

好印象を与える 電話応対とマナー

日頃当たり前のように行っている「電話応対」。お客様の立場になって気持ちのこもった応対ができるかどうかは、企業のイメージを左右する大切なポイントです。その場の状況に合わせた適切な応対ができるように、ロールプレイングや会話の録音を効果的に使ってご指導します。



STEP1

電話応対のマナーを知る

- ・ ビジネス電話の特性
- ・ 顧客の心理と電話応対
- ・ 感じのよい応対のポイント
- ・ 電話のTPO

電話応対の基本を確認し、現在の自身の応対を振り返る

STEP2

自分の応対を客観的に知る

- ・ 電話機を使っての会話(録音)
- ・ セルフチェックによる評価
- ・ 言葉癖や慣れによる印象度の低下
- ・ 好印象を与える第一声

実際に会話を録音することによって、今まで気付かなかった自身の課題を見つける

STEP3

電話のかけ方・受け方の基本

- ・ 発声、滑舌
- ・ 電話応対用語のチェック
- ・ 正しい敬語と言葉づかい
- ・ わかりやすく話すコツ
- ・ 「聞く」と「聴く」

「知識(知っている)」から「実践(できる)」へとつなげるための再確認を行う

STEP4

ロールプレイング(状況別の対応法)

- ・ かける
(依頼,確認,問い合わせetc.)
- ・ 受ける
(説明,効果的なあいづちetc.)
- ・ 取次ぎとメモの残し方

実際の業務内容に即してロールプレイングをすることで、自身の個性を活かしながら課題の克服を図る

STEP4

クレーム対応のポイント

- ・ お客様の心理を知る
- ・ クレーム対応のタブー
- ・ クレームをチャンスにする
- ・ クレーム実践例

クレーム対応からお客様の信頼を勝ち取り、関係強化につなげるためのポイントを身につける

