



# 電話応対の心構えと応対の基本②



## <研修のポイント>

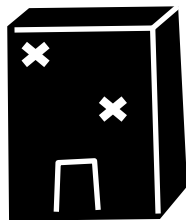
- ・ 名乗り方のポイント
- ・ 具体的な電話対応例



# 社名の名乗りは企業の看板

お電話ありがとうございます。  
ABC商事 商品企画部の  
田中がお電話を承ります。

はい、ABCですー。  
え、私？ …田中ですけど。



**お客様から信頼される看板を掲げられていますか？**

## 名乗り方の3つのポイント

- ① 明るく・さわやかに
- ② 口をしっかりと開けて
- ③ 早口にならないように



**実際に名乗ってみましょう！**

# 第一声を名乗ってみましょう

棒読みにならないよう、抑揚を付けましょう

