

制定年月日		業務オペレーター作業手引書			文書№	
改訂年月日		1 - 2 電話応対	部分頁	1/5	全体頁	9/42

項 目	作 業 内 容
一般お客様からの 電話対応の注意点	新規予約・確認変更 ・新規予約のお客様には「ご予約ありがとうございます。」を言う。 ・代表電話はホテルの印象を大きく左右するので、敬語を正しく使い感じ良い口調を心掛ける。 ・予約内容に連絡ミスがないように、利用月日、名前等の情報は正確に伝える。 クレームやお礼、忘れ物 ・クレームの電話の言葉使いには注意し、ある程度の内容を聞いたら、対応せずに管理者に取り次ぐ。 その際、副支配人、予約課長、支配人の順で取り次ぎを行い、左記の管理者が全て不在の場合は、その旨を伝え「伝言メモ」の記入、提出を行う。 ・お礼の電話は担当や該当の者に代わってきちんと感謝の意を表す。 ・高額な物品の忘れ物もあるので応答に注意する。
エージェントからの 電話対応の仕方	「お電話ありがとうございます。ホテル〇〇です。」 「〇〇ですが、予約担当の方お願いします。」 「いつもお世話になっております。少々お待ち下さいませ。」 注意点 ・エージェント業務には、発信元が会社名を名のったら必ず「いつもお世話になっております。」を言う。 ・取り次ぐ担当が不在の場合は担当者の方からエージェント宛に連絡を入れるように話をする。 ・担当者に折り返し連絡を入れさせる場合は、必ずエージェント名、エージェントの担当者名、連絡先を必ず伺い、メモを取り復唱する。