

## 24「個人ガイドで成功するガイド術」

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

・ ・ 特集個人ガイド ・ ・

### ◇解説

個人ツアーでの成功とはここでは単純に顧客満足度が高いという事にする  
又、チップによる報酬を頂くということを成功と考える  
（評価やリピーター率は別問題とする）

### <成功させるための7つの意識>

- 1, とにかく笑顔で接する  
（自分が楽しい雰囲気を伝染させる）
- 2, とにかく「ハッスル」する  
（ハッスルする人には、好感を抱く）
- 3, 量より質を優先する  
（余裕がある工程をこなす・焦らずのんびり過ごす）
- 4, 特別扱いをする  
（特別なサービス・とっておきの行動を提供する）
- 5, お客様のために尽くす  
（お世話をしまくる）
- 6, ガイディング以外のサービスを徹底的に提供する  
（食事、宿泊、お土産、おまけの情報、おまけのサービスなど）
- 7, 回りの敵を意識する  
（一般の人には冷たくする）

「これが成功を勝ち取る作戦です」

参加者に「満足度を提供する」「誠意を伝える」「感情を伝える」  
これが「成功する条件」です