

## 71 「ガイドに必要なお客様観察術」

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) 2013

・ ・ 実践的ガイディングスキル ・ ・

### ガイドに必要な7つのお客様観察術

- 1, 顔の表情 ニコニコ     ・ ・ 楽しい ・ ・  
普通            ・ ・ 問題なし ・ ・  
きびしい        ・ ・ 不満 ・ ・
- 2, 態度・行動 のんびり     ・ ・ 満足 ・ ・  
普通            ・ ・ 想定通り ・ ・  
せかせか        ・ ・ 早くして欲しい ・ ・  
                  ・ ・ テキパキ行動して欲しい ・ ・
- 3, 呼吸 ゆっくり深く呼吸    ・ ・ リラックス ・ ・  
普通            ・ ・ 問題なし ・ ・  
早く浅い呼吸        ・ ・ 緊張している ・ ・
- 4, イコンタクト  
返してくれる        ・ ・ 満足 ・ ・  
下を向く            ・ ・ やや満足だがはずかしい ・ ・  
目をそらす         ・ ・ 不満がある ・ ・
- 5, ユーモアの反応  
すごくよく笑う     ・ ・ 楽しい 満足 ・ ・  
少し微笑む         ・ ・ 問題ない ・ ・  
決して笑わない     ・ ・ 不満がある ・ ・
- 6, 問いかけの回答  
しっかり答える     ・ ・ 楽しい 満足している ・ ・  
うなずくだけ        ・ ・ 問題なし ・ ・  
回答なし            ・ ・ 不満がある ・ ・
- 7, ガイドとのスタンス  
適度な距離を保つ    ・ ・ 満足 ・ ・  
感覚を広げてしまう    ・ ・ 緊張及び警戒している ・ ・  
感覚が狭すぎ         ・ ・ 楽しんでいるが少し不安がある ・ ・

「ガイドは絶えずこれらの観察を意識しましょう」

それで「お客様の満足度の目安としたり、不満度を感じたら、解決するために内容を変化させましょう。又、約60%はコミュニケーションが苦手であり

「自分に自身がない人」であることも理解しましょう。