

目次

Unit 1 :【予約 チェックイン 1】	予約を受ける 予約を受ける。部屋の希望を聞く P4
Unit 2 :【予約 チェックイン 2】	部屋の料金を答える 部屋のグレードを説明する。インターネット環境について説明をする P8
Unit 3 :【予約 チェックイン 3】	予約の変更を受ける 予約の変更を受ける。チェックインを受け付ける P12
Unit 4 :【フロント 館内対応 1】	部屋のキーを預かる 部屋のキーを預かる。朝食の内容を答える P16
Unit 5 :【フロント 館内対応 2】	館内の案内をする 浴場の案内をする。お薦めの飲食店を案内する P20
Unit 6 :【フロント 館内対応 3】	モーニングコールの依頼を受ける モーニングコールの依頼を受ける。延泊の可否を答える P24
Unit 7 :【チェックアウト 1】	チェックアウトを受け付ける チェックアウトの受付。クレジットカードの対応をする P28
Unit 8 :【チェックアウト 2】	駅や空港までの行き方を案内する 駅や空港までの道案内。バスの出発時刻を伝える P32
Unit 9 :【トラブルシューティング 1】	救急 お客さまの容態を聞く。救急車を呼ぶか否かを聞く P36
Unit 10 :【トラブルシューティング 2】	クレーム対応 騒音対応。空調対応 P40
Unit 11 :【トラブルシューティング 3】	備品の持ち出し 備品の持ち出しを見つけたとき。備品の持ち出しを未然に防ぐ P44
Unit 12 :【トラブルシューティング 4】	謝罪 清掃について。従業員について P48
Unit 13 :【スピーキングテスト対策 1】	音読・定型表現 P52
Unit 14 :【スピーキングテスト対策 2】	資料に基づく応答 P54
Unit 15 :【スピーキングテスト対策 3】	状況設定に基づく応答 P57