

■ビジネス電話対応の流れ(基本) ~一般企業~



※電話対応の流れは
自己紹介など、
人前で話す流れと同じ

- ①あいさつ
- ②名乗る
- ③テーマ(電話の要件)
- ④あいさつ

※②の名乗るで、会社名を
名乗っているため、失礼にあたりませ
ん。最後に個人名を名乗りましょう

👉 (心構え動画解説リンク)



ベルが鳴ったら・・・※3コール以上はまたせない

あいさつのワンクッション&名乗る(会社名・名前)※内線なら部署名・名前

- 「おはようございます。△△(会社名)〇〇です/ございます」
- 「お電話ありがとうございます。△△(会社名)〇〇です/ございます」
- 「はい。△△(会社名)〇〇です/ございます」
- ※3コール以上待たせたら
⇒「お待たせいたしました/大変、長らくお待たせいたしました」

(お客様)「私、△△の〇〇と申します。いつもお世話になっております。
恐れ入りますが、〇〇課の〇〇様いらっしゃいますか?」

確認とあいさつ(呼び出し人の名前とお客様のお名前を復唱)

※もし相手が個人名を名乗らなかったら・・・
「恐れ入りますが、お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか?」

- 「はい。△△会社の〇〇様でいらっしゃいますね。
こちらこそ、いつもお世話になっております。
〇〇課の〇〇です/ございますね」

〇〇様でございますね
↑間違い

※名指し人の在席確認のパターン

※名指し人が在席していることが分かる場合パターン

- 「只今、確認致します。少々(しばらく)お待ち下さいませ」

- 「只今、お繋ぎ致します。少々(しばらく)お待ちくださいませ」

○ 少々お待ちいただけますでしょうか

※名指し人に、繋いだら電話対応終了!

期待に沿えない時の3ステップ(名指し人が不在、電話に出ることが困難な場合)

※保留解除からの第一声「お待たせいたしました」

1. お詫びをする
2. 理由を述べる

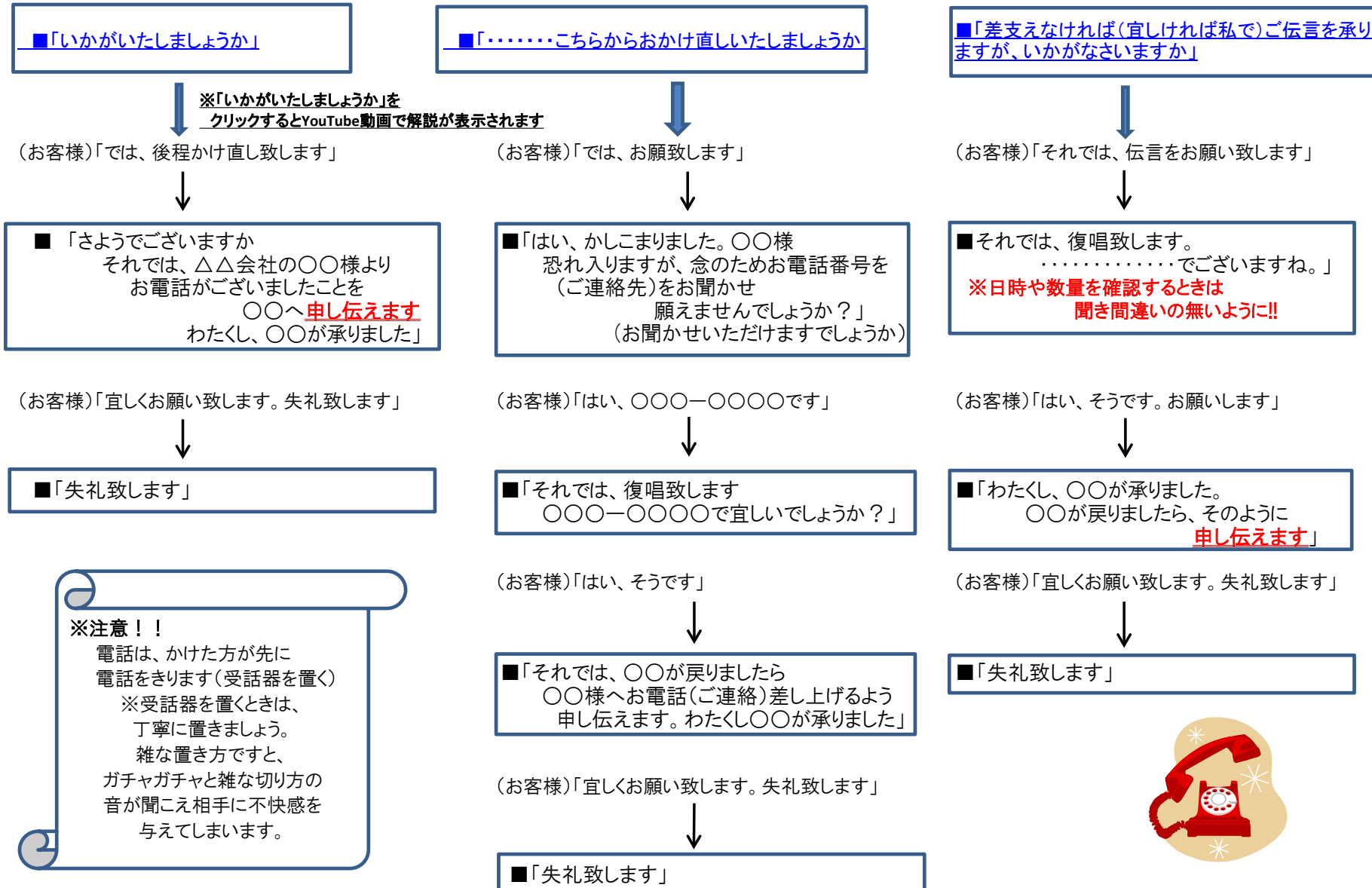
「申し訳ございません/申し訳ありません
〇〇は、あいにく 席をはずしております
別の電話に出いております
外出致しております(外出中でございます)」

