



# Hotelier Interview Checklist



## 시나리오1

다음 상황에 대해 어떻게 대처할 것인지 영어로 준비하기

- 체크인 시간은 오후 3시인데  
4시가 넘어도 객실이 준비되지 않은 경우  
고객은 이미 장시간 비행으로 인해서 많이 지치고 화가 난 상황

## 시나리오2

다음 상황에 대해 어떻게 대처할 것인지 영어로 준비하기

- 고객은 여행사를 통해서 예약 하였으나, 호텔 객실 시스템에서 예약을 찾을 수 없는 경우
- 왜 호텔에서 보증금을 1박당 100달러씩 받는 건지 그 이유에 대해서 자세한 설명을 요구하는 고객
- 아침에 늦게 기상하여, 조식만 이용하고, 호텔에서 아무것도 이용할 것이 없다며 보증금 지불 거부하는 경우
- 예약실 업무 시간 이후 아고다에서 전화가 왔는데, 고객의 몸이 좋지 않아 해당 날짜에 체크인을 못하여, 지불했던 객실 요금에 대한 환불을 요청하는 경우

## 시나리오3

다음 질문에 영어로 답변을 준비해놓기

- 집에서 호텔까지 어떻게 출근하나요? 대중교통을 이용하나요? 걸어서 출퇴근하나요? 오는데 얼마나 걸리나요?
- 호텔에서 근무하면 정말 피곤하고 주말에도 근무하는 경우가 많을 텐데 건강 관리는 어떻게 해요?