

電話対応のマナー

相手が見えない電話では、直接会って話す時以上に相手に対する配慮が必要である。また、ビジネスにおける電話では、常にスピードと正確さが求められている。電話対応に関するマナーはこの2点が基本になっていると言っていいだろう。

1. 相手を待たせないようにする気配りが大切

まず、電話を受ける時であるが、ベルが鳴ったらすぐに出るのがマナーだ。何か用事があってすぐに出られなかった場合には、必ず「お待たせいたしました」の一言を加える。受けた電話が他の人へのものだったら「少々お待ちください」と言って、スムーズに取り次がなければならない。

2. 名前、社名は正確に

スムーズにと言っても、速ければいいというわけではない。相手の名前、社名を正確に伝えなければ、結果的に仕事はスムーズに運ばなくなってしまう。電話の相手の言葉がよく聞き取れない時には、ていねいに聞き直すことである。特に名前や社名などはしっかり確認する必要がある。

3. 電話をかける前の準備が大切

また、電話をかける時には、話す内容を箇条書きにしたりしてきちんと整理しておくべきである。メモ用紙、筆記用具、必要な資料なども忘れずに手元に用意しておく。

4. 相手も工作中であることを忘れてはいけない

話が長くなりそうな場合には、初めに「今、お話ししてもよろしいでしょうか」あるいは「少々、お時間よろしいでしょうか」などと言って相手の了解を取るのがマナーである。そして、話を始める前に「～の件なのですが」と用件を簡潔に告げること。そうすれば相手も心構えができて、会話がスムーズに運ぶだろう。

5. 最後の確認とお礼の言葉を忘れずに

用件を一通り話し終わったら、大切な点についてはもう一度確認するようにしたい。切る時には「お忙しいところ、ありがとうございました」などとお礼のあいさつを忘れずに。