

ヒット商品**実務改善ツール販売** 【電話対応マニュアル】物流工房
Logistics Factory

あなたの会社は電話対応でお客様を失ってませんか？

良い企業と悪い企業を見極める方法はいくつもあります。

しかし、特に決定的に差がでるのが「電話対応」です。

話をしているだけで気分を害するような対応、伝言など本当に伝えてくれるのか不安になる対応、思い起こせばみなさんの周辺にもたくさんあるはずです。「電話対応」は企業のイメージを作ります。

こんな企業におすすめ！

1. お客様や他部署から電話対応についてご指摘を受けており、電話対応の教育に力を注ごうとお考えの企業様
2. 新人研修に「電話対応教育」を導入したいとお考えの企業様
3. 自社で「電話対応講義」を開催したいと考えているが何を伝えれば良いか解らない企業様

ここがポイント！

1. 基本からシミュレーションまでを網羅しているためとにかく実戦的です
2. テキストが講師用と受講者用に分けてあり、自社での「電話対応講義」開催を想定した作りになっています
3. 電話対応に業界特性は必要ありません。基本を知ることとで他社の「電話対応力を知ることができます。

「話す」 = 姿勢 + 表情 + 声 + 動作 + 言葉

言葉遣いの善し悪しは、会社の信用に直接影響を及ぼすことが多く、また本人の人格や位を左右します。どんなに美しい言葉遣いをして、態度や姿勢がよくないと相手に与える印象が悪くなってしまいます。印象の良い話し方をするために、正しい姿勢、美しい表情、張りのある声、正しい言葉遣いなど、どれもが重要な要素となっています。

品
与
美し

- 1 . 語尾
『だか
えます
- 2 . 子供
『あの
ジネス
ること
- 3 . 『ら
最近で
葉では
る』『身
- 4 . 目上
『教え
けでは
際は、
すると
- 5 . 身内



を与

ビ
与え

言
れ

わ
頼む
形に

社外の人と話をしているときに、自社の社長のことを『社長が...』と言ったりしてはいけません。名前のあとに役職名を付けると『敬称』を意味します。役職を付けて表現する場合は、『社長の...が...』の様に表現します。

「話す」 = 姿勢 + 表情 + 声 + 動作 + 言葉

言葉遣いの善し悪しは、会社の信用に直接影響を及ぼすことが多く、また本人の人格や位を左右します。どんなに美しい言葉遣いをして、態度や姿勢がよくないと相手に与える印象が悪くなってしまいます。印象の良い話し方をするために、正しい姿勢、美しい表情、張りのある声、正しい言葉遣いなど、どれもが重要な要素となっています。

品
与
美

1. 語尾

『だか
えます

を与

2. 子供

『あの
ジネス
ること

ビ
与え

3. 『ら

最近で
葉では
る』『身

言
れ

4. 目上

『教え
けでは
際は、
すると

わ
頼む
形に

5. 身内

社外の

はいけません。名前のあとに役職名を付けると『敬称』を意味します。役職を付けて表現する場合は、『社長の が...』の様に表現します。

(ポイント)

但し、例えば社員のご家族の方からお電話が入った場合は、もちろん役職名を付けて、「いつも 支店長にはお世話になっております」と、丁寧に挨拶して下さい。逆に自分の身内のことは、「お父さん」「お姉さん」ではなく、「父」「姉」の様に表現して下さい。

話す用件・順序をメモする

- 必要な資料を準備する

SAMPLE

会社名を確認する

- 「様でいらっしゃいますか」

こちらの会社名・氏名を
名乗る

- 「 の と申します」

話したい人を名指しする

- 「経理課の さん、お願いいたします」

話す用件・順序をメモする

- 必要な資料を準備する

要領よくテキパキと話すため、必要な資料を準備して下さい。要領を得ない電話は、お互いの時間の損失になります。大事な用件を言い忘れたり、何度もか

SAMPLE

会社名を確認する

- 「様でいらっしゃいますか」

こちらの会社名・氏名を
名乗る

- 「 の と申します」

話したい人を名指しする

- 「経理課の さん、お願いいたします」