

25 「個人ガイド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

・ ・ 特集個人ガイド ・ ・

● 満足度を上げる7つの解説術

1 たくさんコミュニケーションする

例 楽しく会話を盛り上げたり、話しやすい雰囲気を作る

2 出来るだけ参加者に話させる

例 参加者の情報を引き出す（相手を理解する）

3 情報を分析する

例 情報を分析し、相手の事を理解する

4 その情報から相手の欲求を想定する

例 どのような事やどのような話を求めているか想像する

5 その欲求に合わせた内容や行動を提供する

例 優先順位を組み立てる

6 サービスを提供しながら、調整・舵取りをする

例 問いかけや反応によりお客様の症状をよみとり「ズレ」を調整する

7 集中的に攻める

例 反応が良い行動や解説内容を集中的に攻める

◎ ポイント

戦略的に2方向のコミュニケーションテクニックを多用する

欲求にそった「絞り込んだ内容を」徹底的に攻める

自分の話したい内容は全て捨てる

自分がしてあげたい行動は全てキャンセルする

・ ・ これで「確実に満足度が向上」します ・ ・