

## 29 「人気ガイドのコミュニケーション術」

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** お客様から情報を聞き出したり、こちらからの情報を伝えるには優れたコミュニケーションが役立ちます。

また、お客様とより仲良くなるための手段もコミュニケーションです  
そこで人気ガイドはコミュニケーションの達人が有利となります

◎結論 コミュニケーションは訓練で上達します

### ◆ 優れたコミュニケーションのメリット

- 1、話をよく理解してもらえる
- 2、相手をよりよく理解できる
- 3、理解し合えることで、お互いに仲良くなれる
- 4、信頼関係が構築される

### ◆ コミュニケーションの知識

- コミュニケーションには二つの方法がある  
言葉による伝達 言葉以外の方法による伝達
- コミュニケーションは双方のやり取りで成立する

### ◆ 人気ガイドのコミュニケーション術

- 言葉とジェスチャーで伝える
- 分かりやすい内容で表現する
- 相手が話しやすい状況でお返りする
- 出来るだけ話を聞く
- しっかりとうなずく
- 出来るだけ相手を理解するように意識する
- できるだけ「ホメル」
- 出来るだけ「感謝を示す」
- 双方コミュニケーションを成立させる
- その中で「出来るだけ話させる」
- 両者の共通項を探し出す
- その話題で盛り上げる
- 出来るだけ「笑わせる」

★まとめ コミュニケーション力 = 優れたガイド = 人気ガイド