

## 55 「お客様の性格を見抜く質問方法」

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

・ ・ 実践的ガイディングスキル ・ ・

### ● 7つの分類 （ガイドが観察しカテゴリーします）

- リーダータイプ
  - グループ内を仕切る
  - 積極的に発言をリードする
  - 段取りをする
- 慎重派タイプ
  - 絶えず中間にポジションを取る
  - 一番最初に雨具を着る
  - 前後に視線を送る
- 堅実派タイプ
  - 絶えずトップから2番目に位置する
  - うなずくが「絶対質問してこない」
  - 下りで以上にスピードダウンする
- スポーツマンタイプ
  - のぼりのペースが速い
  - ユーモアの反応がよい
  - お水を飲む回数がやや多い
- お嬢様タイプ
  - 自分からは話しかけない
  - ジェスチャーが小ぶり
  - 絶えず笑顔である
- アーティストタイプ
  - 人と違う行動を取る
  - 視点が違う質問が多い
  - 写真のレイアウトにこだわる
- 謎のタイプ
  - 予測がつかない行動をする
  - 登山ウエアのセンスが人と違う
  - 小物を異常に多く持ち歩く

### ● アドバイスと知識

- ◆ あくまでも私が決めたカテゴリーである（専門的な知識ではない）
- ◆ 重要なのはカテゴリーに分類する事ではなく、解説の方法を選択する事である