

第6課 対応（コンシェルジュ）

【会話①】 <コンシェルジュに電話する> 要望が希望通りでない場合：状況（夜9時）

お客様：今から10階の和食レストランに行きたいんですが、まだやってますよね。

コンシェルジュ：申し訳ございません。レストランは夜9時までとなっております。 →（謝罪）＋（断り）

お客様：そうなんだ。

コンシェルジュ：もしよろしければ、ルームサービスがございますので是非ご利用ください。

→（前置き）＋（代案）：一歩進んだの対応

ルームサービスでしたらお食事は夜11時まで承っております。 →（情報提供）

お客様：じゃあ、ルームサービスで頼もうかな。

コンシェルジュ：ご不便をおかけし、大変申し訳ございません。 →（理由）＋（謝罪）

ルームサービスのメニューですが、お電話のお隣にご用意しておりますので、

お決まりになりましたらご連絡ください。 →（トピック）＋（理由）＋（お願い）

お客様：はい。ありがとう。

【会話②】 <お客様がコンシェルジュ・デスクにおすすみを聞きにきた>

お客様：あの、なんか、おすすめのB級レベルのレストランってありますかね。

コンシェルジュ：はい。ご希望は、お手軽な価格帯で、気楽に召し上がれるという

イメージでしょうか。 →（確認）

お客様：はい。

コンシェルジュ：かしこまりました。 →（承知）

あの、お時間は何時頃をご希望でしょうか。 →（確認）

お客さま：えっと、今からちょっと行きたいなあって思ってて……

お手頃なのがあったら教えていただきたいんだけど。

コンシェルジュ：さようでございますか。

→ (共感)

飯に、和食と洋食とであれば、どちらがお好みでしょうか。

→ (確認)

お客さま：あ、そうですね……。和食で。

コンシェルジュ：では、お好み焼き屋さんですとか、麵類がいただけるお店ですとか、

候補になりそうなお店がいくつかございます。

→ (提案①、提案②) → (情報提供)

お客さま：あ、じゃあお好み焼きがいいかなあ。

コンシェルジュ：かしこまりました。

→ (承知)

では場所などのお店の情報をご案内いたします。

→ (情報提供)

お客さま：あ、ありがとう。

コンシェルジュ：少々お待ちいただけますでしょうか。

→ (お願い)

[と言って、事前に準備してあったパンフレットや、インターネットで調べた店舗情報などを用いて伝える]