

94 「ガイドのサービス戦略」

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）2014

・・・実践ガイディングスキル・・・

「サービス」とはガイディング（ガイド技術）以外のお客様が喜ぶ言葉と行動という範囲で思考します。

ズバリガイドのサービス戦略は

「あなたでしか出来ないサービスを提供」するです
オンリーワンであり、相手に対しても
ワントウワンのサービスです
この戦略で「ライバルは存在しなくなります」

<解説>

「オンリーワン」とは他のガイドがしたくても
出来ないサービスです
（他が出来ないのでライバルは真似できません）
「ワントウワン」とはお客様一人のために
行ない提供するサービスです
（お客様としては自分一人のためにしてもらっている事）
と実感するので優良な顧客に育ちます
一生涯「あなたのトリコ」です

「オンリーワン」のサービスとはあなたが
得意とする何かです

あなたがこれまでに経験したことや学習したこと
又、疲れていてもやってしまうこと
頼まれなくてもはじめてしまう事
仕事にしたい程好きな事
やっていて最高に楽しい（時間を忘れてしまう事）です

「ワントウワン」とはその

「オンリーワンのサービスを一人のために行なう事」
又その人が最高に喜ぶ事です。もしくはその方法
（お客さまの情報や欲求に合わせたオンリーワンの行動です）