

41 「職業ガイドのサービス術」

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 ・ ・

結論 徹底的に「いい仕事」を提供する、
そして「10分早く終る」と言う事です

<一般的な知識>

○一般社会で「サービス」とは「尽くす」「奉仕する」という意味である

○現実的に行われているのは「営業戦略的なサービス (システム)」である

例 お得感や継続性を演出するために、「システム」としての付加価値

「飛行機のマイレージ」「家電製品のポイントカード」「サービスでドリンクバー」

消費者は「おまけ」をサービスと思い込んでいる

「グリコのおまけ」「子供向けハンバーガーセットのおもちゃ」

「30分以内に注文した方には限定10名様に、もう1個お付けいたします」

<ガイドのケース>

サービスで「30分延長します」

サービスで「〇〇をプレゼントします」

サービスで「サプライズ・アクシデントの対応を強化します」

・ ・ ・ 果たしてこれはサービスか? ・ ・ ・

「実は全て料金に含まれている」

<重要> 特にサービス業 (観光サービス業) においては全てが

仕事の範囲に含まれている (サービスとはならない)

全ての行為が「**長期的な営業戦略**」となってしまう」

例 無料送迎 (駅・宿泊場所まで)

情報提供 (レストラン・お土産・温泉)

購入出来ないプレゼント品 (野菜・くだもの・手作り品)

付加価値行動 (誕生日ケーキ・サプライズ演出)

「いい仕事」とは

想定 (他と比較・イメージ的) よりも「良かった」

イメージできない「体験が出来た」

過去の経験の中で「満足度が高く得られた」

早く終る (時間に余裕が生まれる)

とにかく「楽しい経験が出来た」

「サービス」と「ホスピタリティ」は連動する それを効果的

に行う能力として「優れたコミュニケーション力」が必要となる