

第1課 お出迎え（ドアマン）

[Hội thoại ①] <Hỏi lại tên>

Nhân viên trực cửa: Tôi xin lỗi, quý khách vui lòng cho tôi xác nhận tên quý khách đã đặt trước ạ.

Khách: Tôi là ×○▼○!%\$ (Watakuyama) .

Nhân viên trực cửa: Thành thật xin lỗi, quý khách có thể nói lại một lần nữa được không ạ?

Khách: Tôi là Watakuyama.

Nhân viên trực cửa: Quý khách Watakuyama đúng không ạ. Xin cảm ơn quý khách. Và bây giờ tôi xin phép được hướng dẫn đến quầy lễ tân ạ.

[Hội thoại ②] <Đón khách trong trường hợp khách đến bằng ô tô>

[bắt chuyện với khách đang cho hành lý từ xe xuống]

Nhân viên trực cửa: Xin chào quý khách. Chào mừng quý khách đã đến khách sạn chúng tôi. Tôi xin phép được hướng dẫn cho quý khách được không ạ?

Khách: Vâng, xin anh giúp cho. Tôi trọ lại ở đây....

Nhân viên trực cửa: Vâng, tôi hiểu rồi ạ. Vật dụng cá nhân của quý khách, tôi sẽ trao lại cho nhân viên hành lý tại đây ạ.

Khách: Vâng.

Nhân viên trực cửa: Còn xe ô tô thì làm phiền quý khách đỗ tại tầng hầm 1. Sau khi đỗ xe xong, xin mời quý khách đến quầy lễ tân ở tầng 1 ạ. Khi làm tục nhận phòng tại xin quý khách hãy đưa cái này cho lễ tân ạ.

[nói xong rồi trao thẻ gửi hành lý cho khách]。

Khách: Tôi hiểu rồi. Cảm ơn anh.

第2課 チェックイン（フロント）

[Hội thoại ①] <Thanh toán : Liên quan đến thanh toán khi nhận phòng>

Lễ tân: Chúng tôi xin lỗi vì sự bất tiện này, nhưng khách sạn của chúng tôi chỉ áp dụng hình thức thanh toán trả trước. Quý khách muốn thanh toán bằng tiền mặt hay thẻ tín dụng ạ?

[đưa chiếc đĩa nhận tiền ra]

Khách: Vâng. [thanh toán]

Lễ tân: Quý khách có sử dụng hóa đơn không?

Khách: Vâng.

Lễ tân: Tên trên hóa đơn thì viết như thế nào ạ?

Khách: Viết giúp tôi tên công ty.

Lễ tân: Tôi hiểu rồi ạ. Tôi xin lỗi, quý khách có thể viết vào đây giúp có được không ạ?

Khách: Vâng. [đưa ra tờ vừa viết]

Lễ tân: [nếu như không biết cách đọc] Đọc như thế nào thì được ạ.

Khách: Hakuho.

Lễ tân: Tôi hiểu rồi ạ. Hóa đơn tôi sẽ trao cho quý khách khi trả phòng ạ.

Khách: Cảm ơn anh/chị

[Hội thoại ②] <Giải thích liên quan đến ăn sáng>

Nhân viên: Quý khách sẽ dùng bữa sáng tại nhà hàng ○○ ở tầng 1. Nhà hàng phục vụ bữa sáng từ 6 giờ đến 9 giờ vì vậy quý khách vui lòng hãy đến trước 8 giờ 45 phút ạ.

Hơn nữa, chúng tôi dự đoán là vào giờ phục vụ ăn sáng nhà hàng sẽ rất đông, vì vậy nếu được xin quý khách cố gắng đến sớm ạ.

Đặc biệt là từ sau 8 giờ được dự đoán là sẽ rất đông. Mong quý khách thông cảm cho ạ.

Ngoài ra, giờ trả phòng ngày mai là 11 giờ ạ.

第3課 案内と誘導（ベルスタッフ）

<Hướng dẫn của nhân viên hành lý>: (Từ nhân viên hành lý đến lễ tân)

[Hội thoại ①] <Hướng dẫn đến lễ tân (địa điểm: Khu vực ở của khách sạn di chuyển đến lễ tân)>

Nhân viên hành lý: Xin chào quý khách.

