

第8課 クレーム対応

【会話①】＜ホテル側のミスでホテルシステム登録時にツインにしてしまったため、お客さまからクレームが入った場合＞

お客さま：すみません。802号室の小林ですけど。

ダブルの予約をしたんですけど、ツインの部屋だったのよね。

スタッフ：大変、申し訳ございません。

→（謝罪）

ただいま、確認をいたしますので少々お待ちくださいませ。

→（前置き）＋（理由）＋（お願い）＝迅速な対応

スタッフ：お待たせいたしました。

→（行動報告）

あいにくダブルのお部屋は、満室でございます。

→（前置き）＋（断り）

私どもの確認不足によりご迷惑をおかけしてしまい、大変申し訳ございません。

→（理由＋謝罪）

せめてものお詫びの気持ちとして、ダブルのお部屋ではございませんが、

大きめのお部屋をご用意できます。ベッドも少し大きめのお部屋で、景色もよく、

ご移動いただくことにはなってしまいますが、いかがでしょうか。

→（（前置き＋理由）＋代案）→（情報提供＋うかがい）

お客さま：じゃあ、それでお願いします。

スタッフ：ご不便をおかけし、大変申し訳ありません。

→（理由＋謝罪）

【会話②】＜お客さまが予約間違いをしてしまった場合　ただしダブルのお部屋がある場合＞

お客さま：すみません。802号室の小林ですけど。

ダブルの予約をしたんですけど、ツインの部屋だったのよね。

スタッフ：大変、申し訳ございません。

→（謝罪）

ただいま、確認をいたしますので少々お待ちくださいませ。

→（前置き）＋（理由）＋（お願い）＝迅速な対応

スタッフ：お待たせいたしました。

→（行動報告）

小林様、お調べしたところ、予約サイト「YADOKARI」でのご予約時にツインの

部屋となっております。

→（呼びかけ＋行動報告）

しかし、本日の空室を確認したところダブルのお部屋のご用意ができますので、

ご移動いただくこともできますが。

→（行動報告：理由）＋（お願い）

お部屋のご用意はできておりますがいかがなさいますか。

→（情報提供＋うかがい）

お客さま：ありがとう。それでお願い。

スタッフ：かしこまりました。

→（承知）