

電話は積極的に取って、仕事の把握と敬語の練習に

- ≫ 電話対応は、その会社の印象を瞬時に決めるもの。顔が見えない分、声色や話し方で全てを判断されるため、1本の電話も粗雑にしない
- ≫ 新入社員は電話を積極的に取ることで、会社の取引先や担当者の名前を覚えられるなど、仕事を把握するためのヒントになることが多い

新入社員の大きな仕事の1つである電話対応。はじめのうちは緊張してうまく言葉が出なかったり、焦って聞き取れなかったりすることもあります。要は慣れです。積極的に電話を取って、いち早く電話対応を自分のものにするのが得策です。敬語で話すことに慣れたり、取引先の名前を覚えられる

のも、同時に得られるメリットです。しかし、電話対応は会社の印象に直結するものと心得て、信用を落とすような失礼な態度にならないよう、丁寧で的確な受け答えをするのが重要です。スムーズに対応できるよう、準備や言い回しを確認しておきましょう。

電話対応のポイント

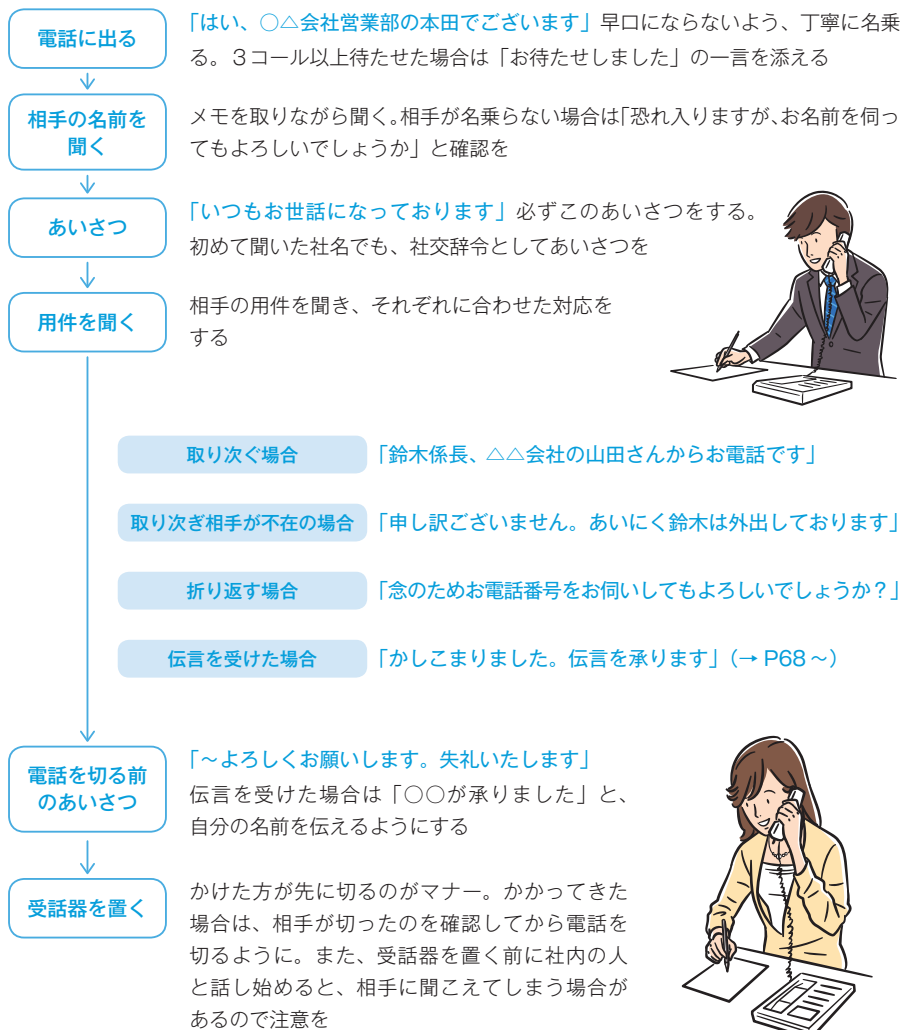
あらかじめ準備をしておく

いつかかってくるかわからない電話の対応をスマートに行うためには、準備が大切。保留や内線番号への回し方など、電話機の使用は事前に覚えましょう。また、スムーズに受話器が取れるよう、電話の周りにはものを置かず、すぐに手が伸ばせる状態にしておくのも大切です。そばにメモとペンの用意も忘れずに。

失礼のない対応をするために

電話に出る際に気をつけたいのは、まず3コール以内に電話に出ること。そして電話口では相手が聞こえやすいよう、はっきり話すことです。特に会社名はきちんと伝えるようにしましょう。必ず自分の部署名と名前を名乗り、相手の部署名と名前も聞くようにしましょう。

電話対応のフレーズ例



× NG

電話中はなるべく、通話だけに集中しましょう。パソコンを見ながらの電話や口に食べ物を含みながら、タバコを吸いながらの「ながら電話」は、相手に落ち着きのなさが伝わってしまうので注意を。