

このマニュアルはあなたの電話対応で、会社の信用度や価値を高め、そこで働く人が誇りを持ってお客様に接することができるようにするための約束事です。

電話は「会社のもうひとつの顔」と言われます。なぜなら、あなたの声や話し方で、相手方の第一印象が決まってしまうからです。

お客様に良い印象をもっていただくための電話対応にはいくつかの基本事項があります。

電話の基本

受話器の横には必ずメモ用紙と筆記用具を用意しておく。
コールがあれば素早く出る。遅くとも コール3回以内に出る 。遅れた場合には「お待たせしました」と詫びること。
メモ用紙に相手方の会社名と名前を記入する。
受け答えの言葉は明瞭に「ハキハキ」と。あなたの元気は会社の元気です。少し高めのトーンを心掛けて下さい。

電話対応の会話

<p>電話に出るとき（受話器を持ち上げて1呼吸置いてから、一言一言丁寧に話す）</p> <p>午前10時まで 「おはようございます、平和商事（平和工業、平和建設）の佐藤です。」と言います。</p> <p>午前10時以降 「有り難うございます、平和商事（平和工業、平和建設）の佐藤です。」と言います。</p> <p>回線1・2は平和商事、3・4は平和工業、5・6は平和建設</p>
<p>相手が名乗った後 相手がどんな方であっても、「いつもお世話になっています。」と言います。よく聞き取れなかった場合は、「恐れ入ります。少しお電話が遠いのですが・・・。」と言って聞き直します。</p>
<p>電話を取り次ぐ場合 「少々お待ち下さい」と言って、電話を保留にし、担当者に取り次ぎます。</p> <p>担当者が他の電話で話し中の場合 「あいにく　　は、電話中ですので、折り返しこちらからお電話致します」と言います。</p> <p>担当者が席を外して電話にすぐでられない場合 「ただ今　　は席を外しておりますので、こちらからお電話致しましょうか？」とお聞きする。 電話での保留待ちの時間は1分以内にするように心掛ける。</p> <p>不在の場合 「あいにく　　は外出しております、　　時頃帰社する予定です。いかが致しましょうか？」とお聞きする。</p>
<p>お客様に伝言を頼まれた場合は、簡潔にメモを取ります。メモを取り終えたら、用件を復唱して間違いのないことを確認して下さい。</p>

電話を受けるあなたが会社の代表です。あなたの「ひとこと」が会社の評価を大きく左右します。また、自分自身が電話をかける時に相手方がどんな出方をするのか逆の立場でも関心を持ちましょう。

以上