

電話応対で大切なこと

先日、ある企業様で電話応対の研修をさせていただきました。毎年、接遇マナー研修をさせていただいているのですが、今回は電話応対に特化した研修でした。

その理由は、電話応対についてお客様からのクレームがでたことでした。

担当の方からクレーム内容をお聞きし、具体的な状況に対してどのような言葉で応対するのかを電話応対事例集としてまとめました。

研修当日は、電話応対の基本をお伝えした後、事例集を使い2人1組で練習をし、成果を披露していただきました。

最近では、家庭で固定電話を使用する機会が少なくなり、以前であれば親が電話の応対をしている時、「はい、〇〇でございます」「失礼いたします」などと言っているのを耳にし、自然に身につけていた電話応対のマナーが、携帯電話の普及で登録されている相手からの電話に出るので、かしこまって電話に出る機会も少なくなり、家庭での学びの機会もなくなっているようです。



新入社員が入社した時、電話対応はできて当たり前ではなく、基本的な対応用語や対応の流れ、心構えを指導し、電話対応へのクレームを無くしたいものです。

電話は声を通して、相手にこちらの姿勢や気持ちが伝わります。

頬杖をついて話したり、椅子にのけぞって話したり、面倒くさいなと思いながら話すと、自然と声に表れてしまいます。声に心が宿って、相手に伝わるのです。

電話対応の際、お互いに顔は見えませんが、まるで相手が目の前にいるような気持ちで、姿勢を正し、優しい笑顔、優しく落ち着いた声で話すことで、相手は安心して話すことができ、信頼を得ることができます。

電話対応に慣れるまでは、鏡を置いて、鏡に映る自分が優しい笑顔になっているか、確認しながら電話に出るのも良いでしょう。なぜなら、表情が笑顔になると、声も笑顔(笑声・えごえ)になりますので。

