

20 「パッケージツアーで満足度をあげる解説術」

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

・ ・ 特集パッケージツアー ・ ・

●満足度を上げる7つの解説術

1 あらかじめ何に興味があるか「リサーチ」する

例 お花・景色・生態系・文化・など

2 テーマごとにお客様の順番を段取りする

例 手を上げさせる

3 出来るだけ質問や要望をしてもらう

例 質問しやすい雰囲気を作る

4 出来るだけ質問に合わせた答えを提供する

例 その答えを皆様にお伝えする

5 やり取り型（双方向）の解説を主とする

例 お客様にたくさん話させる

6 全体の満足度だけ考える

例 解説内容は絶えず皆に喜ばれる内容を優先する

7 感謝しまくる

例 質問してくれた人や、話してくれた人に感謝の言葉を伝える

◎ポイント

戦略的に2方向の解説テクニックを多用する

全体で喜ばれることだけ話す

・ ・ これで「確実に満足度が向上」します ・ ・