

さわやか電話応対 「基本のキ」



第1章 電話を取る前から対応は始まっている	1
1. あなたは会社の代表	2
2. 噂話は見えないお客様を失う可能性も!	4
3. 受話器を通して見える笑顔	6
4. 表情と身だしなみは声に表れる	8
5. 意外と知らない電話の機能	10
6. Let's try! 聞き取りやすい声をつくろう!	12
7. 話すスピードは相手に合わせよう!	14
8. 「5W2H」を常に意識する!	16
9. 「5S」で効率のよい対応	18
「心構え」のチェックリスト	20
コラム コールセンターの責任者を務めて(その1)	21
第2章 きれいな言葉遣いで、好感度UP!	23
1. まずはこれから! 「自分の呼び方・相手の呼び方」	24
2. 社長も呼び捨て!? 「外部の人に対する社内の人の呼び方」	26
3. 社員は他人!? 「家族に対する呼び方」	28
4. 正しい敬語で品格UP!	30
5. 押さえておきたい敬語の基本	32
6. ちょっと待って! それって「バイト語」?	34
7. もっとソフトに伝えたい	36
8. 正確に伝えるためのワザ	38
「言葉遣い」のチェックリスト	40
第3章 お客様を安心させる電話の受け方	41
1. 電話の受け方の流れを確認しよう	42
2. 「鳴ったらすぐ」が大原則!	44
3. 名乗りは「いらっしゃいませ」という気持ちで!	46
4. 相手が名乗らないときは…	48
5. 相手の名前を聞き逃したときは…	50

6. 社会人の基本！ 電話でも「あいさつ」 52
7. しっかり確認！ 取次ぎ違いを防ぐ！ 54
8. 在席していても、まずは確認！ 56
9. 担当者不在時の対応のしかたあれこれ 58
10. 伝言の受け方あれこれ 64
11. 伝言メモの使い方あれこれ 66
12. 保留は30秒が限度 68
13. 無言電話・不審電話にも平常心で 70
「電話の受け方」のチェックリスト 72
コラム コールセンターの責任者を務めて（その2） 73

----- (2か月目学習 T2) -----

第4章 謙虚な気持ちで電話をかける ----- 75

1. 電話のかけ方の流れを確認しよう 76
2. 電話をかけるときは準備万端で望もう！ 78
3. 電話がかかったときの心構え 80
4. 相手の時間に割り込むという意識を持とう！ 82
5. 相手が不在時の対応あれこれ 86
6. 問い合わせ電話はまず用件を伝える！ 88
7. アPOINTは相手に合わせる！ 90
8. 上司の代わりに電話をかけるとき 91
「電話のかけ方」のチェックリスト 92

第5章 クレーム電話でファンを増やす！ ----- 93

1. どんなクレームにも感謝の心で 94
2. どんなときでも相手を責めない 96
3. 不快感を与える表現あれこれ 98
4. クレーム対応は電話に出る前から始まっている 102
5. 新たなクレームを生まないためにも「待たせない」 104
6. 調査結果の報告は速やかに！ 106
7. 電話のたらいまわしは厳禁！ 108
8. 責任転嫁はもってのほか！ 110
9. 最初が肝心！ 正しい取次ぎを！ 112
10. クレーム電話は、相手を理解することが大切 114
11. 感情をコントロールして冷静に！ 116

- 12. お客様の立場になって説明する 118
- 13. 曖昧な表現は相手を不安にさせる 120
- 14. 「数字」や「データ」を使って明確に説明する 122
- 15. 直接伺い、誠意を見せる！ 124
- 16. お詫びと感謝の言葉で気持ちを和らげる 126
- 17. クレーム対応後のフォローについて 128
- 18. クレームは全社で共有して再発防止！ 130
「クレーム対応」のチェックリスト 132
- コラム コールセンターの責任者を務めて（その3） 133

第6章 どんなときも「さわやか電話対応」————— 135

- 1. 携帯電話のやり取りには、どんな特徴があるでしょう？ 136
- 2. できていますか？ 携帯電話のマナー 138
- 3. 携帯電話には、情報漏えいの危険がいっぱい 140
- 4. 社内電話でも、お客様同様の気遣いを！ 142
- 5. 英語を聞こう！ 英語をしゃべろう！ 144
- 6. 道順の伝え方について 146
- 7. 間違い電話の応対について 150
- 8. トラブルの対応について 152
「さわやか電話対応のまとめ」のチェックリスト 156

参考文献 157

さくいん 158