

## 62 「インパクトを残すガイド術」

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 「強烈なインパクトを残す」とは、帰宅してから、数ヶ月たってからも「話題」にのぼるほど、記憶に残すガイド術です  
それは、リピートするという意味があります  
ただし、ハイリスク・ハイリターンです

◆知識 ○「強烈なインパクトを残す」のは「人」です  
○ すごい景色や、楽しかった行動は「すぐ忘れます」  
○ 「辛い事」や「悔しい事」はいつまでも忘れません  
● 「辛い事」はガイドとして、ふさわしくないので  
(ズバリ、強烈な人の印象を与えるという事です)  
○ 「インパクト」とは「衝撃」という意味です  
○ 「強烈な衝撃を与える事が出来ると勝手に口コミが始まります」

◆方法 □ 猛烈に「ほめる」  
□ 猛烈に「ハッスル」する  
□ 想定外の行動を演出する  
例 お客様が望む反対のサービスを提供する  
お客様が望む以外の解説をする  
お客様が望む行動の反対を選択する  
□ 猛烈にサービスする  
□ 猛烈にやさしい「いじめ」をする  
□ 「安全な疲労」を体験させる  
□ 「管理した危険」を経験させる

### ◇その他の方法

- 1、見た目と「ギャップ」のある事をする
- 2、見た目と「正反対」なサービスを提供する
- 3、人とは違うファッションセンスにする
- 4、「ありえない」組み合わせにする
- 5、「ありえない」行動をする
- 6、回りが振り向く格好と演出をする

まとめ 「ガイドらしくないファッションでイメージ外のサービスをする」