

## ③ 予約～当日までの流れ

お客様が快適に過ごせるように、重要なことはきちんと知っておかなくてはなりません。予約はメールやファックス、電話等がありますが、相手の反応や様子が分かりやすいのは電話です。

受入側にとっても、宿の説明や必要な物を伝えることができ、コミュニケーションも取れます。お客様が宿に着いてから「こんな事聞いていない。」と言われて対処が出来なくなる前に、予約の時点で把握しておく事が大切です。

### 【予約の際に聞く事】（■は必須項目です）

- |           |                       |         |
|-----------|-----------------------|---------|
| ■名前       | ■人数                   | ■携帯電話番号 |
| ■宿泊日（日数）  | ■食事の有無                | ■到着時間   |
| ■宿までの移動手段 | （送迎を希望する場合は時間・場所等を説明） |         |

その他、体験の説明（内容、時間、料金、対象となる年齢）など。

※食事についてはアレルギーや、好き嫌いも聞けると尚良いでしょう

### 【食事について】

受入側が食事を作ってお客様に提供する場合、食品衛生法に基づいた資格（最終ページに記載）が必要になります。ただし、持っていない場合でも下記の提供方法であればお客様に出す事が可能です。

- ・食材提供しお客様が夕食を自ら作る。（自炊）
- ・宿（農家）の方と一緒にお客様が調理しそれを夕食とする。（体験調理）

### 【キャンセル料】

キャンセル料金を取るかどうかは各施設によって異なります。料金をとる場合は宿泊数日前～当日の間で料金を設定します。

※旅行会社を通して販売している場合は、旅行会社との取り決めによります。

※予約の応対等、28ページの「民泊受入チェックリスト」を活用してください。

### 他のファームインを利用したお客様の声

- ・農家の方のお宅に泊まるのに最初は不安がりましたが、予約の際の応対が優しくて安心して泊まりに行けました。(30代女性)
- ・予約時に自炊を希望し、持参する食材について聞いた際に、今が旬で美味しい食材を教えてくださいました。おかげで当日の夕食はとても美味しい料理ができました。(30代男性)

