

第3課 案内と誘導（ベルスタッフ）

＜ベルスタッフのご案内＞：（ベルスタッフからフロントへ）

【会話①】＜フロントに案内する（場所：ドア付近からフロントに移動）＞

ベルスタッフ：いらっしゃいませ。

→（挨拶）

ご案内いたします。こちらでございます。

→（行動表明＋誘導）

お客様：はい。

ベルスタッフ：ご宿泊の佐藤さまでございます。

→（情報提供）

〔ベルスタッフからフロントへ〕

フロント：はい、かしこまりました。いらっしゃいませ。

→（承知）→（挨拶）

＜客室でののご案内＞

【会話②】＜部屋に案内した後で、お客様の質問に答える＞

お客様：この電話で国際電話はかけられますか。

ベルスタッフ：はい、ご利用いただけます。

→（情報提供）

最初に0を押して、その後に国番号、そしておかけになりたい

お電話番号を押していただければ結構です。

→（情報提供）

お客様：あ、わかりました。

ベルスタッフ：他に何かございますか。

→（確認）

お客様：ないです。ありがとう。