

ホテル預かり中報告メッセージの書き方+チェックリスト

ホテル・お預かりの報告は、**報告によってお客様が安心できることが目的です**。虚偽や誇張をしてはいませんが、どれだけ彼らを見てあげているか、どういう言葉遣いをするか、マイナスの情報はどう対処しているかをしっかり書くことでお客様に安心してもらってください。

○書き方○

- ① 直前の報告を確認する
- ② 写真動画を選ぶ。1 頭につき写真 4 枚動画 1 本を目安(*1)
- ③ **文章をメモに書く**
- ④ **写真動画を送る(*2)**
- ⑤ **文章を送る**
- ⑥ 記録表にチェックをする

○写真動画を選ぶ際の注意○

- 写真(動画)で何を伝えたいかを考えて選ぶか
- バリエーションをつける(似たような写真ばかりにしない)
- 背景や音声に不快感を与えるものが映り込んでいないか(*3)
- 不安な表情の写真動画は原則送らない。他犬を不安にさせているようなものも送らない

○文章の構成

>ワンちゃんの名前+絵文字

>挨拶、自己紹介(こんにちは。デルタの〇〇です。)

>これから書く報告内容を一文にまとめたもの(〇〇ちゃんみんなと楽しく過ごしています)

本文:自由に書いてよいが以下の点は守る

- 初めの“一文”を説明するような内容にする
- 2 日目の午前の報告では夜の様子を必ず書く
- 具体的な情景が浮かぶ文章を書く(*4)
- お客様が安心する内容にする
- ネガティブな主観表現を使わない(*5)
- 絵文字を使う
- 飼い主様の要望の判断材料になるネガティブな情報は送る。ただし対処法も併せて書く(*6)
- 添付する写真動画とリンクした内容にする(*8)

>ご飯の食べ具合を書く

>**水を飲んでいるかを書く**

>おしっこ・ウンチの、状態、回数を書く

>定型文:ご質問ご要望があればお気軽にご連絡ください

>(お泊り中の最後の報告の場合)

>[ご来店]それでは〇時頃のお迎えお待ちしております!

>[送迎]〇時頃にご連絡してからお送りさせていただきます!

○補足説明

- (*1) 写真動画を10枚以上送る場合は「たくさん取れ高があったので多めに送りました!」と注釈を入れる
 - (*2) 写真動画が送りきるまでアプリを落とさない。まれに不具合で送信エラーが起こるため
 - (*3) 例: スマホを操作しているスタッフ。整理整頓がされていない店内。内輪の会話など
 - (*4) 楽しそう、仲良しなどの曖昧な表現だけでなく、どういった行動でそれを判断したかを書く
 - (*5) 例: 嫌われている→他の子が引いてしまう、太った→体重が増えた、騒がしい→賑やかなど
 - (*6) 吐いた、怪我した、緊張している、眠れないなどの情報は都度書く、お客様からその情報をもとに要望がある。どうしてもなくなってから書くと不信感に繋がる。ただし、マウンティングをする、他の子に吠える、怪我をさせてしまったといった、その時に言われても飼い主様がどうしてもない情報は帰り際にまとめて伝える
 - (*7) 文章では「元気に遊んでいました!」と書いてあれば写真でもそれがわかるように
-

○報告メールチェックリスト

- お客様の名前、ワンちゃんの名前に間違いがない
- 自分の名前を書いている
- 前の報告内容を考慮したものになっている
- 写真の背景、動画の音声に不快になるものが入っていない
- 文章と写真動画はリンクしたのものになっている
- 同じ写真を送っていない
- 記録表に赤字で書かれている内容が含まれている
- お客様が安心する内容になっている
- 不必要なネガティブ情報を送っていないか
- ネガティブな主観表現を書いていない
- 排泄、ご飯の食べ具合、水の飲み具合が書かれている
- 曖昧な表現ばかりでなく、情景を思い浮かべる文章になっている
- 誤字脱字がない
- (宿泊最後の報告の場合) お迎え時間の確認ができている