

45 「おもてなしの解説術」

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 好意的な行動を「さり気なく」を行う、
そして「さり気なくアピール」する
(見ぬいてもらう) 事となる
好意的な行動とは「お客様がして欲しいと思うこと」
「気分がよくなる(楽しい事) 行動」
「好意的に感じる行動」

<一般的な知識>

○一般的に「ホスピタリティ」とはおもてなしの「心」と「行動」である

○現実的には「おもてなしの心はあっても行動が見えないと」

相手には「伝わらない」

露骨にやると「ホスピタリティ」ではなく「過剰なサービス」

と勘違いされる

再ビス業においては「仕事の範囲」「時間ない」においては

「当たり前」と想われる

「時間外の行動や態度」においては「長期的な営業行為と

受け止められる

そこで「さり気なく行う必要がある」ただし、

「それは気づいてもらわないと効果がない」

<ガイドの課題>

ほとんどのガイドは「おもてなしの心」は皆ある

おもてなしの行動は「何か・どうすればよいか難しい」

基本的な態度としては

☆ スマイル

☆ 気配りする「かゆいところに手が届く」

☆ お客様が「して欲しいと思う予測した行動」をする

・ ・ ただしこれは「サービス業」の大原則である ・ ・

「さりげない行動」とは

バランスを崩したら「さり気なく手を差し伸べる」

さり気なく「座る場所に誘導する」

さり気なく「荷物を持ってあげる」

さり気なく「お茶を入れる」

さり気なく「楽しい経験を演出をする」

「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