

52 「お客様のニーズに答えるガイド術」

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 ・ ・

● **解説** 解説で満足度をあげるために重要な事は「お客様のニーズに答える」事である。なぜならばいくら楽しい解説でもお客様に興味がない内容ならば、意味が無いばかりではなくそれは「苦痛」となるからです

● **知識** 「お客様のニーズに答える」方法としては
1 事前のアンケートやカウンセリングで回答して頂く方法
2 解説中のお客様の観察により「ニーズ」を想定し反応をみる
3 効果的な質問により、お客様とガイドがニーズに気づきそれを「共有」する
事の3つがある

1 事前のアンケートやカウンセリングで回答して頂く方法

- オーダー前にアンケート記入によりニーズを確認する
- メールや会話でのやり取りでニーズを確認する
- カウンセリングが可能な場合は面のニーズと隠れたニーズを読み取る

2 解説中のお客様の観察により「ニーズ」を想定し反応をみる

- 解説内容にバリエーションを持たせお客様の反応を探る
- 視点を変えた解説内容により、お客様の反応を探る
- とにかく顔の表情で反応を探る

3 効果的な質問により、お客様とガイドがニーズに気づきそれを「共有」する

- 相手に「気づきを与える」質問を心がける
- 選択させる質問を心がける
- 誘導する質問は控える
- 連鎖して質問を展開し欲求を聞き出す
- 質問の視点を変化させる

★ アドバイス

エコツアー参加者において、現実的には「ニーズ」や「欲求」がわからないまま参加している方が多いのが現状である。

それを解決するためにこの技術が必要である

特に効果的な質問をすることで「お互いがニーズに気づき」「感動を共有」できる