

## 42 「行動から欲求を見抜く方法」

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 ・ ・

- 7つの無意識な行動 (ガイディング中お客様を観察しましょう)
  - 絶えずガイドに80cm以内に近づいてくる
    - 解説 ○人とのスタンスをとれないと言う無意識の行動
    - 原因 ○愛情不足・体験不足・自身不足 (絶えず不安を抱いている)
    - 対応 ○直らないのでそのまま我慢する、それで安心させる
  - 絶えず最後尾で前の人から2mぐらいインターバルをあけて歩く
    - 解説 ○自己主張している行動
    - 原因 ○愛情不足・体験不足・自身不足 (もっと自分に注目して欲しい)
    - 対応 ○直らないのでそのまま我慢する、たまにアイコンタクトする
  - ガイドの解説後、絶えず繰り返して独り言をいう
    - 解説 ○いろいろな原因がある (専門家でないと分からない)
    - 原因 ○心配性・自信喪失 (絶えず不安を抱いている)
    - 対応 ○対処法はそのままにしておく、ガイドも繰り返してあげる
  - ガイドの解説後、絶えず視点を変えて質問をいう
    - 解説 ○絶えず、「話題をズラして、自分の知っているテーマにもっていく」
    - 原因 ○人とのコミュニケーション不足・愛情不足
    - 対応 ○「仲良くなってあげる」
  - 絞り込まれていない質問をしってくる
    - 解説 ○何を言いたいのか分からない話をしってくる
    - 原因 ○コミュニケーション不足 (限られた人としか接した事がない)
    - 対応 ○愛情をもって、適当に答える
  - アイコンタクトをしってくるが、すぐに視線を下に向ける
    - 解説 ○目を見て話してくれない (はずがしがりや)
    - 原因 ○自身喪失 (現在までほめられた経験が少ない)
    - 対応 ○ホメまくる
  - ガイドの解説を否定して、自分で話始める
    - 解説 ○セルフイッツシュな性格
    - 原因 ○過去にあんまり認められた経験が少ない
    - 対応 ○持ち上げてあげる

※あくまでも専門家の意見ではありません

◆絶えずお客様を「観察する技術」が必要です

◆ほとんどの原因は「愛情を注ぐ」事で対処するしかありません