

指導年月日	指導者氏名

電話応対マニュアル

【基本心得】

電話の受け答えは、会社のイメージを大きく左右する。明るくハキハキと丁寧に話してくれる相手からは、それと同じ好感のもてる会社のイメージが膨らむ。

電話の声は“会社の声”である。

◆ 電話を取る前に

1. 話のそばには、筆記具とメモ用紙を置いておく。
2. 利き手とは反対の手で電話を受け、いつでもメモが取れる状態にする。

◆ 電話を取る

1. 話が鳴ったら、5コール以内で取る。ビジネスの場合「もしもし」は不要。
2. 5回以上コールしてしまった場合には「お待たせいたしました」の一言を。
3. 相手が「〇〇社の〇〇と申しますが・・・」と名のついたら、「いつもお世話になっております」と感謝の言葉を述べる。
4. 相手が名のらない場合や、名前を聞きとれなかった場合には「失礼ですが、お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか」「恐れ入りますが、もう一度お伺いしてよろしいですか」と、相手を確認する。
5. 特定の指名がない電話の場合には、簡単に用件を聞き担当者に取り次ぐ。電話をたらい回しにしないように。

◆ 他社からの営業電話を受けた場合

1. 役員の携帯番号は、相手が要求しても教えてはいけない。こちらから折り返すと答える。ただし、社長と由加里取締役は、答えてOK。
2. 商品取引や投資・調査名目の電話を受けた場合には安易に答えない。

◆ 電話を取り次ぐ

1. 「〇〇でございますね」と、名指し人を確認後、「少々お待ちください」と言って取り次ぐ。 ※社内の人間に「さん」付けは不要。また、「ちょっとお待ちください」はビジネス電話としてはくだけすぎている。
2. 担当者に取り次ぐ時には、どんな相手からどんな用件で電話がかかっているかを正確に簡潔に伝え、お客様に何度も用件を説明させるようなことのないようにする。

3. 担当者が他の電話で話し中の場合には「〇〇は、ただいま別の電話に出ておりますので、よろしければ電話が終わり次第、こちらからおかけ直しいたしましょうか」と尋ねる。 かけ直しを希望したときには、会社・名前を確認し、連絡先の電話番号を聞いてメモを取り、担当者に伝える。
 ＊あくまでもこちらからかけなおすのが基本。(こちらからかけた場合も同じ)
 ＊メモは相手の個人名まで記入。大きな会社だとその会社の誰からなのかわからないケースも多い。

◆ 名指し人が不在の場合

1. 担当者が外出している場合には、「ただいま外出しております」と、相手に告げ、「こちらで連絡をとりまして、折り返しそちら様にご連絡いたします」と言って、連絡先を聞き、担当者に連絡をする。 ※むやみに個人の携帯番号を教えない。
2. 担当者が来客中・会議中の場合には「ただいま来客中(会議中)でございますが、お急ぎでしょうか」と相手に聞く。急ぎの場合には、相手の名前・会社名を聞いてメモをとり、担当者に伝え返答を待つ。担当者が電話に出られない場合には「申し訳ありません。終わり次第ご連絡いたします。」と伝えるか、伝言を聞く。

◆ 伝言を受ける場合

1. 不明瞭な発音や電話が遠くてよく聞き取れないときには「恐れ入りますが、もう一度おっしゃっていただけますでしょうか」と、聞き直すか、「・・・で、よろしいですね」などと確認をし、聞き違いや聞き漏らしのないように注意する。特に日時や金額など数字は間違えのないように、よく確認をする。
 ＊重要と思われる事項についてはむやみに受けないこと。「言った言わないのトラブルに発展する可能性が高い」
2. 相手の連絡先は必ず聞く。
3. 用件を復唱し、「〇〇が、うけたまわりました」と責任をもって伝言を預かる。
4. 伝言メモは、電話を受けた時間・受信者名を必ず書き入れる。

◆ 電話を切る

1. 電話を切る時には、相手が電話を切ったのを完全に確認してから静かに受話器を置く。

最後に

面前でお客様と接しているような気持ちで明るく、ハキハキと対応しましょう！

来客対応マニュアル

【基本心得】

来客者に対しての対応は、会社のイメージを大きく左右する。笑顔で、明るくハキハキと丁寧話してくれる相手からは、それと同じ好感のもてる会社であると判断される。来客時の対応は、会社の顔であることを忘れないで。

- ◆ インターフォンがなったら
できるかぎり、ただちに明るく「はい。」と、返事をして、玄関を開ける。
- ◆ 玄関を開けたら
知らない方でも笑顔で明るく対応する。会社名・氏名・担当者を確認し、担当者にとりつぐ。担当者が不在の場合、「私は知りません。」「私はわかりません。」という対応はとても無責任な対応なので、自分が担当者ではなく、状況がわからなくても、絶対に発言しないこと。
必ず、「担当者が不在なので、折り返し、ご連絡いたします。」と対応すること。
相手が、名刺を渡してきた場合には、丁寧に受け取り、担当者へ渡す。
- ◆ お約束のある場合には、事務室や食堂などテーブルのある部屋にお通しして、担当者にもすぐに連絡する。お待ちの間、お茶を出す。お茶は、夏の暑い時期は冷たい麦茶を出す。通常は、熱い緑茶を出す。湯のみは、かけていないきれいなもので、茶托も準備する。詳細は、別紙「お茶の淹れ方・出し方」参照のこと
待っていただく間、他のスタッフも近くを通った場合は、「こんにちは」と笑顔であいさつをする。
15分以上待たせているときは、再度、担当者に電話を入れて、到着時間を確認し、その旨を謝罪しながら、伝える。
- ◆ 利用者のご家族に対しても同様である。すぐに利用者のいらっしゃる室内にご案内して、お茶をだすこと。近況を説明し、利用者とともに会話をする。利用者や家族だけで会話をしたいとの様子であれば、他の利用者や別室を準備して、対応する。
- ◆ お帰りの際には
必ず、玄関までお見送りをする。時間がゆるせば、外に出て、車が見えなくなるまでお見送りをすると喜ばれる。その場合は、車が出発する際にお辞儀をし、見えなくなったら、頭を上げるとよい。