作成日：2016/07/19

電話応対マニュアル

電話のマナーは社会人としての基本として身につけるべきものです。電話応対によって、企業の評価につながることもあります。弊社では、新入社員研修として、電話応対のほか、社外文書の書き方、メールの書き方を実施するもので、社員一人ひとりの財産となるよう、しっかり吸収し、実践でさらに磨きをかけていくことを願っています。

最近はメールでの連絡が主流となり、電話をかけたり、受けたりする機会が少なくなってきました。しかし、電話は、文章では表せないコミュニケーションツールとして大事なものです。弊社では、取引先とのやり取り、お客様からの問い合わせ等に対して、直接声を伺うことができる電話を重視しています。

ここでは、電話応対として、電話の受け方、電話の取り次ぎ方、不在対応等を確認します。