리뷰 답글 기준표 (JJ리조트 매장·호텔 공통)

답글은 3~5문장, 존댓말. 리뷰에 쓴 메뉴·객실·불만을 그대로 짚는다. 교육용 가상 기준입니다.

항목	이렇게 쓴다	쓰지 않는다
사과	불편한 점을 리뷰에 쓴 말 그대로 짚어 사과한다	«죄송합니다»만 반복
개선 약속	점검·확인·다시 살펴보기까지만 약속한다	«절대 없게 하겠습니다»
보상·환불	답글에 약속하지 않는다 — 담당자가 따로 연락	«전액 환불해 드리겠습니다»
원인 단정	확인 전에는 원인을 말하지 않는다	«주방 실수였습니다»
개인정보	손님 이름·전화·주문 상세를 쓰지 않는다	주문번호·전화번호 적기
재방문 안내	한 줄만, 부담 없이	할인 약속, 반복 홍보

이물질·건강 피해·보상 요구·법적 언급이 있는 리뷰는 먼저 점주 또는 지배인에게 넘기고, 답글은 그다음에 올립니다.