

第2章 企画・広報

1	1泊2食という宿泊プランは、主にどこで販売されますか。	
答え	旅館	P26
2	「預り金」とは何ですか、教えてください。 また、どのように表記されることがありますか。	
答え	サービスの利用を保証するために支払われる金額のこと。 「デPOSIT」と表記されることがある。	P26
3	宿泊施設は送客手数料として、一般的にOTAへどれくらいの金額を支払いますか。	
答え	売上高の約8～15%の金額を支払う。	P26
4	宿泊金額の中に全てのサービス費用が含まれているプランのことを何と言いますか。	
答え	オールインクルーシブ	P27
5	宿泊施設の集客に大きな力になることは何ですか。	
答え	お客様ご自身の体験を自分で発信する「口コミ」	P29
6	自社のウェブサイトには宿泊プランをのせる際にもっとも有効なプラン数を教えてください。	
答え	6～15プラン	P30
7	宿泊施設がメディアを通じて広く情報を発信するための公式声明文や発表資料のことを何と言いますか。	
答え	プレスリリース	P32
8	お客様の口コミはどのように形成されますか。	
答え	実際に宿泊したお客様がインターネット上で 宿泊施設での体験を共有することで形成される。	P46

第3章 接客

1	接客の基本は何ですか。	
答え	あいさつ	P35
2	「はい、かしこまりました」というあいさつはどのような時に使いますか。	
答え	お客様のご要望に応えられる時に使う。	P35
3	「恐れ入りますが…」というあいさつはどのような時に使いますか。	
答え	お客様にこちらから何かお願いする時に使う	P35
4	接客をするお客様に敬意を表すものに何がありますか。 また、その3つの種類について教えてください。	
答え	おじぎ ① 会釈 ② 普通礼、敬礼 ③ 最敬礼	P38
5	敬語の種類である「謙譲語」とはどのような敬語ですか。	
答え	自分がへりくだることで相手を立て敬意を表す敬語のこと	P39
6	電話対応のポイントを4つ教えてください。	
答え	1) 電話を取る前にメモと筆記用具を用意しておく 2) 電話に出たら、まず名乗る 3) 電話を取り次ぐ場合は、相手の名前(会社名)を確認する 4) お客様からの電話は、相手が受話器を置いたのを確認してから受話器を置く	P41
7	クレーム対応のポイントを3つ教えてください。	
答え	1) まずは、不快にさせたことをお詫びする 2) クレームの原因を丁寧に確認する 3) 責任者に報告する	P42