

## 54 「コミュニケーション力習得法」

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

・・・ザ・情報・知識・・・

### ●解説

ガイドやサービス業にとって最も必要な技術はコミュニケーション力です  
なぜならばお客様に知識や感情を伝えたりする方法は「コミュニケーション」  
しかないからです。又お客様の感情や欲求を聞き出すのにも必要だからです

### ●解決

優れたコミュニケーション力を身につける事は努力です  
だれでも上達する技術です

### ●コミュニケーション習得法

- 出来るだけたくさんの人とお話する
  - 出来るだけ生い立ちや職業の違う人とお話をする
  - 出来るだけ年代が違う人とお話をする
  - 出来るだけ出身地が異なる人とお話をする
  - 出来るだけ話題が違いそうなグループとお話をする
  - 出来るだけ外国人とお友達になる
  - 嫌な相手と話す
  - タイプが異なる人と話す
  - セミナーに参加してみる
  - 講師として話してみる
  - 何かを指導してみる
  - 何かを学んでみる
  - たくさんの外国映画をみる
  - コミュニケーションに関する書籍を読む
  - とにかくだれかとお会いする機会を増やす
- こんな感じです

ガイドにとって最も効果的なのは自分のガイドエリア外で  
自費で支払いガイドツアーに参加することです  
その担当ガイドが良ければコミュニケーションを真似る事が出来ます  
悪ければ、改善する材料が見つかります  
「どちらも、かなりのお勉強になる」ということです