

電話対応の基本

- 『もしもし』を使わない

【社内】 受け手/かけ手『お疲れ様です。』

【社外】

①受け手『お電話ありがとうございます。成美学園●●校の△△でございます』

②かけ手『お世話になっております。成美学園●●校の△△でございます。』

- 敬語を正しく使う ⇒ 別紙

- 電話に出る前に必ず準備を万全に (どんな準備が必要?)

Thinking
time!

敬称や敬語

• 敬称

- 自分 → わたくし □相手 → ○○様 □相手の会社 → 御社
- 自分の会社 → 当社/弊社

• 尊敬語

- 言う → おっしゃる □教えてほしい → お教えください/ご教示ください
- 来る → お越しになる □知っている → 知っていらっしゃる/ご存知
- 見る → ご覧になる

• 謙譲語

- 言う → 申す/申し上げる □知っている → 存じ上げております
- すみません → 申し訳ございません □どうしますか → いかがなさいますか
- わかりました → 承知しました □わかりません → わかりかねます

電話の受け方の基本

- ①電話が鳴ったら3コール以内に出る
- ②校舎/事業所名と自分の名前を名乗る
- ③相手の名前を復唱・確認してメモをとる
- ④電話を保留にして担当者に取り次ぐ
- ⑤相手が電話を切ってから受話器を置く



____月 ____日 ____:____ 頃

● _____ の

● _____ 様から

● _____ さんに ☐ 学園長 ☐ 社長 ☐ 前川 ☐ 元芳

☐ 向こうがかけ直してくる ____ 時頃

☐ こちらから折り返す ____ 時頃

→電話番号 _____ - _____ - _____

☐ 伝言

要件

元芳

電話を掛ける時の基本

- ①事前に用件を整理しておく
- ②かける時間に注意する
- ③用件を伝える
- ④静かに電話をきる

「クッション言葉」を上手に活用しましょう

- 何かを尋ねる場合
「差し支えなければ」「失礼ですが」
- お願いする場合
「おそれいりますが」「お手数おかけしますが」「お忙しいところ申し訳ありませんが」
- 断る場合
「あいにく〇〇ですが」「ご意向に添えず申し訳ありませんが」「大変心苦しいのですが」
- 相手に落ち着いてほしい場合
「おっしゃるとおりです」
「さようでしたか」
「〇〇〇〇ということですね。大変申し訳ございません」