

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		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		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		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		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		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		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		P32
8	お客様の口コミはどのように形成されますか。	
答え		P46

第3章 接客

1	接客の基本は何ですか。	
答え		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		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		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		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		P39
6	電話対応のポイントを4つ教えてください。	
答え		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		P42