

電話対応の実習（１）

先方の言葉	あなたの対応
ルルル・・・ルルル・・・ルルル・・・ （コール音）	①電話にでて、名乗る 「はい、〇〇会社です。」
「東京商事の佐藤と申します。 いつもお世話になっております。」	②あいさつをする 「こちらこそ、お世話になっております。」
「人事部の田中様はいらっしゃいますでしょうか？」	③対応する（名前が分かっているとき） 「はい。田中に代わりますので、少々お待ちください（ませ）。」 田中部長へ内線電話をかける
部長「田中です。」	④取り次ぐ 「田中部長、東京商事の佐藤様からお電話です。」 内線を切る

電話対応の実習 (2)

先方の言葉	あなたの対応
ルルル・・・ルルル・・・ルルル・・・ (コール音)	①電話にでて、名乗る 「はい、〇〇会社です。」
「東京商事の佐藤と申します。 いつもお世話になっております。」	②あいさつをする 「こちらこそ、お世話になっております。」
「人事部の田中様はいらっしゃいますでしょうか？」	田中部長は、会議で席にいない ③先方に状況を伝えて対応する 「申し訳ございません。田中はただ今席を外しております。後ほどこちらからお電話いたしましょうか。恐れ入りますが、念のため電話番号をお教えいただけますか。」

電話対応の実習 (3)

先方の言葉	あなたの対応
<p>ルルル・・・ルルル・・・ルルル・・・ (コール音)</p>	<p>①電話にでて、名乗る 「はい、〇〇会社です。」</p>
<p>「東京商事の佐藤と申します。 いつもお世話になっております。」</p>	<p>②あいさつをする 「こちらこそ、お世話になっております。」</p>
<p>「鈴木様は、いらっしゃいますでしょうか。」</p>	<p>③外出中で15時に帰る旨を伝えるとき 「申し訳ございません。あいにく鈴木は外出しております。15時に戻る予定でございます。いかが致しましょうか」</p>
<p>「お手数をおかけしますが、伝言をお願いいたします。 明日の打ち合わせの時間なんですが、14時から15時の予定を、15時から16時に変更していただきたいと、お伝え願えますでしょうか。」</p>	<p>④伝言を頼まれたとき 「かしこまりました。明日のお打ち合わせ時間について、14時から15時の予定を、15時から16時に変更ご希望ということでございますね。」 「では、こちらの変更が可能かどうか、鈴木に確認しまして、折り返しご連絡します。恐れ入りますが、ご連絡先のお電話番号を教えてくださいませんか。」</p>
<p>「電話番号は03-0000-0000です。」 「お忙しい中恐れ入りますが、よろしくお願ひします。」</p>	<p>⑤終わりのあいさつ 「お電話番号を復唱させていただきます。03-0000-0000でよろしいでしょうか。鈴木への伝言承りました。失礼いたします。」</p>

電話対応の実習（４）

先方の言葉	あなたの対応
ルルル・・・ルルル・・・ルルル・・・ (コール音)	①内線電話に出る 「はい、〇〇です。」
同僚「総務部の三木です。外線2番に東京商事の佐藤さんからお電話です。」	②外線電話にでる（つながる） 「お電話代わりました。〇〇です。」
お客様「東京商事の佐藤です。お世話になってます。」	③お客様にあいさつをする 「こちらこそ、お世話になっております。」
お客様「実は・・・」	④用件をうかがう

電話対応の実習（5）

先方の言葉	あなたの対応
ルルル・・・ルルル・・・ルルル・・・ (コール音)	①電話にでて、名乗る 「はい、〇〇会社です。」
「東京商事の佐藤と申します。 いつもお世話になっております。」	②あいさつをする 「こちらこそ、お世話になっております。」
「型番200番の機械について、生産が終了するとの話を聞いたのですが、いつまで注文することが可能ですか？」	③対応する 「申し訳ございません。私ではわかりかねます。担当の者が代わってお話を承ります。少々お待ちください（ませ）。」