Tôi xin phép được hướng dẫn cho quý khách. Xin mời quý khách theo hướng này.

Khách: Vâng.

Nhân viên hành lý: Quý khách Sato sẽ trở lại ạ.

[Tiếp nhận từ nhân viên trực cửa, bàn giao lại cho Lễ tân]

Lễ tân: Vâng, tôi hiểu rồi. Xin kính chào quý khách.

<Hướng dẫn khách lên phòng>

[Hội thoại ②] <Sau khi hướng dẫn khách lên phòng sẽ trả lời những câu hỏi của khách>

Khách: Điện thoại này có thể gọi điện thoại quốc tế được không?

Nhân viên hành lý: Vâng, có thể sử dụng được ạ.

Đầu tiên quý khách hãy nhấn số 0, sau đó nhấn mã vùng quốc gia, và nhấn số điện thoại muốn gọi là được ạ.

Khách: À, tôi hiểu rồi.

Nhân viên hành lý: Ngoài ra, quý khách còn có câu hỏi nào nữa không ạ?

Khách: Không, cảm ơn anh.

第4課 ハウスキーピング（ハウスキーパー／客室係）

[Hội thoại] <Khi được khách hỏi về dịch vụ phục vụ tại phòng>

Khách: Dịch vụ phục vụ tại phòng đến mấy giờ?

Nhân viên buồng phòng: Dạ, dịch vụ phục vụ tại phòng có thể sử dụng 24/24 ạ. Cách sử dụng, thực đơn, quý khách có thể xem trong bảng hướng dẫn nội quy khách sạn ở đây ạ. Không biết quý khách có yêu cầu gì không ạ?

Khách: Cám ơn. Thanh toán có thể sử dụng thẻ tín dụng được không?

Nhân viên buồng phòng: Vâng, quý khách có thể sử dụng thẻ được ạ.

Phí dịch vụ phục vụ tại phòng sẽ được ghi vào sổ phòng, quý khách có thể thanh toán cùng với tiền phòng khi ra về ạ.

Khách: Vậy à? Vậy thì tốt quá.

Nhân viên buồng phòng: Ngoài ra, quý khách còn có câu hỏi nào nữa không ạ? (quý khách còn cần gì nữa không ạ) .

Khách: Không, được rồi.

Nhân viên buồng phòng: Nếu quý khách cần gì, xin cứ gọi chúng tôi bất cứ khi nào ạ.

Khách: Cám ơn anh/ chị.

Nhân viên buồng phòng: Vậy thì mời quý khách thoải mái nghỉ ngơi ạ. Tôi xin phép. [đóng cửa lại]

第5課 ルームサービス（ルームサービススタッフ）

【Hội thoại】 <Gọi món theo thực đơn ăn chay>

[Điện thoại reo]

Khách: Có phải dịch vụ phục vụ tại phòng không ạ? Tôi muốn gọi món theo thực đơn ăn chay có được không...?

Nhân viên tiếp nhận gọi món: Có phải là quý khách Kamakura ở phòng 1192 không ạ?

Thực đơn ăn chay thì có cà-ry rau củ và mì Ý kiểu Genoa, quý khách chọn món nào?

Khách: À, không, tôi muốn đặt món không có trên thực đơn. Anh/ chị có thể làm món gyoza chỉ với rau củ được không?

Nhân viên tiếp nhận gọi món: Theo ý như vậy đúng không ạ? Tôi sẽ hỏi xem bộ phận bếp có làm được không rồi tôi sẽ liên lạc lại ngay ạ?

[sau khi nói từ chối trước như vậy rồi xác nhận yêu cầu chi tiết và số lượng khách muốn đặt ←bởi vì nếu không biết được chi tiết thì bộ phận bếp sẽ không phán đoán có làm được hay không]

Khách: Không sao. Gyouza thì hấp. Số lượng cho hai người. Nhân viên tiếp nhận gọi món: Vâng, tôi hiểu rồi ạ. Tôi nghĩ khoảng 10 phút sau, tôi có thể trả lời cho quý khách được. Bây giờ, tôi xin phép. [nói xong ngắt điện thoại.]

