

☎電話マニュアル📞

☆電話は3コール以内に出ましょう。出られなかった場合は、(大変)お待たせいたしました。と付け足しましょう。

☆少々お待ちくださいの少々とは30秒です。30秒以内に取り次げない場合は不在時の対応に切り替えます。

☆聞きやすい話のスピードは60秒で350字、つまり1秒で5～6文字のペースです。
「こんにちは」を1秒で言うイメージで早口にならないようにしましょう。

☆受話器を置くときはそっと優しく置きましょう。意外と大きな音が鳴ってしまう(聞こえてしまう)ので最後まで丁寧に。

☆不在の場合、基本的には「席を外しております。」でOKです。細かい状況を説明する必要はありません。

☆同じ意味でも言い回しで印象を変えられます。否定系はさけて肯定系に言い換えると印象が良いです。
例)「～できません。」ではなく「～いたしかねます。」

☆メモの取り方のポイントは「5W3H」これを意識して聞くと伝え漏れを防ぐことにつながります。
(Whenいつ、Whereどこで、Whoだれが、Whatなにを、Whyなぜ、How toどのように、How muchいくら、How manyどのくらい)

☆伝言は出来る限り口頭でも伝えましょう。メモだけでは伝わらないニュアンスまで伝えることができ、勘違いを防げます。

☆自分メモを作りましょう。学校の住所、電話番号、FAX番号、下校時刻、校時表等の使用頻度が高い情報をまとめておくと便利です。

★とにかく焦らないことが大事です。その為には事前の準備がとても大切です。★

メモを取らずに内容を聞いていると、相手の名前を忘れてしまった…。
そんな失敗をしないためには、やはり事前の準備が必要です。すぐにメモをとれる環境にしておくこと、こんな失敗も防ぐことができます。1日の仕事の中でも外部との関わりとして大きなウエイトを占めている電話対応。学校の顔であり窓口であるという意識を忘れず対応しましょう。