

秘書検定2級講座

マナー・接遇(3)

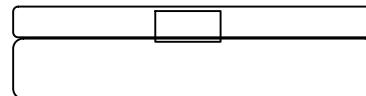
電話応対と接遇

講師 鈴木 千恵子

■電話応対の基本①

電話の特性

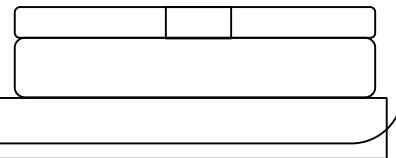
- ア、即時性がある。
- イ、声だけが頼りである。
- ウ、かけた側が費用の負担をしている。



■電話応対の基本②

聞き取りにくい電話への対応

- ア、聞き取りにくいことを伝える。
「お電話が遠いようなのですが」
- イ、時間をおいてからかけ直す。
- ウ、電話器を変えてかけ直す。
- エ、こちらも低い声で話してみる。



■電話応対の実際①

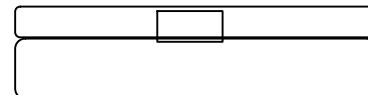
上司への取り次ぎ

ア、電話器を取る。

「〇〇会社、秘書課でございます」

内線の場合

「はい、〇〇部長の席です」



■電話応対の実際②

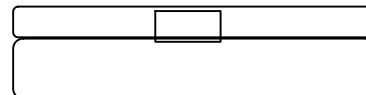
イ、相手と用件を確かめる。

複数の上司に就いているときは取り次ぐ上司も確認する。

→ ○○の件でございますね。

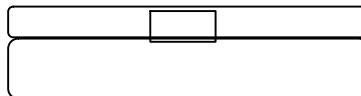
かしこまりました。

ただいま○○(上司)と替わりますので、少々お待ちください。



■電話応対の実際③

ウ、上司に相手と用件を伝える。
用件は要領よく伝える。
→〇〇社の、〇〇部長から〇〇の件で
お電話です。

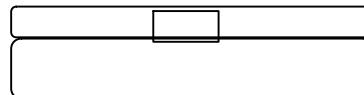


■電話応対の実際④

ケーススタディ

ア、上司が他の電話に出ていて、長く待たせる
ようなとき

→ 長くなりそうなので、こちらからおかけする
ようにいたしましょうか。(それとも、このまま
お待ち願えますでしょうか。)



■電話応対の実際⑤

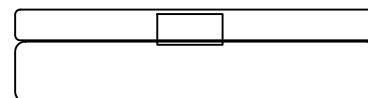
イ、伝言を受けたときは復唱し、自分の名前を
伝える。

→……ということでございますね。

かしこまりました。

私は秘書の〇〇と申します。

確かに申し伝えます。

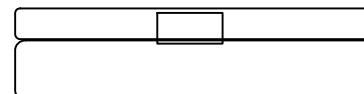


■電話応対の実際⑥

上司が不在の際の電話応対

ア、上司の不在を告げ、伝言を聞いて、メモしておく。

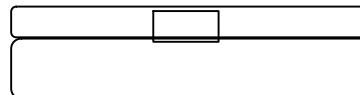
→ただ今、あいにく○○(上司)は外出しておりますが、よろしければ、ご用件をお伺いいたします。



■電話応対の実際⑦

イ、帰社時刻を尋ねられたら、はっきりと時間を告げる。

→〇時ごろ戻る予定ですが、いかがいたしましたか。



■接遇①

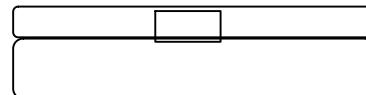
約束のない客の対応

ア、挨拶が目的で来社の場合

上司が在席…取り次ぐ

上司が不在…代理の人に取り次ぐ

上司が面談中の場合は、上司にメモで伝える。



■接遇②

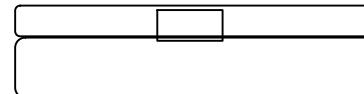
イ、歓迎しない来客の場合

＜営業・勧誘が目的＞

寄付、広告を求められたら秘書が上手に断る。



担当部門に取り次ぐ。



■接遇③

上司が不在時の対応

- ア、上司の不在を告げる。
- イ、相手の意向を聞く。
「代理の者でもよいか」
「上司に伝言を伝えるか」
「後でこちらから連絡するか」
- ウ、相手の意向に沿う
代理人を立てる。後で連絡する。伝言を聞く。

■接遇④

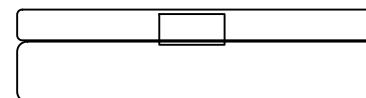
上司が取り込み中のときの対応

＜予約のない来客の場合＞

—基本的に取り次ぎがない場合—

ア、約束がないと面会はしない旨を伝える。

イ、相手の会社名、名前、用件を尋ねて、後で
上司に伝える。



■接遇⑤

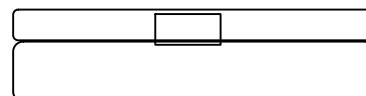
＜相手と用件によっては取り次ぐ場合＞

ア、上司が在席していることは告げずに、待って
もらい、その間に上司に確認をする。

(先に相手の会社名、氏名を確認しておく)

イ、上司が会うと言うことなら、取り次ぐ。

ウ、時間がなくて会えないときは、やはり都合が
つかないことを告げてわびる。



■接遇⑥

上司が約束に遅れる場合

ア、30分以内で到着する見込みの場合

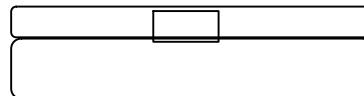
上司の帰社時刻が30分以内の遅れの場合には、できる限り待ってもらえるように申し出る。

「(上司)戻りが遅れておりまして、あと30分ほどかかりそうです。お忙しいところ誠に申し訳ございませんが、戻るまでお待ちいただけますでしょうか。」などと、お願ひする。

■接遇⑦

イ、30分以上遅くなる場合

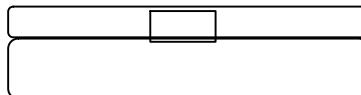
- 遅れる理由や到着の時間を伝え、「いかがいたしましたか」と相手の意向を尋ねる。相手が帰る場合は「せっかくお運びいただきましたのに、申し訳ありません」と丁寧に謝る。
- 用件によっては代理の人を立てる、伝言を聞く、こちらから連絡を入れるなど、上司不在時の基本対応のいずれかで対処する。



■接遇⑧

ウ、その他の理由で遅れる場合

前の面談や会議が長引いて遅くなりそうなときは、上司にメモで予約客が着ていることを伝え、指示を仰ぐ。



■第77回第33問過去問題

次の言葉の下線部分を、意味を変えずに来客に言う丁寧な言葉に直して答えなさい。

- 1) 「すみませんが 話すことは できません」
 A B C
- 2) 「後で 連絡します」
 D E
- 3) 「分かりました。 今 持ってきます」
 F G H



■第77回第33問 解答

解答：

- 1) A 申し訳ございませんが
B お話しすることは
C いたしかねます

- 2) D 後ほど・後日
E ご連絡(を)いたします・ご連絡(を)差し上げ
ます

- 3) F かしこまりました・承知いたしました
G ただ今
H お持ちいたします