[sau khi truyền đạt lại thực đơn đặc biệt đến bộ phận bếp, và thảo luận xem có nấu được hay không]

[gọi điện đến cho khách]

Nhân viên tiếp nhận gọi món: Có phải là quý khách Kamakura không ạ. Tôi xin lỗi đã để quý khách chờ lâu. Chúng tôi đã xác nhận được nguyên liệu nên chúng tôi có thể phục vụ món mà quý khách đã gọi. Tuy nhiên, thời gian để làm ra món này mất khoảng 45 phút. Và giá của một đĩa là 1200 yên chưa tính thuế. Quý khách thấy thế nào ạ?

Khách: Bởi vì chúng tôi gọi món không có trong thực đơn nên phải vậy thôi. Được rồi. Anh làm giúp cho.

Nhân viên tiếp nhận gọi món: Tôi hiểu rồi ạ. [nói xong xác nhận lại bằng cách đọc lớn những nội dung khách yêu cầu ban nãy]

Sau khi làm xong, tôi sẽ mang đến phòng cho quý khách, xin quý khách vui lòng chờ cho.

[nhân viên phục vụ phòng chính thức chuyển tiếp yêu cầu gọi món của khách xuống bộ phận bếp]

第6課 対応（コンシェルジュ）

【Hội thoại ①】 <Ngữ cảnh : có điện thoại gọi đến nhân viên hỗ trợ khách hàng> Trường hợp yêu cầu không được đáp ứng như mong muốn: tình huống (9 giờ tối)

Khách: Bây giờ tôi muốn đến nhà hàng Nhật ở tầng 10, bây giờ nhà hàng còn mở cửa không nhỉ?

Nhân viên: Thành thật xin lỗi quý khách, nhà hàng chỉ mở cửa đến 9 giờ thôi ạ.

Khách: Vậy à?

Nhân viên: Chúng tôi có dịch vụ phục vụ tại phòng, nếu quý khách không ngại, xin mời quý khách sử dụng dịch vụ này đi thử ạ. Dịch vụ phục vụ tại phòng sẽ phục vụ thức ăn đến 11 giờ đêm ạ.

Khách: Vậy thì, chắc tôi sẽ nhờ dịch vụ phục vụ tại phòng quá.

Nhân viên: Chúng tôi xin lỗi vì sự bất tiện này.

Thực đơn cho dịch vụ phục vụ tại phòng chúng tôi để cạnh bên điện thoại. Sau khi quý khách chọn món xong, vui lòng liên lạc với chúng tôi ạ.

Khách: Vâng. Cảm ơn.

【Hội thoại ②】 <Khách đến bàn của nhân viên hỗ trợ khách hàng để hỏi thông tin>

Khách: Xin lỗi, chị có biết nhà hàng hạng B nào có thể giới thiệu cho tôi được không?

Nhân viên: Vâng. Tôi hình dung anh muốn đến một nhà hàng giá cả phải chăng, có thể ăn uống một cách thoải mái, có đúng không ạ.

Khách: Vâng.

Nhân viên: Tôi hiểu rồi ạ. Về thời gian thì anh có nguyện vọng vào lúc mấy giờ ạ?

Khách: À, từ bây giờ tôi đang định đi. Nếu như có nhà hàng nào ổn chị có thể chỉ giúp.

Nhân viên: Vậy ạ? Ví dụ như món Nhật và món Châu Âu thì anh thích món nào ạ?

Khách: À, thế nào nhỉ? Cho tôi món Nhật đi.

Nhân viên: Vậy thì, nếu như những cửa hàng món Okonomiyake, hoặc cửa hàng bán các loại mỳ, tôi có biết vài cửa hàng có thể giới thiệu được cho anh ạ.

Khách: À, vậy thì giới thiệu giúp tôi cửa hàng Okonomiyaki đi.

Nhân viên: Tôi hiểu rồi ạ. Vậy thì tôi xin phép sẽ hướng dẫn cho anh thông tin và địa điểm của cửa hàng.

Khách: Vâng, cảm ơn chị.

Nhân viên: Anh có thể chờ cho tôi một lát được không?

[nói xong, mang những tờ rơi đã chuẩn bị sẵn, hoặc là những thông tin tra trên mạng internet để truyền đạt cho khách.]

第7課 チェックアウト（フロント）

【Hội thoại ①】 <Có khách hàng có nguyện vọng gửi chuyển phát tận nhà>

Khách: Xin lỗi.

Nhân viên: Vâng.

