

接遇・電話応対について

- ◆ 接遇とは？
- ◆ 電話の応対のマナーについて

らぽーる新潟 本部
勝本 和子

接遇と接客の違いは？

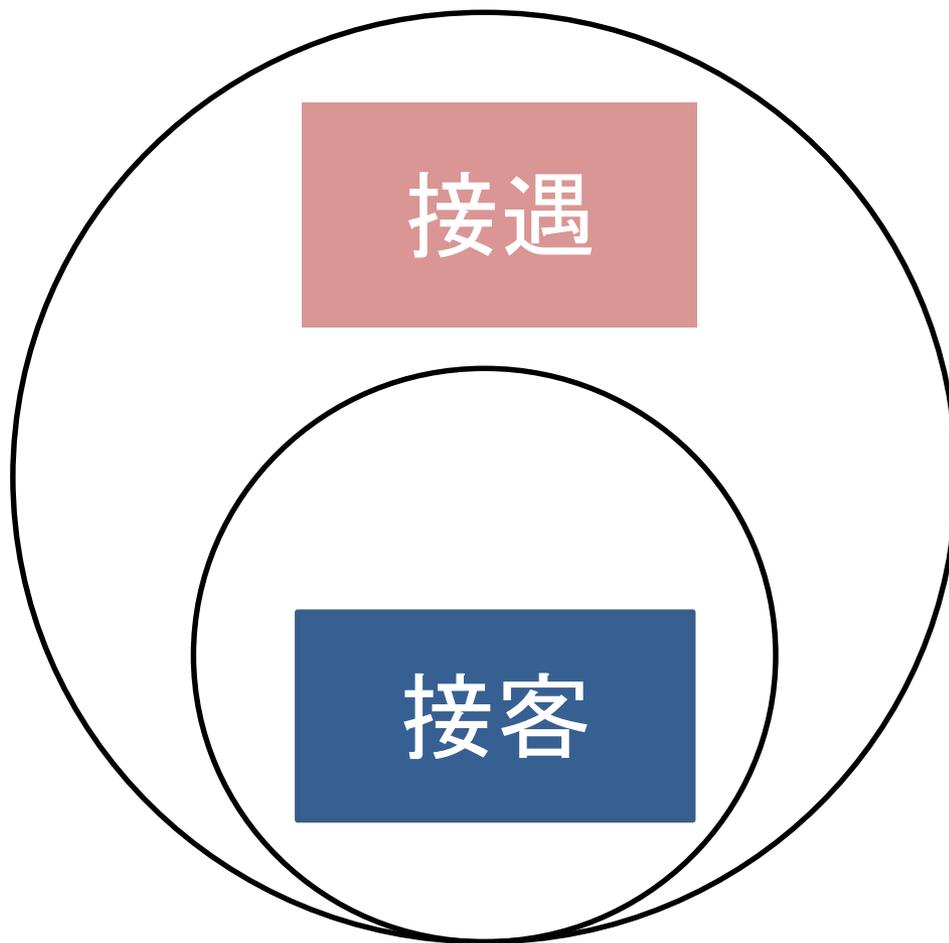
接客・・・お客様(利用者様)に接して必要なサービスを提供すること。

接遇・・・相手を限定することなく、快適な空間でおもてなしの心を表すこと。

『接』:「人に近づく」

『遇』:「もてなす」 思いやりの心を持ってお世話する

接客と接遇を図式化してみると・・・



施設を利用される方にとって心地よく
感じられる場所にするために職員は・・・

- 1、 あいさつ
- 2、 身だしなみ
- 3、 表情
- 4、 言葉使い
- 5、 態度



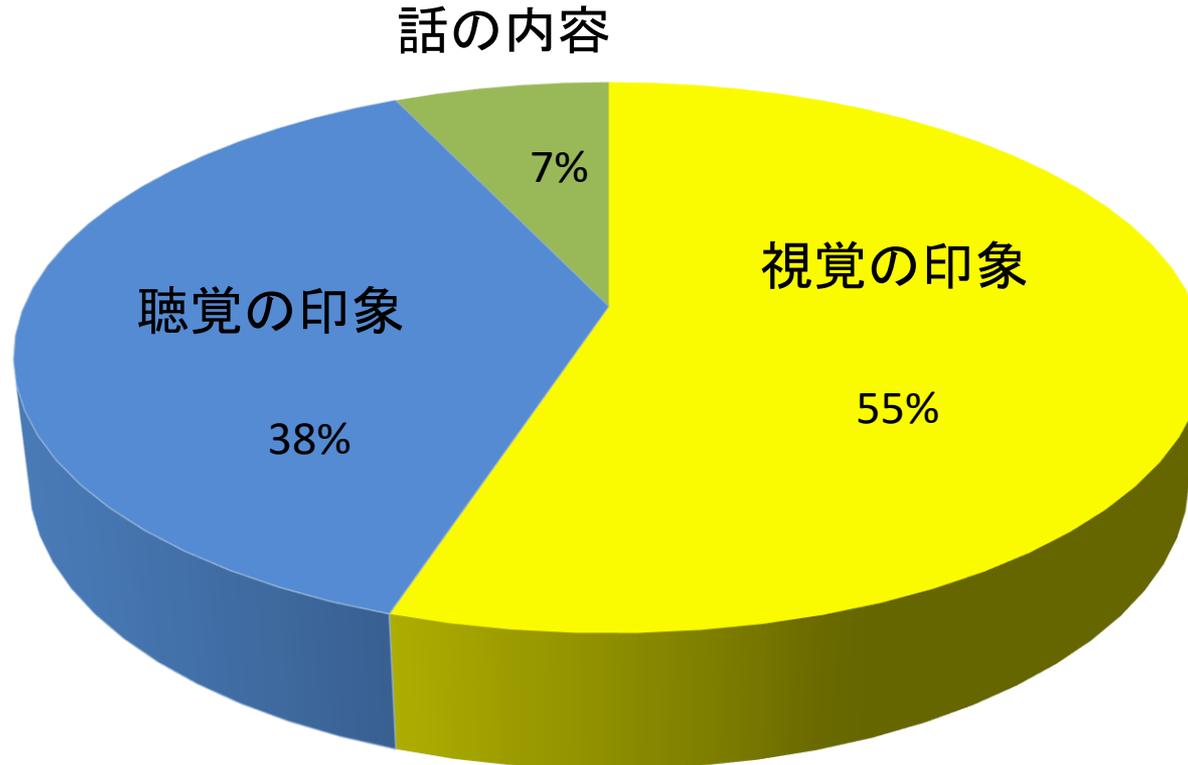
を意識して行動することが大切！！

メラビアンの法則

言動と行動が違っているとき

(例:「うれしい」と言っているが、怒ったような表情のとき)

相手はどのような印象をもつか？



接遇ができていると・・・

利用される方に気持ちよく過ごしていただくことができる



職員も仕事にやりがいを感じることもできる



職場の雰囲気がよくなる



電話応対について

電話をかけるとき

タイミング・・・忙しい時間帯は避ける(始業直後・終業間際、昼食時間)

発信

①準備をする

相手の電話番号、所属、氏名を確認
電話の目的・話す順序を整理する
必要な資料を手元に用意する

②電話をかける

職場名・所属・氏名を名乗る
挨拶をする・・・「いつもお世話になっております」
取次を依頼する・・・「〇〇様はお手すきでしょうか？」
要件を話す
おしまいに挨拶をする「お忙しいところありがとうございました」
「失礼いたします」

※ 相手が不在の場合は再度自分から掛け直すのがマナーです

電話を受けるとき

