

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 ② 電話の受け方

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 ② 電話の受け方

電話の受け方

- ① ベルがなったらすぐに出る。
(3鈴以上待たせない)
- ② こちらの会社名、氏名を名のる。

- ① 相手を確認する。
相手が名のつたら復唱して確認、名のらない場合は「失礼ですが、どちら様でいらっしゃいますか?」と尋ね復唱する
- ② 簡単な挨拶をする。

- ① 用件を聞き、自分が答えられる時はメモを取りながら聞き「ただ今調べますので少々お待ち下さい」回答するときは、「お待たせいたしました、◎◎についてお答えいたします。」
- ② 自分が答えられない用件の時は「◎◎の件でございますね、ただいま担当の者と変わりますので、少々お待ち下さい。」と言い担当の者と替わる。その時に相手に同じことを2度言わせないう内容をかいつまんで正確に伝えます
- ③ 伝言を頼まれたら、用件は具体的にメモし、必ず復唱します。その後自分の名前を名のります。

- ② 名指し人が在席している場合は「〇〇でございますね、少々お待ち下さい。」と言って保留ボタンを押す。
* 取り次ぐ相手が手が離せない時は、その旨を伝え「もうしばらくお待ち下さい」と言うか、またこちらから改めてかけなおすよう申し出る。
- ③ 名指し人が離席しているときは、「〇〇はただいま席を外しておりますがいかがいたしましたでしょうか?」或は、「お急ぎでございますか?」と尋ねる。

- ① 終わりの挨拶をする。
- ② 相手が切るのを待ってから受話器を静かに置く。

電話対応の姿勢と心得

- ◆ 発声は腹から声を出し、声がくもらないように。
- ◆ 言葉づかいは丁寧に、「横柄」になっていないか気をつける。
- ◆ 発音はハッキリとハリのある声で、アクセントも正しく。
- ◆ 抑揚をつけて(単調になっていないか、感情を入れて、親近感をもって)
- ◆ 声量(ボリューム)は聞き取りやすく。
- ◆ 間を取る(早口になっていないか、言葉の区切りを明確にする)
- ◆ 心地良い話のリズム感を。

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

Worker's Library 会員登録

お申し込みはこちらです。

>>一覧へ戻る

▶ キーワード検索はこちら

▶ 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.