

## 58 「お客様に話を聞いて頂く解説術」

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

ガイドの解説にとって「以下にお客様に話を聞いていただくかが」重要であるよく話を聞いていただくという事はお客様が解説内容に満足していることだからです。ただし無理して聞いて頂くことになってはいけない

- 知識 人は「興味」がないものには集中しない  
人は自分以外の「他人」には興味がない  
一番興味がある事は「自分にメリット」があることだけである

### ● よく聞いて頂くための5つの技術

- お客様の視点に立つ  
(お客様の立場や状況を理解する)
- お客様に興味がある内容だけを話す  
(興味があることを聞き出す)
- お客様がどのようなメリットが得られるか話す  
(報酬や何に役立つか話す)
- 具体的に得する話をする  
(具体的な数値や条件を話す)
- ユーモアを最大に取り入れる  
(笑わせる・楽しくさせる)

### ● 5つのポイント

- いかなる解説内容より得する話を優先する
- 自分の満足よりもお客様の好奇心を優先する
- あくまでもお客様の視点で話す
- 景色よりも会話を優先する
- とにかく「話をさせる」

### ★ アドバイス

- 1、かなりのセンスと練習が必要なので出来ない人もいます  
無理しないようにしましょう