電話が鳴ったら、原則3コール以内にとるのがマナー。3コール以上のときは、「大変お待たせいたしました」とお詫びの言葉を添えるようにする。

受信・・・メモを用意しておきます。

- ① 職場名を名乗る・・・「はい、〇〇でございます」
- ② 相手先を確認する
聞き取りにくい場合は、「お電話が遠いようです。恐れ入りますがもう一度お名前を伺えますでしょうか？」等、再度確認する。
- ③ 挨拶をする・・・「いつもお世話になっております」
- ④ 内容を聞く・・・内容を復唱しながら聞き、必要に応じてメモをとる。
- ⑤ 電話を切る・・・挨拶「ありがとうございました。失礼いたします」
相手が電話を切ったことを確認し、静かに受話器を置く。

取り次ぐ場合

③の後、「〇〇にお繋ぎしますので、少々お待ちください」と言い、保留ボタンを押し、担当者に取り次ぐ。その際、要件を聞いている場合は、内容を伝える。

電話の特徴⇒表情が見えないこと

声のトーンや話し方で印象が決まってしまう



明るい声で話すこと、表情も意識することが重要です。
言葉使いにも注意が必要です。(正しい敬語を使います。)



正しい敬語を確認しましょう！！

普通の表現	尊敬語	謙讓語
する		
言う		
見る		
聞く		
行く		
来る		
居る		

普通の表現	尊敬語	謙讓語
する	なさる される	させていただく
言う	おっしゃる 言われる	申し上げる 申す
見る	ご覧になる 見られる	拝見する
聞く	お聞きになる	拝聴する うかがう
行く	いらっしゃる おいでになる	うかがう
来る	お見えになる いらっしゃる おいでになる	参る
居る	いらっしゃる おいでになる	おる

「電話の応対は職場を代表している」
とも言われます。

1人1人が、意識して電話応対することが、職場のイメージアップにも繋がるのではないのでしょうか。



人と接すること

対面で接すること

電話を通して接すること

どちらも職場の一員であることを意識して、業務に取り組んでいきましょう！！

ご静聴ありがとうございました。