

<事例：電話対応>

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」と伝えると、相手は「わかりました」と言って電話を切りました。

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>

② このケースでは、どのような電話対応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>

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

◎このワーク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