

51 「お客様のテンションをあげるガイド術」

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 ・ ・

- ◆目的 テンションそのものではなく、お客様のテンションを上げること
- ◆目標 お客様のテンションが上がる事で、満足度を向上させる
- ◆知識
 - テンションとは「やる気」などの意味の和製英語である
 - 「張力」「緊張」などを高める意識の事である
 - 興味があるもの、楽しいでは「テンション」が上がる
- ◆方法
 - テンションが高い挨拶をする
 - 自分がすでにテンションが高い事をお知らせする
 - テンションが高い理由をいう
 - 「天気がいいので、素晴らしい景色をみられます」
 - 「植物の開花磁器なので、たくさんの植物を楽しめます」
 - 「紅葉のピークなので、うれしいです」
 - お客様のテンションが上がる理由を説明する
 - 「最高に楽しいツアーになります」
 - 「今シーズン最高の天候です」
 - お客様に協力を求める
 - 「今日はテンションを上げるようにお願いします」
 - 「皆でテンションを上げると楽しいツアーになります」
 - 「雨天ですが、テンションは逆に向上します」
 - 解説前に「感情句」を入れる
 - 「やった・ ・ ○○を発見しました」
 - 「ヒエー・ ・ この景色はすごいです」 など
- ★まとめ 「テンションを向上させるためにはガイドがまずテンションを上げる必要がある」また、お客様に協力していただく事が条件となる

☆注意

- 1、テンションを上げすぎて倒れないように注意しましょう
- 2、テンションを上げすぎて「いやがられないように」注意しましょう
- 3、後で必ず反動があります