

# ■ 電話の受け方マニュアル ■

## ・ 電話を受ける時の基本姿勢

会社を代表しているという自覚


3 コール以内


真摯な態度

丁寧な言葉

明瞭な発音

## ・ 電話を受ける

 メモの準備

 ペンの準備

### STEP①：名乗る

「はい、〇〇株式会社でございます。」



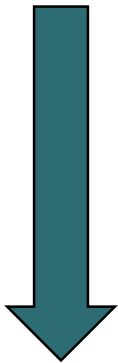
私、〇〇商事の〇〇と申します。  
いつもお世話になってます。



### STEP②：あいさつ

「こちらこそお世話になっております。」

取り次ぎ



自分宛



恐れ入りますが、  
〇〇様はいらっしゃいますか？



### STEP③：返事

「はい、私が〇〇でございます。」

### STEP③：取り次ぐ

「〇〇ですね。少々お待ちください。」



担当者不在の時

### STEP④：折り返しを伝える

「あいにく〇〇は外出しております。  
14時には戻る予定なので折り返しご連絡いたします」



### STEP⑤：最後にあいさつ

「お電話ありがとうございました。それでは失礼いたします。」

用件を話す

