

[TOP page](#)[資料室](#)[イベント情報](#)[講師を探す](#)[Worker's 広場](#)[関連リンク](#)

資料室


[HOME](#) | [資料室](#) | [一般教養](#) | [人間関係とコミュニケーション](#) | [電話の基本](#) ① [電話のかけ方](#)
[労働組合](#)[労働者福祉・共済](#)[一般教養](#)[社会保障](#)[労使トラブル法律相談Q&A](#)[労働関係法](#)[経営全般](#)[人間関係とコミュニケーション](#)[ライフプラン](#)[男女共同参画](#)[公務員関係法](#)[日朝の歴史](#)[7つの習慣](#)[中東の歴史](#)[ボランティア活動](#)[環境活動](#)[社会貢献活動](#)[自己啓発](#)[生涯学習](#)[外交・防衛問題](#)[資本論](#)

電話の基本 ① 電話のかけ方

「電話の向こうはどんな人」というくらい、関心が高いものです。電話応対がその人に対する印象を左右するように、ビジネスにおける電話は「会社のイメージ」や「信用」に大きな影響を与えます。

電話のかけ方

- ①相手の電話番号・所属・役職を確かめる。
- ②用件と話す順序をメモする。
- ③必要な書類や資料はそろえておく。
- ④番号を間違えないよう押す。

- ①こちらを名のる。
- ②相手が名のりなかった場合、こちらから確認する。
- ③簡単な挨拶をする。

- ①名指し人が出てこれたら簡単に挨拶し、用件を簡潔に伝える。間違えやすい数字や言葉は言い直して、分かりやすく説明する。
- ②名指し人が不在の時は、折り返し電話をいただくか、こちらから再度かけ直す。伝言を頼む場合は用件を最小限にまとめ、返事が欲しい場合はその旨を伝える。相手の名前を必ず聞いておく。

- ①話をしたい人に取り次ぎを依頼する
 - * 「恐れ入りますが〇〇課の●●様をお願いします。」
 - * 「恐れ入りますが◎◎についてお聞きしたいのですがご担当の方をお願いします。」

- ① 相手の理解を確かめる。
- ② 用件の言い忘れがないかどうかメモを見て確認する。

- ① 終わりの挨拶をする。
 - * 「よろしくお願ひ致します」
 - * 「〇〇様によろしくお伝えください」
 - * 「失礼いたします」「ごめんください」
- ② 受話器は、少し間をおいてから静かに置く。相手によっては（地位の上の方等）こちらからかけた電話でも後から切るのが礼儀。

- ◎携帯電話へかける場合は、相手の状況を確認しましょう。
「今、お電話大丈夫でしょうか？」

電話応対の姿勢と心得

- ◆姿勢（背筋を伸ばし、受話器は左手、送話口と口の間はコブシ1つ）
- ◆相手が目の前にいるつもりで（態度・言葉・口調が正しくなる）
- ◆身振り、手振りのジェスチャー（「おはようございます」という時は軽く頭を下げる、見えなくても相手に誠意が伝わります。）
- ◆笑顔をたやさずに（言葉のイメージが明るく、ソフトになり、印象良くなる）
- ◆相手の状況を察知する（あまり時間がないかもしれませんが、要領良く簡潔に）
- ◆電話のたらい回しはしないこと（相手を怒らせ、会社の信用に傷がつく）
- ◆メモ用紙、筆記用具は手元に用意を（無駄や二度手間をしない、させない）

[電話の基本 \(PDF版\)](#)

教育カリキュラム

日本国憲法

傾聴

語り部スキル

▶ キーワード検索はこちら

資料に関する解説やサイト内ブックマーク、簡単なクイズもできる無料会員登録のお申し込みはこちらになります。

Worker's Library 会員登録
お申し込みはこちらです。

>>一覧へ戻る

▶ サイトマップ ▶ このサイトについて ▶ 個人情報保護の取組みについて

▶ ページTOPへ

TOP page

資料室

イベント情報

講師を探す

Worker's広場

関連リンク

Worker's Library 静岡で働く人のための資料閲覧サイト
JAPANESE TRADE UNION COFEDERATION DB SITE **【ワーカーズ・ライブラリー】**

Copyright© WORKER'S LIBRARY All rights reserved.