

【解説】

電話でアポイントを取る場合、いくら用事があるからといって相手の都合を無視して、林さんのように強引にアポイントを取るのはビジネスマンとして非常識です。まず、相手の都合を優先し、自分が訪問したい希望の日時を伝えましょう。この点で、林さんのアポイントの取り方はよくなかったわけですが、アポイントを取るときは、どんな用件で訪問するのかわかるという目的と、どのくらい時間が必要かということも一緒に伝えておくのと良いでしょう。「できましたら、1時間ほどお時間をいただきたいと思います」と一言断っておけば、相手は心の準備もできるし、計画も立てやすくなります。

練習1. 電話でアポイントを取るときの言い方を練習しましょう。

(1)用件を説明する言い方です。

<例>新商品を紹介します → 新商品をご紹介しますと思います、お電話させていただきます。

①新製品を紹介する ②サンプルをみてもらう ③資料をみてもらう

(2)相手の都合を聞く言い方です。

<例>今週中に行く → できれば今週中にお伺いしたいと思います、ご都合はいかがでございますか。

①来週の初めに会う ②近いうちに会う ③今月末までに説明に行く

練習2. ベアになって電話でアポイントを取るときに言い方を練習しましょう。

<例>新商品を紹介する、今週中に行く

→ A: 新商品をご紹介します、お電話させていただきます。

できれば今週中にお伺いしたいと思います、ご都合はいかがでございますか。

B: そうですね。結構ですよ。では、水曜の1時頃に来ていただけませんか。

A: はい、かしこまりました。あ、よろしければ1時間ほどお時間いただきたいのですが。

B: はい。

①新製品を紹介する、来週の初めに会う

②サンプルをみてもらう、近いうちに会う

③資料をみてもらう、今月末までに説明に行く

【まとめ】

ここでは、第3課、第4課で勉強した電話の受け方かけ方についてもう一度まともめてみましょう。

練習1. 名指し人宛に伝言を頼む言い方と、伝言を受けて復唱する言い方を練習しましょう。

<例>今日中に電話する

→木下: 私、木下と申します。本田部長がお戻りになりましたら今日中にお電話いただきましたら、今日中にお電話するよ

斎藤: はい、本田が戻りましたら、今日中にお電話するよ伝えます。

①明日、朝一番に連絡する ②今日中に連絡する

③今日午後3時までにファックスを送る

練習2. 下線部分に適切な言葉を書きなさい。

林さんはエービー工業、営業部の鈴木課長に電話をかけます。鈴木さんは会議中なので、今日中に電話をくれるように頼みます。林さんの電話番号は 3299-2004 です。

→林: 私、東京工業の林と申します。いつもお世話になっております。_____か。

井上: 申し訳ございませんが、鈴木は_____。

_____あと30分ほど終わると思います。

林: では、鈴木課長がお戻りになりましたら、今日中にお電話_____の_____ですが。

電話番号は 3299-2004 です。

井上: かしこまりました。鈴木が_____たら、今日中に林様へ_____伝えます。

お電話番号は 3299-2004 でございますね。

林: 恐れ入りますが、お名前を_____。

井上: 失礼いたしました。私同じ部の_____。

林: では、お願いいたします。