

50 「ガイドのリップサービス」

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「リップサービス」とは言語表現（発音）におけるお客様を気持ちよくさせる事とします。例えば

- ホめる
- おだてる
- お世辞を言う
- おべっかを使う
- おだてる などです

- 疑問1 「お世辞やおべっかを使うのは失礼」ではないのか？
お客様は「お世辞だと分かっているもうれしい（気分が良くなる）
十分お世辞だと認識しており、反応している現実がある

- 疑問2 「ホメたり、おだててまでもお客様に気を使うべきなのか？」
人それぞれの考えですが、良好な信頼関係を気づくためです
(楽しく過ごすためです)
コミュニケーションの技術で活動を円滑にするためです
例えばアメリカ大統領のスピーチや演説にも取り入れられています
サービス業では当たり前の事です

- 疑問3 「ガイドとしてのリップサービス」はどのような意識が必要ですか？
お客様の気分が良くなる発言を意識する事です
批判や否定をしないということです。
又さり気なく言うという事が必要です

- 疑問4 効果的なトークを教えてください
最も効果的なのはそのお客様に当てはまる「絞り込んだお世辞（褒め言葉）」です
ですからそのお客様にお会いし、優れた点を発見しそれをホメると言う事です
次に効果的なのは「多くの人に当てはまるホメ言葉」を用いるという事です
相手に気分を軽くするためにも有効です。

- 優れたリップサービスを習得するための方法を指導してください
セミナーや研修会に参加してください