

ビジネスマナー・電話対応

マナーができていることは、信頼へ繋がります。
マナーができていないことは？

- 信頼される人はビジネスマナーができています
- 「型」を覚えるだけでなく、その意味と考え方を理解する
- 現場でのビジネスマナーを身につける

電話対応

- 電話をかける際に準備しておくべきもの
 1. メモ帳
 2. 相手の名刺
 3. 資料
- 電話をかけるタイミングのマナー
 2. 一般的に忙しい時間帯は避ける
始業開始から1時間、ランチタイム、
終業時刻の前後1時間

・電話のかけ方

電話をかける際は、相手に自分のことを認識してもらうことが重要
話したい相手がすぐに電話にでるとは限らない
まず電話に出てくれた相手に対してのマナーが必要

「会社名〇〇の名前××と申します」

「□□様はお手すきでございますか？」

「◆◆の担当者様はご在席でしょうか？」

・相手が不在の場合のマナー

電話をかけた際に、相手が不在にしている際には、再度自分からかけなおすのがマナーです。

「〇〇様は何時頃お戻りでしょうか？」
「それでは、その時間にこちらからかけ直させていただきます」

但し、緊急の場合、すぐにコンタクトを取りたい場合はなどはその限りではありません。

- 1.伝言をお願いする場合
- 2.電話をかけ直してもらう場合

■ 電話の受け方・対応のマナー

1.原則、電話は3コール以内にとるのがマナーです。

これより遅れた場合は、「お待たせしました」と、お詫びの言葉を添えます。

2.電話を受ける際は、まずこちら側から名乗るのがマナーです。

「はい、会社名〇〇でございます」

3.電話相手の確認

相手によっては名乗らない場合や、声が聞き取りにくい場合もあります。

「失礼ですが、お名前をお聞かせいただけますでしょうか?」、「恐れ入りますが、お電話が遠いようです。もう一度お名前を伺えますでしょうか?」

4.電話内容の確認・取次ぎ

相手の氏名所属を確認したら、次に用件に入っていきます。

自分で対応できる内容であれば「私がお伺いします」と対応します。

その際、電話による聞き違いをなくすためにも、メモをできるようにして、内容は復唱してしっかり確認します。

自分で対応できない場合は、「それでは、△△と変わりますので、少々お待ちください。」と言い、担当者に代わる。

5.電話を切る

応答が終わった場合、「本日はお電話ありがとうございました。
失礼いたします」と言い電話を切る

・電話取り次ぎのマナー

1.相手の確認

相手によっては、名前も名乗らず、電話をかけてくる場合があります。そのような場合は、すぐに取り次ぐのではなく、必ず相手を確認します。「恐れ入りますが、どちら様でしょうか？」

2.取次ぎの実施

取次ぎの際は、「それでは、〇〇と代わりますので、少々お待ちください」と言って保留ボタンを押す。その際に、用件を聞いている場合は、その内容もしっかり伝えることが重要です。

3.担当者が不在の場合の対応

担当者が不在の場合、その状況により適切な対応をします。「只今、少々席を外しております」、「〇〇は本日休暇をとっております」、「〇〇は、只今外出しております」

4.不在の場合の対案を提示

「すぐに戻るとお思いますので、このまま、お待ちいただけますか？」、「△時に帰社する予定となっておりますので、改めて、〇〇よりご連絡させましょうか？」、「宜しければ、伝言を承りますが？」などと対応する。

・問い合わせへの対応

会社のサービスや業務に関する問い合わせも多いと思います。できる限りは自分で対応するものですが、誤った情報はトラブルになるので、少しでも判断や解答に迷った場合は、詳しい人に取次ぐのが基本です。そして、最も重要なのは、取次ぎ先を間違えないという事で、電話を受けたら相手の話を良く聞いて、最も適した担当者を取次ぐことです。

1.自分で回答できる場合

「只今、お調べいたしますので、少々お待ちください」

「すぐにお調べしますが、少々時間がかかりますので、こちらから、折り返しご連絡させていただいても宜しいでしょうか？」

2.担当者を取次ぐ場合

「この件につきましては、担当者と代わりますので、少々お待ちください」

3.電話では対応できない場合

「申し訳ありませんが、本件につきましては、お電話ではお答えできない事になっております。」

▪ 携帯電話利用のマナー

現在の社会生活の中で不可欠なツールですが、携帯電話は便利な反面、マナー違反や不都合を生じさせる場合があります。

1. 携帯電話のNGな使い方

考え無しに電話する

会議中などの着信音

カメラ付き携帯電話の利用

外出先での電話

業務用電話の私用利用

2. 携帯電話にまつわるQ&A

取引先から同僚の携帯電話の番号を教えてくださいといわれたが・・・

取引先への電話は携帯電話に優先的にかけてもいい？

ファックス利用のマナー

ファックスを送った場合、必ずしも送信相手のみが見るという訳ではないという点に注意が必要です。

1.ファックスの活用法

・送り状をつける

文書内容や誰宛に送ったものか分かるようにします。

・ファックスの用紙は基本的には白無地

送信に時間がかかり、相手先のトナーを無駄に消費させてしまう

・送信する用紙の枚数

1度に送る枚数は5枚以下にするのがマナーです。これ以上の場合、必ず事前に相手先に確認します。