

## 第 1 章

さあ、ガイドを始めよう！

## 第 2 章

ガイド前の準備

心の準備

お客様に関する情報入手

ルートの作成

レストランの選択

下見

準備完了

## 第 3 章

ガイドの基本

開始時

マナー

ガイドの英語

ガイドの原則

## 第 4 章

案内中

神道

仏教

庭園

歴史

芸者

茶道

和室

教育

日本語

温泉

現代日本

話しにくい話題

## 第 5 章

ひとつ上のガイド

世代別の対応  
団体への対応  
期待を管理する  
特別待遇  
非英語圏の方への対応  
新鮮な気持ちを保つ  
得意分野を持つ  
出張中の方への対応  
沈黙を恐れない  
靴を脱ぐ習慣  
話題にしてはいけない内容

## 第 6 章

トラブル解決  
病気・疲労への対応  
退屈されたときの対応  
お客様同士で意見の不一致がある場合  
悪天候  
質問に対する答えが分からない場合  
気難しい方への対応  
不適切な接客をする店員への対応  
英語力の不足  
緊急時の対応