

【電話の受け方】

初期対応

1. 受話器を取る

- ・メモの用意
- ・できるだけ2コールで済む

2. 名乗る、挨拶 相手の確認

- ・さわやかに、事業所名と名前を名乗る
- ・状況に合わせて挨拶し、相手の名前をメモ

3. 用件を聴く 復唱確認

- ・要点をメモし、それを見ながら復唱確認
- ・相づちを打ちながら、最後まで聴く

終

話

4. 終わりの挨拶

- ・話の内容に合わせて挨拶し、再度名乗る
- ・プラス 気遣いの一言

5. 受話器を置く

- ・かけた方が先、受けた方が後に切る
- ・相手が目上の人やお客様の場合は後から

【電話のかけ方】

初期応対

1. 電話をかける

- ・ 内容、順序、要点を整理しておく
- ・ 電話番号、相手の所属、名前の確認

2. 名乗る、挨拶 相手の確認

- ・ さわやかに、事業所名と名前を名乗る
- ・ 状況に合わせて挨拶し、相手の名前をメモ

3. 用件を伝え、 要点を繰り返す

- ・ 順序よく、要点をはっきり
- ・ 一方的にならないよう、相手の反応にも注意する

終話

4. 終わりの挨拶

- ・ 話の内容にふさわしい挨拶
- ・ 通話時間をいたいたことへ感謝の一言

5. 受話器を置く

- ・ かけた方が先に切るが、相手が目上の人や患者さんの場合は後から切る
- ・ フックを指で押さえる

名乗り方

- ・ はい、（社名・所属）の〇〇でございます

相手の名前を確認する

- ・ （相手の社名）の〇〇でいらっしゃいますね。

あいさつ

- ・ いつもお世話になっております。
- ・ 昨日は大変お世話になりました。
- ・ 先日はありがとうございます。

相手の名前をたずねるとき

- ・ おそれいりますが、どちら様でしょうか。

相手の名前が聞き取れなかったとき

- ・ もう一度おっしゃっていただけますか。

相手の声が聞こえにくいとき

- ・ おそれいりますが、お電話が遠いようです。

相手がもう一度名乗ったら

- ・ ありがとうございます or 大変失礼いたしました。□□の〇〇様でいらっっしゃいますね。

電話を切るとき

- ・私（ ）が承りました。
失礼いたします。

プラスの一言

- ・どうぞお気をつけてお越しくたさい。
- ・それでは、〇時にお待ち申し上げております。
- ・このたびは、ありがとうございました。

今回のまとめ

- 電話対応者は企業の顔。
- 会社を代表して話しています。
- 電話を切る間際まで、
相手を大切に。

