

(2) 電話のかけ方

<p style="text-align: center;">ダイヤルを回す</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①かける時刻を考える</li> <li>②相手の番号を確認しながら、右手でダイヤルを正確にボタンを押す</li> <li>③長距離電話を申し込んだら無断で席をあげない。やむを得ないときは、行き先を明らかにして近くの者にたのんでおく。</li> <li>④ダイヤル中も受話器を耳にし、はずした受話器を机においたままダイヤルしてはいけない。</li> <li>⑤電話をかけて話し中のときは、いったん切って3分間まてば90%かかる。</li> </ul>
<p style="text-align: center;">相手確かめる</p> <p>失礼ですが、〇〇産業さん(さま)でいらっしゃいますか。毎度ありがとうございます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①多くの場合相手が先に名のるが、分かりにくければ確認し直す。</li> <li>②明るい笑顔でさわやかに。</li> <li>③まちがい電話はきちんと謝罪する。</li> </ul>
<p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">相手の人(名指し人)の取り次ぎを頼む</p> <p>「〇〇会社の△△と申します。おそれいりますが(申しわけございませんが)××様をお願いいたします」</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①代わりにかけたときは、相手が出る前に本人とかわっておく。</li> <li>②「あなた様は？」ときかれるまで名のらないのは、もともと失礼。</li> <li>③こちらの所属と名前ははっきりいう。</li> </ul>
<p style="text-align: center;">相手の人が電話に出たら、もう一度会社名、名前をいいあいさつをする</p> <p>「〇〇会社の△△と申します。いつもお世話様でございます」(相手に一番合ったあいさつ)</p> <p>「おそれいりますが、〇〇様にお伝えいただきたいのですが」「先日はわざわざおこしくございました」</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①あいさつは簡単(おはようございます。毎度ありがとうございます)にして要件に入る。</li> <li>②相手が不在で代理者に伝言をたのむときは、とくに注意して支障のないかぎり用件の大要を話す。同時にこちらの氏名を伝えるとともに先方の代理者の氏名をうかがっておく。</li> <li>③途中で切れたら必ずこちらからかけ直す。</li> </ul>

<p>用件は結果から先に話し、次に過程をいう</p> <p>「〇〇の件でございますが……」</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①用件を簡潔に話す。特に数字、固有名詞は念入りに。</li> <li>②用件以外に雑音が先方に伝わらないように注意、これには部屋全体の協力が必要。</li> <li>③いくつも用件があるときはあらかじめ「お伝えしたいことが〇つあります」と告げる。</li> <li>④一つずつ個条書きの要領で話す。</li> <li>⑤複雑な内容はメモをお願いしますと願います。</li> </ul>
<p>用件の伝達内容を復唱してもらい、返事を確認する</p> <p>はい……恐れ入りますが復唱していただけますか？（復唱お願ひできますか？）失礼ですがどなたさまでしょうか？あ、〇〇様ですねいつもお世話になります。</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①用件を全部話したか確認する。</li> <li>②必要により復唱してもらおう。</li> <li>③伝言を頼んだときは相手の名前をきく。</li> <li>④お客様、上位の方にはこちらから要点を繰り返す。</li> </ul>
<p>用件が終わったら終わりのあいさつをする</p> <p>「それではよろしくお願ひいたします」「失礼いたします」「ありがとうございました」</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①電話の内容にあったあいさつをする。</li> </ul>

受話器は相手が切ったのを確認して静かにおく