

15 「お客様を熱烈なファンにするトーク術」

ニュースレター （メルマガ・エコガイドジャーナルより厳選・抜粋レポート）2012

・ ・ 実践的ガイディングスキル ・ ・

●解説 優良なお客様や、気に入ったお客様、大事なお客様などを、
リピーターにできる技術とトークを紹介します
かなり、効果的です（悪用しないようにおねがいします）

●知識 この行動やトークを使用すると、お客様は
「必ず、熱烈なファンになります」
「このガイドといると楽しい」と思い込んでしまう
そこで、熱烈なファンとなります

●行動 アイコンタクトを多用する
 コミュニケーションで共通項を見つけ話す
 あくまでも相手に合わせる
 リアクションをオーバーにする
 とにかく相手に話させる
 とにかく話をきいてあげる。そして同意する
 視点や内容を絞り込む
 「感心」しまくる
 「ホメごろす」
 特別な存在だという事を示す

●トーク例

「今日は特別に話します」
「いつもはこんな話はしないのですが」
「この話は内緒にしてください」
「この話は心の中にしまっておいてください」
「少し、恥ずかしいお話をします」
「普通はこんな話はしないのですが」
「この解説は初めてお話します」
「最高に楽しい一日でした」
「今までで、最高のお客様です」
「私がお金を払いたいくらいです」

★ 注意

- 1、悪用しないように注意しましょう
- 2、ストーカー被害を受けても責任はとりません