

電話を受けるときの心得

電話をとり名乗る

- (外線) お電話ありがとうございます。
○○(会社名)の□□(名前)でございます
- (内線) △△課の□□です

相手を確認する

- (名乗った場合) 間違いがないように正確に聞き取ること
(人の名前は聞き取りにくいことが多い)
- (名乗らない場合) 用件を聞いたあとなどに失礼のないように聞く
- (聞き取り難い場合) 失礼のないように相手に再度確認する
おそれいります。お電話が遠いようで、
もう一度お名前をお願いできますでしょうか

挨拶をする

○○様でいらっしゃいますね
いつもたいへんお世話になっております

用件を聞く

あいづちを打ちながら用件を聞く
取次ぎを依頼された場合 担当者または関係者に迅速に取り次ぐ
□□でございますね。かしこまりました。少々お待ち下さい

確認・復唱する

要点を復唱し、相手に確認する

名乗る

あらためて自分の名を名乗る
私□□が承りました

電話を終える

用件が終わったら、丁寧に挨拶して電話を終える
ありがとうございました。よろしく願いいたします