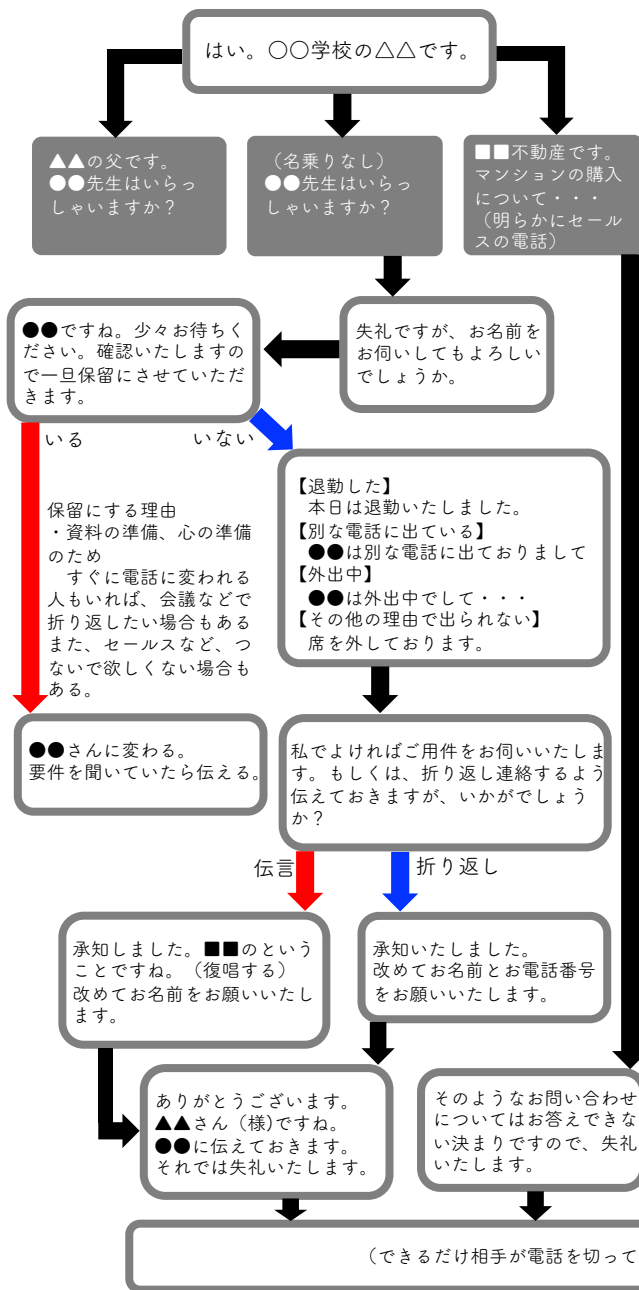


電話対応フローチャート

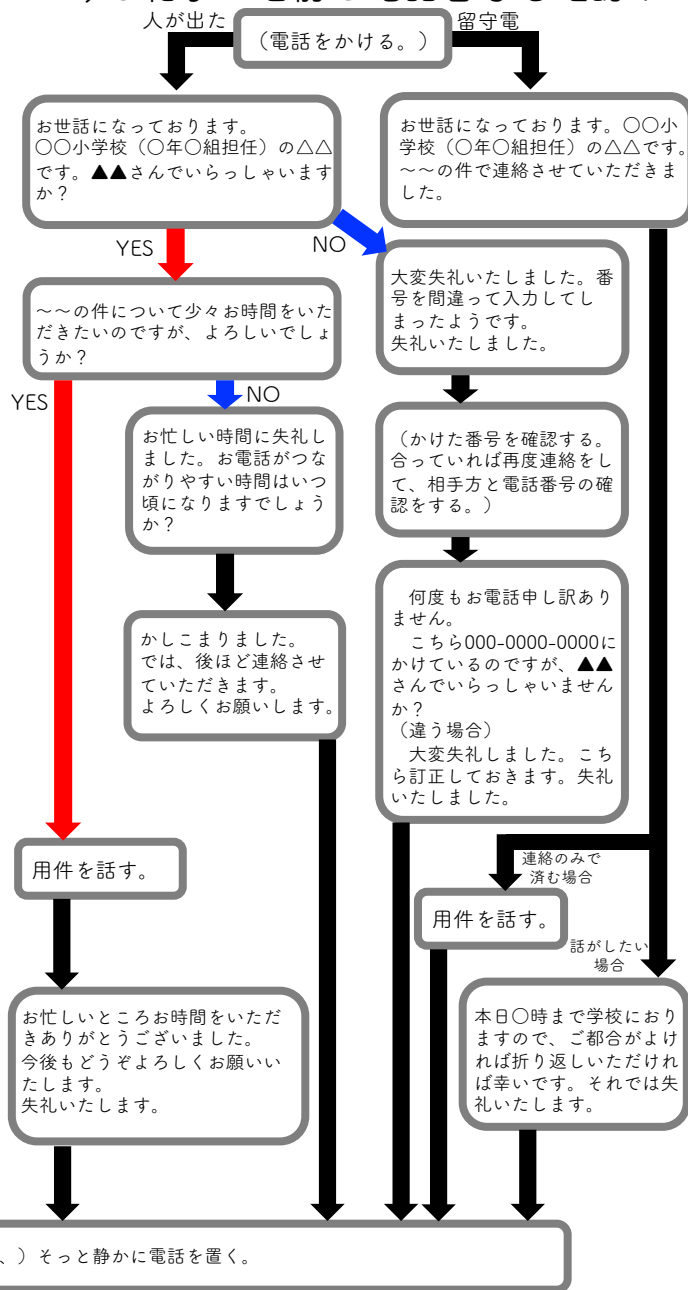
受けるとき

3コール以内に出よう！



かけるとき

かける相手の名前と電話番号を確認！



つついやってしまいがちなNG対応

- | | | | |
|---|---|--|---|
| <p>「もしもし〜」
「もしもし〜」は略語なので、家族や仲の良い知り合いに使う言葉です。電話に出たら「はい。〇〇です。」と言いましょう。</p> | <p>あいづちの「うんうん」
相手は友達ではありません。「はい。」に直しましょう。親しみは大切ですが、それは別なところで作っていきましょう。</p> | <p>上から目線
「〜してあげました。〜にしましょう。」「これはわかりますよね。」など、偉そうにされるとどんなに正しいことでも素直に受け入れられないものです。</p> | <p>過度な下手
「大変申し訳ございません。私の不行き届きで〜」下手に出過ぎると過度な要求をされてしまうことにつながります。(謝罪すべきことは誠意を持って伝えましょう)</p> |
| <p>あいまいな返答
「大丈夫だと思います。」ケガの連絡の時は特に注意です。勝手に判断しないようにしましょう。</p> | <p>電話後にすぐ離席
留守電や不在着信を残したときは10〜15分程度は待ちましょう。すぐ折り返したのに不在では、あまり良い気はしません。</p> | <p>同僚に「先生」をつける
「先生」は敬称です。同僚に敬称は必要ありません。
・佐藤先生は席を外しております。これは失礼ではありませんので安心してください。</p> | <p>長い保留
1分を過ぎそうであればかけ直ししましょう。長くなればなるほど、イライラも電話代も増えていきます。</p> |