電話応対マニュアル

電話のマナーは社会人としての基本として身につけるべきものです。電話応対によって、企業の評価につながることもあります。

弊社では、新入社員研修として、電話応対のほか、社外文書の書き方、メールの書き方を実施するもので、社員一人ひとりの財産となるよう、しっかり吸収し、実践でさらに磨きをかけていくことを願っています。

１．電話の応対

電話を受ける場合の応対は、その状況によって異なります。状況別に理解しましょう。

1.1　電話を取るタイミング

　電話の呼び出し音（コール）が鳴ったら、できるだけ素早く受話器を取ります。そのコールの回数によって、応答の第一声を変えます。

1.1.1　なるべく早く電話を取る ：３コール以内

１）３コール以内の場合

午前10時まで おはようございます。技術システムズでございます。

午前10時以降 お電話ありがとうございます。技術システムズでございます。

２）３コール以上5コール程度の場合

お待たせいたしました。技術システムズでございます。