

89 「解説能力を向上させるチェックリスト」

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

・・・実践ガイディングスキル・・・

<解説能力を向上させるチェックリスト>

- シナリオ（資料）を作成している
- 用意したシナリオ（資料）を「全部話している」
- 教わった知識を伝達している
- テキストデータを伝達している
- 解説トークで「覚えて下さい」を話している
- 質問形式を多用する 「この〇〇は何か知っていますか？」
- 先輩（ガイド仲間）のトーク（ギャグ）を使わせてもらっている
- 他エリアで聞いた事のあるネタを使わせてもらっている
- いつも同じ場所で同じ内容の解説トークを用いている
- どのような参加者でも、解説内容は同じである
- 植物については、カテゴリーや科目まで毎回話す
- お客様からの質問は出来るだけ受けない
- 疑問や質問の問いかけはしないようにしている

<自己意識チェック>

- コミュニケーションは苦手な方である（話しかけると逃げてしまう）
- 出来るだけ質問されないように心がけている
- 間が空いたら出来るだけ歩くようにしている
- 安全管理については「マメ」に声をかける
- 伝えたいことは全部話したいと思っている
- 参加者の観察やニーズの問いかけは面倒臭い
- ガイドツアーの価値は知識の伝達だと思う。

<モチベーションチェック>

- ガイドをするのは「気が重い」と感じている
- 仕事をこなすだけで精一杯である。（余裕が無い）
- 何もなく過ごせれば良いと願っている
- お客様が指名しても担当ガイドになるとは限らないので「こなす」だけである
- そもそもお客様に気に入られようと思っていない
- お客様にリピートされては困る（給料は変わらない）
- 出来ればお客様から人気（評価）を得たい

このチェックリストで「気づき」ます