

63 「プライベートな情報を引き出す解説術」

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

お客様の情報を仕入れるという事はお客様が望む解説を提供するために、有利である。ところがサービス業なので、プライベートな質問はできないそこで、観察及び情報を引き出す解説術が必要となる

●知識

プライベートな情報については、質問する事が必要である
質問と気づかれないように「お客様から情報を引き出す」
技術が必要となるかなり、高度なテクニックなので慎重に実行してください

●相手の情報を引き出すテクニック

- さりげなく会話の中で、相手の情報を引き出す
- 実際には質問していながら、相手にそれを質問だと感じさせないようにする
- 誘導尋問のように、しつこく質問して情報を引き出す
- 情報から質問へと進む
- 誰にでも当てはまる文章を使い、相手を信じこませる (かなり専門的な技術です)

●トーク例

忘れた名前を聞き出す 「鈴木さんですよね」
リピーターかどうか確かめる 「今回で2回目ですよね」
おおよその年齢を確かめる 「40代ですよね」
(見た目よりは10歳若目に問いかける)
職業を聞き出す 「看護師さんですよね」「IT関係の社長さんですよね」
お客様はガイドを知っているがガイドはそのお客様の記憶がない場合
「3年前に天気がよく楽しかったですね」
「この〇〇ルートはお花がきれいでしたね」「すごい楽しいツアーでしょね」
「きれいな方と一緒にでしたね」
※ 「このような質問から、訂正させ答えを聞き出す」技術

★ 注意

- 1、悪用しないように注意しましょう
- 2、立て続けに質問するのはやめましょう
- 3、まずは笑顔で話しかけ信用を得る事が重要です
- 4、どうしても思い出せない場合は「素直に謝る事」が最適です