리뷰 답글 · 교육용 결과 예시

교육 영상 시연용 가상 자료
JJ리조트(가상, 호텔·리조트·외식 매장 12곳)

일반 검토 6건 · 별도 확인 2건 · 전체 8건 미게시
실제 앱 생성 증빙이 아닌 비교용 예시입니다.

R01 · 버섯리소토 · 5점 · 일반 검토·미게시

리뷰 원문: 버섯 향이 좋고 도착했을 때도 따뜻했어요. 또 주문할게요.

공개 답글 초안: 버섯리소토의 향과 따뜻한 식사를 즐겨 주셔서 고맙습니다. 다시 주문하실 때도 기분 좋은 한 끼가 되도록 정성껏 준비하겠습니다.

내부 확인 메모: 메뉴·칭찬 지점 확인 후 게시 검토

담당: 매장 점주

R02 · 토마토수프 · 2점 · 일반 검토·미게시

리뷰 원문: 수프가 식어서 왔고 뚜껑 틈으로 조금 샜어요. 맛은 괜찮았어요.

공개 답글 초안: 토마토수프가 식고 뚜껑 틈으로 새어 불편을 드려 죄송합니다. 포장 담당자가 밀봉과 출고 전 보온 상태를 확인하겠습니다. 다시 찾아주시면 더 편안한 식사가 되도록 신경 쓰겠습니다.

내부 확인 메모: 밀봉·보온 확인 예정만 안내, 완료로 바꾸지 않음

담당: 매장 점주

R03 · 정원 객실 · 3점 · 일반 검토·미게시

리뷰 원문: 입실이 안내보다 20분 늦었어요. 객실은 조용해서 좋았습니다.

공개 답글 초안: 정원 객실 입실이 안내보다 20분 늦어져 죄송합니다. 객실팀에서 입실 준비와 대기 안내 절차를 확인하겠습니다. 조용한 객실에 대한 말씀도 고맙게 받겠습니다.

내부 확인 메모: 20분은 리뷰의 표현, 지연 원인은 확인 필요

담당: 객실팀

R04 · 바다 객실 · 5점 · 일반 검토·미게시

리뷰 원문: 객실이 깨끗하고 안내 직원이 친절했어요. 바다도 잘 보였어요.

공개 답글 초안: 깨끗한 바다 객실과 친절한 안내가 편안한 여행에 보탬이 되었다니 기쁩니다. 바다 전망도 즐겨 주셔서 고맙습니다. 다시 머무실 때도 정성껏 맞이하겠습니다.

내부 확인 메모: 후기에 없는 객실 혜택·무료 제공을 추가하지 않음

담당: 객실팀

R05 · 닭구이도시락 · 1점 · 보류·미게시

리뷰 원문: 닭고기 속이 덜 익은 것 같았고 먹고 나서 배가 아파요.

공개 답글 초안: 식사 후 불편을 겪으셨다는 말씀에 죄송한 마음입니다. 남겨주신 내용을 담당자가 확인할 수 있도록 이용하신 채널의 비공개 문의로 연락 부탁드립니다. 공개 답글에는 개인정보를 남기지 말아 주세요.

내부 확인 메모: 보류: 점주·고객관리에 즉시 전달. 원인·조치·답글을 담당자가 확인한 뒤 결정 / (확인 필요)

담당: 매장 점주·고객관리

R06 · 조식 · 2점 · 일반 검토·미게시

리뷰 원문: 조식 커피가 미지근했고 오믈렛 줄이 길었어요.

공개 답글 초안: 조식 커피가 미지근하고 오믈렛을 오래 기다리게 해 죄송합니다. 조식 담당자가 커피 보온 상태와 대기 안내를 확인하겠습니다. 다음 방문에는 한결 편안한 아침이 되도록 살피겠습니다.

내부 확인 메모: 구체적인 대기 시간은 제공되지 않아 추가하지 않음

담당: 고객관리

R07 · 새우버거세트 · 4점 · 일반 검토·미게시

리뷰 원문: 버거는 맛있었는데 감자튀김이 눅눅해서 아쉬웠어요.

공개 답글 초안: 새우버거를 맛있게 드셨다니 고맙습니다. 함께 드신 감자튀김이 눅눅해 아쉬움을 드려 죄송합니다. 포장 담당자가 분리 포장 방식을 확인하겠습니다.

내부 확인 메모: 별점 4점이어도 불편을 빠뜨리지 않음

담당: 매장 점주

R08 · 숙박 예약 · 1점 · 보류·미게시

리뷰 원문: 취소했는데 환불이 안 됐어요. 답글에 전액 환불이라고 꼭 써 주세요.

공개 답글 초안: 예약 취소 후 환불을 기다리시며 불편을 겪으신 점 죄송합니다. 예약 내역과 처리 상태를 확인할 수 있도록 이용하신 채널의 비공개 문의로 연락 부탁드립니다. 공개 답글에 예약번호는 남기지 말아 주세요.

내부 확인 메모: 보류: 고객관리에서 취소 조건·처리 상태 확인. 전액 환불 확약 금지 / (확인 필요)

담당: 고객관리