

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