

電話対応の基本《受け方》

職場にはいろいろな人から電話がかかってきます。さあ、あなたも思い切って電話を取り、職場のメンバーに取り次ぐ練習をしてみましよう。

● インストラクション手順例

- 1) (シート [電話の受け方の基本] を配布：1人1枚)
- 2) 「これから電話の受け方の練習をします。最も基本となる対応ですので、声に出して練習してみましょう。まずは、先に読み上げます。」
- 3) (〇〇や▲▲に実際使用する名前を入れて、読み上げる)

■ 電話の受け方基本

- (1) 「はい、〇〇会社の□□課でございます。」 ・自分の会社名、部署をはっきり名乗ります。
- (2) 「●●会社の▲▲様でいらっしゃいますね。」 ・聞き間違いのないように相手の部署、名前を復唱し、メモします。
- (「失礼ですが、どちら様でいらっしゃいますか。」) (・相手が名乗らなければ、尋ねます。)
- (3) 「いつもお世話になっております。」 ・相手を確認したら、あいさつします。
- (4) 「◇◇でございますね。少々お待ちくださいませ。」 ・名指し人を確認して、すみやかに取り次ぎます。

●受けるときの心がまえ

- ・ベルが鳴ったらすぐに出ます。(ベル3回以内)
- ・受話器を取りながら利き手にペンを持ち、メモを取れるようにします。
- ・はきはきと明るい声で話します。

●取り次ぐときの注意

- ・名指し人を確認しお待たせしないよう素早く行動します。
- ・取り次ぐときは、電話の保留ボタンを押し、(受話器を押さえて) こちらの雑音をふさぎます。