

接遇／マナー研修

～電話応対～

所属 _____

氏名 _____

この研修で気づいて欲しいこと

- 電話対応の不備は、不安やトラブルの種になりやすい
- 詐欺やストーカーなど、悪意のある電話がかかってくることもある
- 電話をかける際には、自分から名乗ること
で相手の負担は減る

MEMO

事例

16時ころ、事務所で記録作業をしていたスタッフAが電話に出ると、「Bさんはいますか？」と言われました。

スタッフAは「少しお待ちください」と言ってスタッフBの勤務スケジュールを確認すると、今日は夜勤の予定でした。

そこで、「Bは今夜勤の予定なので、もう少しで来ると思います」と伝え、相手は「わかりました」と言って電話を切りました。

MEMO

考えてみよう！①

この電話対応にはいくつか間違いがあります。

- 思いつくものを挙げてみましょう。

MEMO

考えてみよう！②

このケースでは、どのような電話応対が望ましいでしょうか？

- 「Bさんはいますか？」への返答を具体的に考えてみましょう。

MEMO

考えてみよう！③

誰かわからない相手に対し、自分の勤務情報を伝えられたスタッフBの気持ちを考えてみましょう。

MEMO
