

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」