

第2課 チェックイン（フロント）

【会話①】 <会計：チェックインでのお支払いについて>

フロント：大変失礼ですが、当ホテルでは前払い制で承っております。

→（前置き＋情報提供）

お支払いは現金・クレジットカードどちらになさいますか。

→（確認）

[受け皿を差し出す]

お客様：クレジットでお願いします。[支払う]

フロント：領収書はご利用ですか。

→（確認）

お客様：はい。

フロント：領収書のお宛名はいかがなさいますか。

→（確認）

お客様：会社名でお願いします。

フロント：かしこまりました。恐れ入りますが、こちらにお書きいただいても

よろしいでしょうか。

→（承知）→（前置き＋許可求めの確認）

お客様：はい。[書いたものを出す]

フロント：[読み方がわからなければ] 何とお読みすればよろしいでしょうか。

→（確認）

お客様：白峰（はくほう）です。

フロント：かしこまりました。

→（承知）

領収書はチェックアウトの際にお渡しいたします。

→（行動表明）

お客様：ありがとう。

【会話②】＜朝食に関する説明＞

フロント：ご朝食は1階レストラン〇〇で、6時から9時となっておりますので、

8時45分までにお越しください。

→（お願い）

尚、ご朝食時は大変混み合うことが予想されますので、

なるべくお早めにお越しくださいませ。

→（情報提供＋前置き＋お願い）

特に8時以降は混み合うことが予想されます。

→（情報提供）

あらかじめご了承くださいませ。

→（お願い）

また、明日のチェックアウトの時間は11時でございます。

→（情報提供）