

電話の応対について

- 呼び出し音が鳴ったらすぐ(3コール以内)に出ていますか。
- 所属、名前を名乗っていますか。
- 電話は姿勢を正して話していますか。
- 明るくはっきりと受け答えしていますか。
- 取り次ぎは敏速に行っていますか。
- メモは取っていますか。
- すぐに回答できないときは、一度電話を切ってからかけ直していますか。
- 伝言を依頼されたときは復唱して確認し、自分の名前を名乗っていますか。
- 電話をかけるときは、内容を整理してからかけていますか。
- 電話をかけたときは相手の都合を確認してから話し始めていますか。
- 否定的な言い方や、命令的な言い方をしていませんか。
- 早口になっていませんか。
- 専門用語や行政用語を使っていませんか。
- 敬語を正しく使っていますか。
- なれなれしい言い方をしていませんか。
- 上司や同僚の呼び方は適切ですか。
- 相手が電話を切ってから受話器をおいていますか。
- 私用電話を受けたときには、手短に済ませていますか。
- 勤務中、携帯電話はマナーモードにしていますか。