

44 「お客様とスタンスを保つ方法」

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 ・ ・

● 解説

「スタンス」とは距離の事である。具体的にはガイドとお客様の
解説中の物理的な距離

及び精神的な距離（意識）の保ち方のことです

● なぜ「スタンス」を保つ必要があるのか？

理由は大きく2つあります

スタンスが保てなくなると長期的に友好的な関係が保てなくなる
(長期的になると嫌われる傾向となる)

スタンスが保てなくなると、視界と思考が狭くなり、
怪我やアクシデントが増える

(物理的な距離や状況、間隔が狭くなり冷静な判断や行動がとれなくなる)

● 「スタンス」を保つ7つの方法

仕事とプライベートをしっかりと認識する

仕事外ではお客様の前に現れない

仕事外や時間外では丁重に「誘い」を断る

プロ意識を保つ

仕事に区切りや境を自分で決める

明確に意思表示をする

お客様を選ぶ

● ポイント

「エコツアーに参加する半数以上はスタンスを保てない人がいる」

「ガイドでも日頃からスタンスを保てない人がかなりいる」

「スタンスの保ち方は、学校教育では教わらない」

「スタンスを保てない人は大人になってからは治らない」

「スタンスの保ち方は、子供の頃の経験により身につく」

● 「スタンス」を保てない人の5つの特徴

自分に自身がない

経験や成功体験が少ない

子供の頃の愛情が薄かった

知識が偏っている

コミュニケーションが苦手である