

ビジネスマナー研修

会社の価値観とさらにシンクロしシナジーを生む編

電話応対

良い応対の共通点とは

元気
明るい
早い
親切
丁寧
返答が的確
表現が柔らかい
言葉遣いが綺麗

など

電話応対 ～心構え

意識

会社の印象やイメージを決める重要な業務

お互いの顔が見えないため、話し方や声色が大切な要素

電話に出た人が新入社員かベテラン社員かは関係なく
「〇〇社の一員」として見られます

「電話応対の印象 = 会社全体の印象」

どなたに対しても失礼がないよう
明るくハキハキと対応します

電話応対 ～基本スキル

声、話し方

		声	仕草	表情	感情
電話 		◎	×	×	◎
対面 		◎	◎	◎	◎
Web 		◎	△	◎	△
メール 		×	×	×	△
チャット 		×	×	×	△

◎ = 伝わる △ = 伝わることも × = 伝わらない

電話応対 ～基本スキル

クッション言葉～例

<お願い>

恐れ入りますが、お忙しい中恐縮ですが、ご多忙中とは存じますが
お忙しいところ申し訳ございませんが、お手数をおかけいたしますが
ご足労をおかけいたしますが、もし可能であれば

<断り>

申し訳ございませんが、あいにくですが、残念ですが、心苦しいのですが
誠に申し上げにくいのですが、身に余るお話ではありますが、
せつかくのご厚意ですが、ご期待に添えず申し訳ありませんが

<質問>

差し支えなければ、もしよろしければ、ご迷惑でなければ

<反論/意見/指摘>

申し上げにくいのですが、お言葉を返すようですが、出過ぎたことを申しますが
差し出がましいようですが

電話応対 ～基本フロー

電話を受ける ～まとめ

1. 受話器をとり会社名・部署名・氏名を名乗る
2. 相手の会社名・氏名を復唱してメモをとる
3. 問い合わせに対応する
4. 保留にして取り次ぐ
5. 担当者が不在の場合は折り返しの応対をする
6. 電話を切って伝言メモを作成する

電子メール ～心構え

ルール

－ 最終確認をする －

- ・宛先は間違っていないか
- ・誤字脱字はないか
- ・用件はわかりやすく、誰にでもわかるように書かれているか