

37 「出発時お客様のモチベーションを見抜く方法」

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 ・ ・

- **目的** お客様のモチベーション（期待度）を見抜く事で、そのツアーがよりよいツアーとなります。モチベーションが多い場合はユーモア多目の解説技術
モチベーションが少ない場合はマニュアルトーク的な解説内容が必要です

- **方法** （ ■チェックが多いほどモチベーションが少ないです）

1、お客様行動の観察

- 服装やザック、靴にお金をかけていない
モチベーション（期待度）がある方こそ、服装や装備にはお金をかける
- 挨拶時アイコンタクトが少ない
アイコンタクトを返すという事は「期待しています」という事です
- スマイルの表情が感じられない
楽しく過ごそうという気持ちがない。（無事に帰りたい）
- 体操に元気がない
しょうがなくやっている方は期待度がすくない
- 出発時の行程説明を聞いていない
楽しめる事をお知らせしても注目が薄い

2、お客様心理の観察

- 解説に「うなずき」が少ない
楽しきくない、モチベーションが低い、逆の方は「話をきいていますよ」
- ガイドとのスタンス（2m以上）あける所に立つ
モチベーションのある方は1m以内である
- ほとんど質問をしない
興味が少ないと言う意味もしくは事前知識がない
- ユーモアに反応しない
楽しく場を盛り上げようと言うモチベーションが少ない

3、その他

- 瞳孔が開きが少ない
（もしくは視線を合わさない）
私の事は「かまわないで欲しい」と言うサインです

● アドバイス

ガイドはモチベーションを上げる事は出来ません

モチベーションが低いお客様の対応は無事に過ごすという事です