

38 「お客様の性格に合わせたガイド術」

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

・ ・ 実践的ガイディングスキル ・ ・

● 7つの分類 （ガイドが観察しカテゴリーします）

□ リーダータイプ

- グループ内を仕切らせる
- 積極的に発言をリードさせる
- 次の行動の計画を決めさせる

□ 慎重派タイプ

- やさしく接し、ユーモアは控える
- 大まかな一日の肯定を説明する
- 何がポイントで重要なのかお知らせしてから、解説する

□ 堅実派タイプ

- ガイド資料をプレゼントする
- 図鑑を購入させる
- 解説や情報のメモ書きを渡す

□ スポーツマンタイプ

- ユーモアを多めに盛り上げてあげる
- 体力やスタイルをホメまくり、おだてる
- 危険箇所は先頭を歩かせる

□ お嬢様タイプ

- お世辞を多発する
- 持ちものをほめる
- 絶えず笑顔で返す

□ アーティストタイプ

- あるていど「ほっとく」ようにする
- 視点が違う解説をする（一般用とアレンジ用）
- センスをホメル

□ 謎のタイプ

- 絶えず監視する
- 行動を制限する(規制する)
- たくさん話を聞いてあげる

● アドバイスと知識

◆ ガイドがお客様の性格を理解する事で、飛躍的に満足度が向上します

◆ 誰もが回りから「理解してほしい、認めてほしい、役立ちたい」と願っている