電話に出られない
状況を伝える

3. 名指し人不在の場合の対応 3つのパターン

- パターン① [「いかがいたしましょうか」パターン 動画解説付き](#)
- パターン② [「名指し人からかけ直すパターン 動画解説付き](#)
- パターン③ [「受信者が伝言を承るパターン 動画解説付き](#)

「※「いかがいたしましょうか」と「いかがなさいませか？」の違いとは？(動画解説リンク)



～メッセージ～ この度は、電話対応スクリプトをダウンロードいただきまして誠に有り難うございます。

電話は、声だけが頼りであり、あなたの対応があなた自身・企業のイメージに繋がり大きな影響を与えます。

※ビジネスでは「記憶」より「記録」 復唱確認！ 報連相が大切です。

※数字7→「なな」 時間 17時→「夕方5時」 など 聴き間違いしやすい「数字や言葉・お名前」の伝え方を意識しましょう。

※常にメモ用紙とペンはセットでいつでも取り出せるような状態しておきましょう。電話を取る・上司/先輩から支持を受けるときもメモをし声に出して意識して復唱しましょう。

※人は聴き間違い・言い間違いもあります。「人の振り見て我が振り直せ」そのためお互い意識して確認が重要です。

新人の頃は、まだ慣れないことと、仕事を覚えるのに必死で、意識し実践していきますが、経験を重ねていくと今度は「慣れ」から起こるミスが生じたり、コミュニケーションのズレで不快に感じることも出てきます。そのこと(コミュニケーションのズレや勘違いなど)を放っておくと少しずつ人間関係に歪がでてきます。人生においてコミュニケーションは不可欠です。

ビジネスマナー & 接遇マナーは、人間関係を円滑にする普遍的コミュニケーションスキルでもあります。コミュニケーションは生涯にわたって人との関りの中で意識して実践し

上手いかなかったこと、上手いことなどから学び表現方法を工夫し、様々な角度から磨き続けることで、器が広がり深くなり精神的成長へ繋がっていきます。

コミュニケーションである言語と非言語を意識して実践し、スキルアップ・ブラッシュアップしていくと同時に品格も磨かれ「精神的成長と共に人を惹きつけるオーラ」となります。

「初心忘るべからず」 ～世阿弥～

※印象とコミュニケーションの理論や心理学などの視点から学びしっかり意識して実践し価値ある人生を送りたい方は、HPよりコンテンツ情報をご覧ください。

※人生のステージを上げる！あなたの強みを引き出すコーチング・キャリア&ライフコーチングご希望の方はHPお問い合わせより個別にご連絡ください。

自分も相手も心地が良い
好印象力とコミュニケーション力を磨きましょう



印象美人

印象とコミュニケーションの専門家
印象美人コンサルタント あらかき咲十美