Khách: Tôi muốn gửi hành lý……

Nhân viên: Tôi hiểu rồi ạ. Chúng tôi sẽ nhận hàng tại quầy chuyển phát, nên xin mời quý khách đi lối này ạ.

Nhân viên: Ở đây, chúng tôi có dịch vụ của Shironeko Yamato, quý khách có đồng ý gửi không ạ.

Khách: Vâng, không sao.

Nhân viên: Cảm ơn quý khách.

Quý khách thanh toán khi nhận hàng hay thanh toán trước ạ.

Khách: Thanh toán khi nhận hàng.

Nhân viên: Tôi hiểu rồi ạ. Làm phiền quý khách, xin quý khách vui lòng điền địa chỉ, họ tên và số điện thoại vào đây ạ.

Khách: Vâng. [sau khi viết xong]

Nhân viên: Cảm ơn quý khách. Đây là biên nhận của quý khách. [nói rồi trao cho khách]

【Hội thoại ②】 <Tại quầy lễ tân, hoặc quầy lưu niệm của khách sạn>

Khách: Cho tôi cái này.

Nhân viên: Tôi xin nhận số hàng này. 3 sản phẩm tổng cộng là 9000 yên.

Khách: Tôi thanh toán bằng thẻ.

Nhân viên: Tôi hiểu rồi ạ. Quý khách muốn thanh toán bao nhiêu lần ạ.

Khách: 1 lần.

Nhân viên: Tôi hiểu rồi ạ. Tôi đã nhận thẻ quý khách sẽ thanh toán 1 lần. Và đây là thẻ và hóa đơn, và biên nhận ạ.

Khách: Cảm ơn.

第8課 クレーム対応

【Hội thoại ①】 <Trong trường hợp lỗi ở phía khách sạn, vì lúc đăng kí hệ thống khách sạn đã đặt thành phòng hai giường đơn và khách có phản nàn.>

Khách: Xin lỗi, tôi là Kobayashi phòng 802, tôi đã đặt phòng đôi nhưng phòng này là phòng hai giường đơn nhỉ.

Nhân viên: Chúng tôi vô cùng xin lỗi.

Chúng tôi sẽ kiểm tra lại ngay. Xin quý khách vui lòng chờ cho chốc lát.

Nhân viên: Xin lỗi đã để quý khách phải chờ. Thật đáng tiếc, hiện nay tất cả các phòng giường đôi đều đầy khách. Bản thân tôi vì đã không xác nhận đầy đủ nên đã làm phiền đến quý khách. Tôi xin thành thật xin lỗi. Để bày tỏ sự xin lỗi đến quý khách mặc dù khách sạn hiện không còn phòng giường đôi nhưng chúng tôi có thể chuẩn bị cho quý khách một phòng lớn, giường cũng to hơn một tí, phong cảnh đẹp nhưng quý khách phải di chuyển sang phòng đấy, không biết ý quý khách như thế nào ạ?

Khách: Nếu vậy thì tôi sẽ chọn phòng đó.

Nhân viên: Chúng tôi thành thật xin lỗi vì sự bất tiện này.

【Hội thoại ②】 <Trường hợp khách đặt nhầm, nhưng phòng đôi vẫn còn trống>

Khách: Xin lỗi, tôi là Kobayashi phòng 802, tôi đã đặt phòng đôi nhưng phòng này là phòng hai giường đơn nhỉ.

Nhân viên: Chúng tôi vô cùng xin lỗi.

Chúng tôi sẽ kiểm tra lại ngay. Xin quý khách vui lòng chờ cho chốc lát.

Nhân viên: Xin lỗi vì để quý khách chờ đợi.

Quý khách Kobayashi, sau khi kiểm tra lại thì khi quý khách đặt phòng trên website đặt khách sạn 「YADOKARI」, và quý khách đã đặt phòng hai giường đơn ạ.

Tuy nhiên, sau khi xác nhận phòng trống ngày hôm nay, chúng tôi có thể chuẩn bị cho quý khách phòng đôi được, quý khách có thể chuyển sang phòng đó được không ạ.

Chúng tôi đã chuẩn bị được phòng rồi, quý khách thấy thế nào ạ?

Khách: Cảm ơn, cho tôi phòng đó.

Nhân viên: Tôi hiểu rồi ạ.