

電話受付手順

1 電話を取る。

「お電話有難うございます。」

「(会社名) _____ 」

「担当 _____ でございます。」

2 電話取次ぎメモに記入する。

顧客会社名

部署名

担当者名

連絡先番号

取次ぎ部署名・担当者名

3 「かしこまりました。」

「只今電話をお取次ぎ致しますので、少々お待ち頂けますでしょうか。」

4 担当者に取り次ぐ。

5 不在の場合は、お客様に選択権を与える。

「申し訳ございません。 _____ は只今席を外しております。如何為さいますか。」

6 その後、お客様意向を電話取次ぎメモに記入し、担当者に渡す。

電話応対時の基本注意事項

〈電話の特徴〉

- ・企業(組織)の代表である
- ・姿が見えない
- ・一方的である
- ・コストが掛かっている
- ・間違いが起こりやすい

〈電話対応の原則〉

- ・迅速・・・電話ベルの回数、保留時間
- ・丁寧・・・ビジネスに相応しい言葉遣い
- ・正確・・・メモ・復唱
- ・簡潔・・・ポイントを押さえた話し方

〈電話対応の心得〉

- ・にこやかに丁寧に
- ・ベルが鳴ったらすぐに出る
- ・第一声を爽やかに
- ・明るく元気な声で名乗る
- ・ゆっくりと大きめの声で話す
- ・語尾を明瞭に
- ・正しい言葉遣いではっきり簡潔に
- ・曖昧は禁物、わからない事は確認する
- ・無駄な事は話さない
- ・必ずメモを取る

〈電話対応の大罪〉

- ・無視・・・真剣に聞いていない、相槌がない
- ・冷淡・・・相手を見下した感じ
- ・事務的・・・手続きする感じで、乱雑な対応
- ・マニュアル・・・プラス α が必要
- ・たらい回し・・・責任のない対応