

電話対応の基本レッスン



【Aさん：受ける人 Bさん：かける人】

Aさん	「はい、熊本株式会社〇〇（自分の名前）でございます」 (はい、熊本株式会社でございます) (おはようございます、熊本株式会社でございます) (お待たせいたしました、熊本株式会社でございます)
-----	--



Bさん	「九州商事の〇〇(自分の名前)と申します。」	【名乗る】
-----	------------------------	-------



Aさん	「九州商事の〇〇様ですね(でいらっしゃいますね)。いつもお世話になっております。」	【復唱確認】 【※〇〇様でございますね、とは言わない】 【挨拶言葉】
-----	---	--



Bさん	「こちらこそ、お世話になっております。 恐れ入りますが、総務課長の鈴木様はいらっしゃいますか？」
-----	---



Aさん	「鈴木でございますね。少々お待ち下さいませ。」	【鈴木課長、とは言わない】 *保留ボタンを押す
	「鈴木課長、九州商事の〇〇様からお電話です」	

《注意事項》

1. 電話は明るい声で、少しトーンを上げて話す。
2. 出る時は利き手ではない方で受話器を取り、利き手にはペンを持ってメモをする。
3. 会社名や名前が聞き取れなかったら「恐れ入りますが、もう一度お願いできますか？」
4. 切る時は、ガチャんと受話器を置かず、指でフックを押す。

電話対応の応用レッスン



【Aさん：受ける人 Bさん：かける人】

A はい、熊本株式会社でございます。（熊本株式会社〇〇でございます）

B 九州商事の△△と申します。

A 九州商事の△△様ですね。いつもお世話になっております。

B こちらこそお世話になっております。総務課の鈴木課長はいらっしゃいますか？

A 申し訳ございません、鈴木はただいま席を外しております。
戻り次第、こちらからお電話を差し上げてよろしいでしょうか？

B ありがとうございます、それではお願いいたします。

A かしこまりました。
恐れ入りますが、念のため、お電話番号を教えてくださいませんか？

B はい、〇〇〇-×××-△△△△です。

A 復唱いたします。
九州商事の〇〇様、お電話番号が〇〇〇-×××-△△△△ですね。
鈴木が戻りましたら、お電話を差し上げるように申し伝えます。
わたくし私、〇〇と申します（〇〇が承りました）。よろしくお願いいたします。

B よろしくお願いいたします。失礼いたします。

A 失礼いたします。