

第7課 チェックアウト（フロント）

【会話①】 <宅急便を送りたいというお客さまの要望>

お客さま：すみません。

フロント：はい。

お客さま：荷物を送りたいんですが……

フロント：かしこまりました。

→（承知）

宅配デスクで承りますので、こちらへどうぞ。

→（理由＋誘導）

フロント：当館では、白猫ヤマトでお取り扱いしておりますが、
よろしいでしょうか。

→（確認）

お客さま：はい、結構です。

フロント：ありがとうございます。

→（感謝）

着払いと元払いはどちらがよろしいでしょうか。

→（確認）

お客さま：着払いでお願いします。

フロント：かしこまりました。恐れ入りますが、こちらにご住所とお名前、お電話番号を

ご記入ください。

→（承知）→（前置き＋お願い）

お客さま：はい。[記入後]

フロント：ありがとうございます。

→（感謝）

こちらがお控え伝票でございます。[といって渡す]

→（情報提供）

【会話②】＜フロントか、ホテルのおみやげ屋さんで＞

お客さま：これ、お願いします。

フロント：お預かりいたします。

→（行動表明）

こちら、3点で9000円でございます。

→（情報提供）

お客さま：じゃあカードで。

フロント：かしこまりました。お支払い回数はいかがなさいますか。

→（承知）→（確認）

お客さま：1回で。

フロント：かしこまりました。ご一括払いで承りました。

→（承知）→（行動報告）

こちらカードとレシート、お控え伝票でございます。

→（情報提供）

お客さま：ありがとう。