

■ 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。」

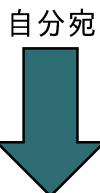
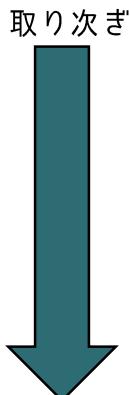


私、〇〇商事の〇〇と申します。
いつもお世話になっております。



STEP②：あいさつ

「こちらこそお世話になっております。」



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。」

用件を話す

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。」