

第2章:手配篇

【対応手順】

1 ご希望のコースの参加可能性を確認

- ☐ 訪問都市数、観光や移動の所要時間
- ☐ 移動手段(航空機、貸切バス、列車など)、ホテル、観光施設のバリアフリー設備をチェック
- ☐ コミュニケーション手段の確認
- ☐ 当該コースの参加人員、参加者の形態
- ☐ コース上の課題の整理(例:○日目の昼食用レストランが2階にあり階段しかない)
- ☐ 各サービス提供機関や現地から情報を収集し、さまざまな可能性を検討
- ☐ リフト付きワゴンなど追加手配の内容とその料金確認

2 通常の旅行条件に加えて、条件を付加せざるをえない場合

- ☐ 販売店にお客様への説明方法をご案内
 - ☐ (例えば)円滑な旅行遂行のため、介助者の同行、介助者の増員を依頼
 - ☐ (例えば)物理的にバリアの多い観光箇所の見学をカットせざるをえない場合、当該個所が旅行の主目的か
 - ☐ (例えば)参加者数、参加形態でより良い状態でご参加いただくために、出発日を変更してご参加いただく

3 当該コースへのご参加が難しい場合

- ☐ 販売店にお客様への説明内容をご案内
 - ☐ (例えば)お客様の負担のより少ないコースへのご案内
 - ☐ (例えば)手配旅行としてご参加いただくご案内

4 お客様への各種留意点などを提示

- ☐ 添乗員や現地係員は介助できない。
- ☐ 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 _____

5 お客様の意向確認

- ☐ _____
