電話応対

① 電話の受け方

月　日　お名前＿＿＿＿＿＿＿＿

会社で電話を受けるときの基本の流れです。声に出して練習しましょう。

1. 電話に出る	**「お電話ありがとうございます。〇〇（会社名）の〇〇でございます。」** 3回鳴るまでに出ます。それより遅れたら「お待たせいたしました」から始めます。
2. 相手を確かめる	**「〇〇社の〇〇様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております。」** 相手の会社名と名前は、必ずメモします。
3. 取り次ぐ	**「〇〇でございますね。少々お待ちください。」** 保留ボタンを押してから、担当の人に伝えます。
4. 担当の人がいないとき	**「申し訳ございません。〇〇はただいま席を外しております。戻りましたら、こちらからお電話いたしましょうか。」** 社外の人には、自分の会社の人を名字だけで言います（「〇〇さん」「〇〇部長」とは言いません）。
5. 伝言をあずかる	**「念のため、復唱いたします。（内容をくり返す）わたくし、〇〇が承りました。」** 伝言メモに書き、担当の人の机に置くか、直接伝えます。
6. 電話を切る	**「お電話ありがとうございました。失礼いたします。」** 相手が切ったのを確かめてから、静かに受話器を置きます。

聞き取れなかったときは「恐れ入りますが、もう一度お願いできますか」と聞き直して大丈夫です。