

インフォメーションブース マニュアル

目次

インフォメーションブーススタッフ心得	P.1
【一般】	
1. a) 落とし物がありました。	P.2
b) 探し物があります。	P.3
2. 病人、ケガ人があったら	P.4
3. 会場内の場所を聞かれました。	"
a) タバコ	"
b) トイレ	"
c) 23日の昼食	"
d) ジョースの販売	"
e) 24日の昼食	P.5
4. 探し人、募集者の張り紙	P.6
5. 迷子	"
6. 親が子供を探していたら	"
【ゲストからの質問】1~4	P.7
【参加者】	
1. メシアターでの企画	P.8
2. 会席について	"
"	P.9
3. パーティー券、弁当券を忘れたら	"

インフォメーションブーススタッフ心得

- 参加者、ゲストはお客様です。忙しくても笑顔でいねいに対応する。決して背中を見せたりはいけません。
- スタッフはスタッフ同士や参加者、ゲストとムダ話してはいけません。状況を見ても判断ですが、あまり時間をとらないようテキパキと処理する。
2. のためにも資料によく目を通す。
- 質問等はよく聞いて、資料を見て解決できることは答える。わかりませんで済ませない。
- 自分では処理できないこと
「少々お待ち下さい。」と
言ってから
→ 本部の担当者を呼ぶ。
→ 宿泊一般は会席スタッフに替わる。
→ ゲストからの質問はゲストルームへ
(行ってもらう。)
→ 参加者、ネームプレート等は受付へ
- 連絡は必ずメモに書いてから行う。
7. 席をどうしても離れなくてはならない時は、誰かそこにいることが確実な人に ① どんへ行って ② 何をして ③ 何時に帰ってくるかを断ってからにする。
- 筆記用具は原則として自分で用意する。
- ケガ人、病人は、宮村さんの指示を受ける。
- 「海外参加者」については、担当の方がいる時はその方に、いない時は机のカードをよく見ておいて、できる限り対応する。できない時は Wait a moment please, I will be beyond me. (ウェイトモメントプリーズ、イウィルビーベヤンデミー) とよく下さい。私では無理なようですからと、英語のわかる人を探す。

【一般】

No. 2

質問・苦情等				処理の仕方			
1. a) 落とし物がありました。				⇒ ① クロークの荷物札(落とし物と書かれたもの)に書いてつける。 日時、時間、品名、形状、半券の裏に書く。			
				③ 半券をちぎってインフォメーションブースに残す。			
				④ 落とし物をおいておく場所は ・貴重品(現金等) → 本部 ・大工の荷物(バニール) → クローク ・その他 → インフォメーション			
クローク落とし物札に通しNo. 打つ				④ 半券より落とし物リストに書く。			
⇒ ④ で書くところ ←							
No.	日時	場所	品名・形状	受取人氏名	日時	場所	品名・形状
8/23	AM9:00	大ホール	赤いバッグ	10019 〇〇〇子	8/23	AM10:00	(大)
		お礼の状					
			誰か受けとめた スタッフのサイン				
				⑤ スタッフがクロークに撤去した荷物は 半券をクローク担当者からもらい リストに書く。			
				⑥ ④ で書いた部分を後援ボード に掲示する。			

No. 3

1. b) 探し物があります。	⇒ ① 落とし物リストより 探してみる。
なかった時	該当しそうなものがあった時
参加者の場合 「残念ながら今は落とし物として届けられていないようですので、後程もう一度お越し願えますか。」 必要なら後ろの掲示板に必ず ように書いてもらう。	① 半券を渡して、登録No.と 氏名を書いてもらう。 ② リスト右半分に書く。
ゲストの場合 本部に連絡、ゲスト部のスタッフ に処理を一任する。	③ 落とし物がそこにある場合は 渡す。 クローク本部にある時は 半券を持って、クロークに行って もらう。
	④ 本部、クロークの荷物と 探し物と違っていた時は 半券を持って、もう一度戻って 来て下さいと言うこと。
	⑤ なかった時の対処をする。
	⑥ 本部、クロークの半券をついての時 に回収。1日の終了には全部 回収して、リストと照合する。
	⑦ 探し物が見つかったらボードを消す。

