

기다림에 답하는 응대

고객의 같은 말 뒤에도 다른 필요가 있을 수 있습니다. 약속하기 전에 어떤 질문이 필요한지 연습합니다.

호텔·관광·서비스 실무자 · 10분 체험 제안 · 수업 샘플 3쪽



원본 교재의 교육용 삽화 · 실제 수강생 성과가 아닙니다.

그림을 보고, 내 말로 한 줄

네 장면 중 “전달했다”와 “고객이 받았다”는 어디에서 갈라질까요?
고객에게 다시 알려줄 담당자와 시점이 남아 있는지 살펴보세요.

“담당 부서에 전달했어요” 다음에 할 말을 한 문장 써보세요.

이 활동으로 남길 나의 결과물

고객에게 할 확인 질문 하나

그림과 질문 → 실제 교재 일부 → 내 생각을 남기는 작은 실습

원본: 골든툴립 직원실무교육 9시간 수강생워크북 64쪽 · 22쪽