

90「長内式スーパー解説術」

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）2013

・・・実践ガイディングスキル・・・

<良くない8つの解説術>

- ユーモア（ギャグ）なし解説
- 一方通行（ワンウェイ）解説
- 知識押し売り（覚えてね）解説
- 知識大量解説（学者）解説
- 感情なし（ロボット音声）解説
- 絞り込み（視野狭し）解説
- マニュアル（いつもだれでも同じ）解説
- 問いかけ（これなんだか知っていますか？）解説

<喜ばれる解説7つのスタイル>

- 相手の視点に立つ
- 笑わせる
- やり取り型（2方向）解説
- 感情（スマイル&ジェスチャー）解説
- 多面的解説（視点をチェンジする）
- ピンポイントニーズ対応解説

◎満足度向上成功方程式（長内式）

	ユーモア	:	知識	;	やり取り	;	話させる
初めてのお客さま	3	:	2	:	3	:	2
パッケージ	5	:	2	:	3	:	1
リピーター	3	:	1	:	3	:	3

<ポイント>

- 1 優れたコミュニケーションにより、いかに相手に情報を開示させるか
- 2 優れたホスピタリティにより、いかに好意を抱かせるか？
- 3 優れたリーダーシップにより、いかに話しやすい（質問しやすい）雰囲気を作れるか？