

61 「満足度を確かめる質問術」

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 ・ ・

- 7つの質問（質問して、反応や表情で確認します）
 - 解説内容は「こんな感じで大丈夫ですか？」
 - 欲求 ○「返答なし」 ハッスルしなければならない
 - 「充分です」「大丈夫です」 OK
 - 「〇〇の話をおねがいします」 それに合わせる
 - 「何か、聞きたいお話はありませんか？」
 - 欲求 ○「ない」 そのまま
 - 「ここはどうなっているのですか？」それを盛り込む
 - 「気持ちいいですね？」
 - 「そうですね」 そのまま
 - 「今日はあと、何をしたいですか？」
 - A、もっと歩きたい ○負荷(ペース)をあげる
 - B、お花を見たい ○できるだけお花を探してあげる
 - C、写真を撮りたい ○ビューポイントに連れて行く
 - D、休みたい ○癒しポイントで休憩する
 - E お腹がすいたので何か食べたい ○満足しているという事
 - F、もっと話してほしい ○とっておきの話を加える
 - 、ゆっくりしたい ○個人的に「おしゃべりをしたい」
 - 今日は「よかったですか？」
 - 不満がある場合は「話し始める」 例 「天気がよければさらに最高」
 - 「楽しいですか？」
 - 「楽しいです」 そのまま
 - 「満足してますか？」「不満ないですか？」
 - 満足 そのまま
 - 不満がある場合は「何が不満かやさしく尋ねる」
- アドバイスと知識
 - ◆ ガイドツアーの参加経験があるほど、「ガイドに満足性」を求める事が少ない（たくさんのパッケージツアーに参加経験がある方はたくさんのガイドを見ている）
 - ◆ 個人ツアーでの参加者はコミュニケーションが多い分満足度は高い
 - ◆ 個人ツアーの方がピンポイントでサービスしやすい
 - ◆ 個人での満足度は向上させやすいがパッケージにおいては難しい