

57「ガイドのカウンセリング術」

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

- カウンセリングするという事は 「お客様の事をよく知る」という事です
- 「よく知る」という事は「お客様が望んでいる事を察知する」という事です
- 「お客様が望む行動」を取ることはかなり、満足度が向上します

◎結論 カウンセリングは質問する事ではなく、話させる技術です

◆ カウンセリングの注意点

- 自分でしゃべりすぎない
- 相づちで話を盛り上げる
- 聞き出そうとする態度を捨てる（たずねてはいけない）
- 相手が言いたくないものを聞き出さない（話したいものだけ話させる）
- 相手が話したい事だけ「じっくり聞く」
- 「話の内容を聞く」のではなく「話の感情を聞く」
- リズムをつくろう
相手が受け取りやすいまた返しやすい言葉のキャッチボールをやり取りしよう
- できるだけ、共感する
- 雰囲気をつくる（落ち着く環境）

◇カウンセリングの3つのポイント

- 1, 出来るだけ話させる
- 2, 質問はしない
- 3, 楽しく行う

◆ カウンセリングではいけない事

- 話をさえぎる
- 話を否定する
- 話題やテーマをすりかえる
- 誘導質問する
- 嫌がる話題を取り上げる
- 真剣に聞きすぎない

★注意 ガイド業務で必要以外の話題は聞き出さないようにしましょう