

素晴らしい須走を知りたい!

「すばらしい隊」養成講座 第6回講座概要

第2部：体験「伝える極意」

■講師：関谷 葉子氏 御厨おもてなし倶楽部 代表

■講義・実践概要

- 実践：伊藤先生の今日のお話を聞いて、一つだけ印象に残った知識を頭の中で整理する。それを一人ずつ30秒～1分で発表する。
- 挨拶の時、相手の眼を見て話をした時に相手が自分の眼を見てくれた時は自分を受け入れてくれたサイン。相手が目を背けたら、相手に無理強いしない方が良い。
- 自分が得た知識を相手にお話しをして、相手に興味を持ってもらえる瞬間が楽しい。おしゃべりすることが人とのコミュニケーションで自分の脳も活性化するし、心がワクワクする。
- イメージトレーニング：この地に観光に来る人になり切って、どんな旅を計画しているかイメージしてみる。そのためにはどんな情報が必要か。そのために自分はどのくらいの情報を蓄えているのか。これまでのYoutube映像を見返してみる、資料を読み返すことが必要。
- 思いで作りの総仕上げ、思い出作りに色を添えることが御師の役割。
- 人を呼び込む一番の情報の発信は口伝え。
- ガイドに最も必要な要素は「コミュニケーション能力」①語学力②知識(地元ならではの情報を常に雑学を持ってインプットしておく③洞察力(その方に合った情報を届ける)④判断力(今疲れているのか、元気なのか。一方的な自分の都合で話をしない。常に相手の立場に立って判断をする)⑤行動力(相手の為に動くこと)
- コミュニケーションに求められるもの：第一印象を決める3つの要因 メイラビアン(メイラビアン)の法則。第一印象は、3秒から30秒(1分以内)で決まる。印象は、視覚面55%、声38%、言葉7%の割合で決まると言われている。
- コミュニケーションの入口は「挨拶」から：挨拶をするときは、笑顔、元気よく、相手の眼を見ながら。

