

接遇／マナー研修

～不在者への伝言～

所属 _____

氏名 _____

この研修で気づいて欲しいこと

- 電話を取り次げない時には、相手の名前と連絡先を必ず聞くこと
- 不正確な伝言は、思わぬトラブルにつながる可能性がある
- 利用者や家族だけではなく、スタッフ間の業務連絡においても同様の配慮が必要

MEMO

事例

ある日の昼過ぎに、「いつもお世話になって
います。タナカですが、ケアマネジャーのAさんはい
ますか？」と電話がありました。

Aさんは会議で不在だったため、「あいにく不在
です。すぐ戻ると思うのですが・・・」と伝えたところ、「では、戻られましたら連絡をいただけよう
お伝えください」と言われ、電話が切れました。

MEMO

事例

それから30分後、会議が終わりAさんが戻ってきました。そこで、「タナカさんと言う方から、折り返し連絡がほしいと電話がありました」と伝えたところ、Aさんには「タナカさん」に心当たりが無いようです。

するとその日の夕方に、「ナカタです。昼過ぎからAさんからの連絡を待っているのですが、いったいどうなっているのでしょうか？」と怒りの電話がありました。

MEMO

考えてみよう！①

連絡を待っていたナカタさんは、どう思ったでしょうか？

- ナカタさんの気持ちを考えてみましょう

MEMO

考えてみよう！②

このケースでは、どのような電話対応が望ましいでしょうか？

- 「Aの不在」の伝え方と「対応」の確認方法について、具体的に考えてみましょう。

MEMO

考えてみよう！③

「折り返し連絡がほしい」と言われた場合、あなたならどうしますか？

- 何を確認しますか？

- 「至急折り返し連絡がほしい」と言われた場合はどうしますか？

MEMO
