

第1課 お出迎え（ドアマン）

【会話①】 <名前の聞き返し>

ドアマン：恐れ入りますが、ご予約のお名前を承ります。 →（前置き+行動表明）

お客さま：×○▼○!%\$（渡久山）です。

ドアマン：大変申し訳ございませんが、もう一度、お名前を伺ってもよろしいでしょうか。

→（前置き+許可を求める確認）

お客さま：わたくやまです。

ドアマン：わたくやま様ですね。ありがとうございます。

それでは、フロントまでご案内いたします。

→(EQ)→(感謝)→(行動表明)

【会話②】 <車で来館した場合の出迎え>

[車から荷物を出しているお客さまに声をかける]

ドアマン：こんにちは、いらっしゃいませ。 →（挨拶+挨拶）

お客さま、ご案内申し上げますか。 →（確認）

お客さま：はい。お願いします。宿泊なんですけど……

ドアマン：かしこまりました。お手回り品は、この場でベルマンが一旦お預かりさせて
いただきます。 →（承知）→（行動表明）

お客さま：はい。

ドアマン：お車は、恐れ入りますが、地下一階駐車場へお止めいただいた後、

IFフロントデスクまでお越しく下さいませ。

→（トピック+前置き+お願い+お願い）

チェックインの際にこちらをフロントにお出してください。

[い言ってお荷物にタグを渡す]

→ (お願い)

お客さま：わかりました。ありがとう。