

サケラボトーキョー 電話対応マニュアル

作成者：須賀

目次

1. 背景・目的
2. ご予約時の電話対応の流れ
3. 電話対応の注意事項
4. ご予約時の電話対応サンプル
5. 電話対応事例
6. キャンセルポリシーについて

背景・目的

- ▶ 電話対応の経験がない、または経験の少ないアルバイトさん向けに、電話対応スキルを身につけていただく。
- ▶ 社員が直接指導しなくても、当マニュアルを参照することで電話対応ができるようになる。

ご予約時の電話対応の流れ

1. ご予約の日時をお伺いする。
2. ご予約のご利用人数を確認する。
3. 予約状況を確認する。
4. 連絡可能な連絡先電話番号をお伺いする。
5. ご予約様のお名前をお伺いする。
6. コースのご予約の可否、内容を確認する。
7. アレルギーの有無を確認する。
8. キャンセルポリシーをご説明する。（※詳細は別紙参照）
9. ご予約内容を再度、確認する。

電話対応の注意事項

ここでは、特に注意すべき内容を記載する。

1. 3コール以内に出れなかった場合、一言お詫びしてから店名を名乗る。

『大変お待たせいたしました。』

『お待たせして申し訳ございません。』

2. 電話を切るときは、お客様が切るまで電話を切らない。

ご予約時の電話対応サンプル（1/2）

1. スタッフ：『お電話ありがとうございます。サケラボトーキョーです。』
2. お客様：『予約をしたいのですが。』
3. スタッフ：『かしこまりました。ご予約のお日にちはお決まりでしょうか？』
4. お客様：『〇月〇日に取りたいです。』
5. スタッフ：『〇月〇日ですね。かしこまりました。お時間はお決まりでしょうか？』
6. お客様：『18時からお願いしたいです。』
7. スタッフ：『18時ですね。かしこまりました。ご予約は何名様でしょうか？』
8. お客様：『4人です。』
9. スタッフ：『4名様ですね。かしこまりました。予約状況を確認いたしますので少々お待ちください。』
10. スタッフ：『お待たせいたしました。ご予約可能ですので、お客様の連絡先をお伺いしてもよろしいでしょうか？』
11. お客様：『080-XXXX-XXXXです。』
12. スタッフ：『080-XXXX-XXXXですね。かしこまりました。ご予約様のお名前をお伺いしてもよろしいでしょうか？』

電話対応サンプル (2/2)

1. お客さま：『鈴木一郎です。』
2. スタッフ：『鈴木一郎様ですね。かしこまりました。ご予約のコースなどはお決まりでしょうか？』
3. お客さま：『8品の飲み比べコースでお願いします。』
4. スタッフ：『8品の飲み比べコースですね。かしこまりました。食べ物のアレルギーや苦手なものなどはございませんか？』
5. お客さま：『大丈夫です。』
6. スタッフ：『かしこまりました。キャンセルについてなのですが、3日前までにご連絡いただければと思います。それ以降のキャンセルですとキャンセル料が発生いたしますので、ご注意ください。』
7. お客様『わかりました。』
8. スタッフ：『では、ご予約の確認をさせていただきます。○月○日18時から4名様でご予約様が佐藤太郎様。8品の飲み比べコースのご予約でお間違えないでしょうか？』
9. お客様：『はい、大丈夫です。』
10. スタッフ：『ご確認ありがとうございます。万が一遅れる場合などにご連絡いただければ幸いです。それでは当日はお気を付けてお越しください。ご来店お待ちしております。失礼いたします。』

キャンセルポリシーについて

▶ ご予約のキャンセルは3日前までにご連絡いただくようお願いする。

※それ以降のキャンセルは、キャンセル料が発生することを確実にお伝えする。

電話対応について①

- ▶ ①ご予約の日時を確認する
- ▶ ②人数を確認する
- ▶ ③空き状況を確認
- ▶ 空いている場合
 - ▶ ④ご予約のお名前と連絡先（電話番号）をお伺いする
 - ▶ ⑤コースのご案内と確認
 - ▶ ⑥アレルギーの有無の確認
- ▶ 空いていない場合
 - ▶ ④予約が空いていない旨を伝える
 - ▶ ⑤別の時間や日にちをご案内する

電話対応の注意事項

- ▶ ※3コール以内に出れなかった場合

『大変お待たせいたしました。』

『お待たせして申し訳ございません。』

と、最初にお伝えする。

- ▶ 基本的に金土日は食事付きのコースをお願いしている。

※アラカルトだとお料理が遅れる可能性があることをお伝えする。

- ▶ 土日祝日は15時～、18時～でご案内する。

EOF