

■ 電話の掛け方マニュアル ■

・ 電話を掛ける時の基本姿勢

会社を代表しているという自覚

迅速な対応

真摯な態度

丁寧な言葉

明瞭な発音

・ 電話を掛ける前の準備



メモの準備



用件をまとめる



タイミング

・ 電話を掛ける

STEP①：名乗る

「〇〇株式会社の〇〇と申します。お世話になっております。」



STEP②：取り次いでもらう

「恐れ入りますが、営業二課の〇〇様はいらっしゃいますでしょうか？」



STEP③：再度あいさつ

「〇〇株式会社の〇〇でございます。お世話になっております。」



STEP④：都合を伺う

「（例）今度の打ち合わせの件についてなんですが、
今少しお時間いただいてもよろしいでしょうか？」



STEP⑤：本題を話す

「（例）かしこまりました。
では御社にて打合せとのことですのでよろしくお願いいたします。」



STEP⑥：最後にもう一度あいさつ

「お忙しいところありがとうございました。失礼いたします。」