

타이틀	04. 이루리, 외국인 고객 예약전화를 받다
배 경	D호텔 예약팀
등장인물	이루리: 20대 여 Sarah: 전화로 상담하는 여자 고객

시놉시스

호텔 콜센터에 근무하는 이루리는 외국인 고객으로부터 예약 전화를 받는다. 고객은 원하는 크기와 층, 방향 등을 설명한다. 이루리는 고객이 원하는 룸을 추천하고 관련된 이벤트 상품도 있다고 알려준다.

이루리는 고객이 이벤트 상품에 대해 흥미로워하자 웹사이트에 올려져 있는 안내문을 참고하라며 웹페이지 주소를 안내해 준다.

외국인 고객은 부부여행이라며 자신들한테 맞는 상품이나고 묻고 이루리는 추가로 이벤트 정보 책자와 주위 관광지를 추천해 이메일로 보내드리겠다고 한다. 마지막으로 이루리는 이벤트 상품을 선택할 건지 안할건지 물어보고 예약을 마무리 한다.

대 본

#1 타이틀 : 04. 이루리, 외국인 고객 예약전화를 받다.

#2 호텔 사무실

헤드셋을 끼고 전화 받고 있는 이루리

루리 (통화중) 네. 9월 8일에 두 분 예약 완료되었습니다. 또 궁금하신 내용이 있으면 언제든지 전화주세요. 예약해 주셔서 감사합니다.

이어서 계속 다른 전화 받는 루리

루리 네. D호텔입니다.

Sarah Hello, I'm calling you to get information about booking a room for an upcoming vacation.

듣고 있는 루리 얼굴에서 멈추고, 속생각

루리 *아... 외국인이다... 떨지 말고 연습한 대로 자연스럽게... (심호흡하며) 일단 고객이 원하는 날짜를 확인하자.*

루리 Which dates did you want to reserve?

Sarah I would like a room for the 13th of September.

화면의 예약 달력에서 9월 13일을 체크하는 루리

루리 (클로즈업 되서 혼잣말하는 거 보여줌) 9월13일... 객실재고 있음. 예약가능.

루리 How long will you be staying with us?

Sarah I am going to stay for 4 days.

화면 멈추고 루리, 속생각

루리 *3일 숙박, 13일부터 16일까지. 이제 몇 명이 묵을 건지, 어떤 침대가 좋은지 물어보고 고객이 좋아할 만한 방을 추천해 드리자.*

딩동 정답 소리와 함께 체크1. 숙박날짜 옆에 체크표시 V되고 다음으로 넘어간다. 루리가 막 질문하려는 순간 갑자기 가격을 물어보는 사라..

Sarah What is the rate on the room per night?
루리 (당황하지 않고 친절하게) Our rooms start at \$79 for a standard room and go up to \$300 for a suite.
루리 음... (물어보려는데)
Sarah (갑자기 빠르게 줄줄 읊으며) I will travel with my friend so it would be perfect if you have a twin room available. Can I book a suite with two beds? We want a room with a view of the sea. And we hope the elevator is close.
루리 (당황해서) I'm sorry, Could you speak more slowly?
Sarah (천천히) Oh, The room I want is where the sea is visible,
루리 (메모에 sea view라고 쓰며) Do you want a room with a sea view?
Sarah And the elevator is close and the room with two beds.

루리가 메모에 sea view, elevator closely, double room 라고 받아쓴다.

루리 (혼잣말) 바다가 보이는 뷰에 엘리베이터가 가깝고 더블룸 이게 원하시는 조건인 거지?
루리 With a sea view, the elevator closely and a double bed. Is that right?
Sarah That's it.
루리 Can I put you on a brief hold? I'll find out.

루리 앞에 당일 예약 가능한 객실 배치도가 펼쳐진다. (노란색이 예약이 끝난 방)

루리 (혼잣말) 9월 13일 바다가 잘 보이는 7층은 이미 다 예약이 끝난 상황인데 어찌지? 3층은 엘리베이터에서 가깝지만 바다가 잘 보이지 않을 텐데... 아, 바다뷰면 요새 할인이벤트 하는 그것도 있었지?

루리가 파일에서 풀빌라 오픈이벤트 30%세일 안내책자(포스터류)를 꺼낸다.

루리 (컴퓨터로 빠르게 타다다닥 검색하며) 풀빌라 오픈이벤트... 9월 13일... 아, 방 있다! (모니터에서 방 내용 확인하며) 뷰, 바다 보이고, 엘리베이터 대신 셔틀버스가 입구와 가까운 곳... 있다!

루리 (다시 전화하며) Um... Suites that can be booked on September 13th are close to an elevator but not a sea view.

Sarah Oh...

루리 How about pool villas near the beach? We are doing event now.

Sarah What kind of an event?

루리 you can get 30% off. It's \$210 a night.

Sarah It sounds very good.

당동 정답 소리와 함께 '체크2. 적합한 방 추천 옆에 체크표시 V'되고 다음으로 넘어간다. 루리가 모니터와 풀빌라 안내서를 보며 조건을 확인한다.

루리 The discount rate is 30 percent. So, your room rate would be down to \$210 for one night and \$630 total for your entire stay.

Sarah OK.

루리 Breakfast is not include. It's okay?

Sarah I'm all right.

루리 We have a free airport shuttle service and free access to sauna for pool villa guest.
 Sarah Good!
 루리 The check-in is at 3 pm, and you can check out by noon in the next day.
 Sarah Ok, I will.

미소 띤 루리 얼굴에서 화면 멈추고, 속생각

루리 아, 선택사항 확인까지 끝이다! 이제 최종 예약확인을 해야지.

당동 정답 소리와 함께 체크3. 선택 조건 확인 옆에 체크표시 V되고 다음으로 넘어간다.
 화면 상단이나 하단에 텍스트로 **체크4. 최종 예약 확인**

루리 I will make the reservation for you. May I have your name?
 Sarah Yes, My name is Sarah Jones, from England.
 루리 Could you spell it for me?
 Sarah S.a.r.a.h... J.o.n.e.s
 루리 All right. I have made a pool villa reservation for you. You will check in on September 13 and check out on September 16, total of three nights. Check-in will be at 3 pm. Is everything correct?
 Sarah Yes.
 루리 I will send you the confirmation by email. Could I have your email?
 Sarah Yes, this is my email address : sarah@abcmail.com
 루리 Thank you. If you have any question or would like to make changes to your reservation, please contact us.
 Sarah Great, thank you so much.
 루리 Thank you so much for choosing our hotel!
