

第1章: 予約相談篇

【お客様対応手順】

1 旅行相談・受付

2 お客様のコンディション確認

- ☐ 「ハートフルシート(予約相談篇①)」「ハートフルシート(予約相談篇②)」の内容をお客様に聞き取って確認
- ☐ ご旅行にご参加いただくことを前提にお話をお伺いする

3 参加希望コース確認

- ☐ ご旅行の目的は？ _____
- ☐ 具体的なご希望は？ _____
- ☐ ご旅行の予定日は？ _____
- ☐ ご希望の訪問地は？ _____
- ☐ 過去のご旅行経験は？ _____

4 企画旅行会社への確認

- ☐ 「ハートフルシート(予約相談篇①)」「ハートフルシート(予約相談篇②)」の内容を企画旅行会社へ伝達
- ☐ ご本人様が来店されている場合はそのご様子も伝達
- ☐ ご希望のコースの参加可能性を確認
- ☐ 参加が難しい場合の代替案の提示要請
- ☐ 追加確認が必要な事項 _____

5 行程上の支障の確認

- ☐ 参加コースにおける留意点 _____
- ☐ 追加手配の内容とその料金確認 _____
- ☐ 特別にご案内が必要な事項 _____

6 お客様への各種条件提示

- ☐ 添乗員や現地係員は介助できない。
- ☐ _____
- ☐ _____

7 お客様の意向確認

- ☐ _____
- _____