

# 電話応対トレーニング

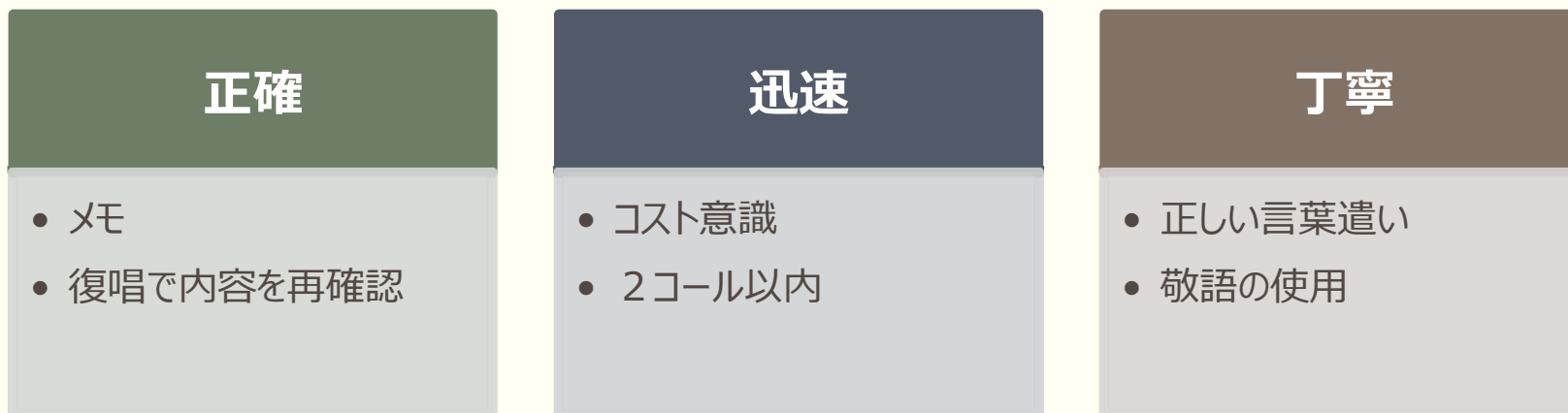


# 電話の3原則と電話応対者の役割

---

---

- ビジネスにおける「電話」で大切にすべきこと



- 間違いやすい言葉・説明は二度繰り返すなど、相手が間違わないように配慮をすることも大切です。数字や日時は表現を変えて間違いを防いだり、日にちの確認は曜日をつけ加えて復唱するなど工夫をしましょう。



# 電話の受け方とかけ方

---

## ① 挨拶し、名乗る



はい、株式会社●● 営業部 ○○でございます

▲▲商事の小林と申します



## ② 相手を確認し、挨拶する



▲▲商事の小林様でいらっしゃいますね。  
いつもお世話になっております

- 必ずメモをとり、復唱すること。
- 相手が名乗らない時や聞き取れなかった際は再確認する。

こちらこそお世話になっております。  
恐れ入りますが、佐藤課長様は  
いらっしゃいますか

