

あしたをつかむ ビジネスマナー

- メニュー
- ① 社内マナーの基本
 - ② ビジネスの掟
 - ③ 話し上手は聞き上手
 - ④ 自己紹介の極意
 - ⑤ 接客と訪問の基本マナー
 - ⑥ 電話マナーの基本



電話のかけ方

相手の会社名、所属、役職、名前等チェック。用件は箇条書きにするなどポイントの整理を。事前準備を怠りなく。

いきなりは禁物

電話はいつでも割り込み可能な便利(危険)な道具。相手の都合を確認すること。名乗るだけでなく、「〇〇の件でお電話いたしました」とまずは前置きを。

電話を切る時

ひと呼吸置いて、静かに受話器を置くこと。ガチャと切るの感じが悪い。○
相手が目の前にいる位の積もりで、丁寧に。○

「こんにちは」「(いつも)お世話になっております」「〇〇の△△と申しますが・・・」

「お忙しいところを(大変)有難うございました」「それでは失礼致します」

電話の受け方

ベルが鳴ったらできるだけ早く受話器を取る。3コール以上の場合、「お待ちしました」の一言を添えること。

モシモシは不用

受話器を取っても、直ぐに回線がつかない訳ではない。「はい」「〇〇の□□です」と。

相手を確認する

相手が名乗らない場合、「失礼ですが、どちら様でしょうか」と相手の名前や会社名を確認(用件も含めて素早くメモする)。

意外と難しい

取次のポイント

- ① 用件、名指し人がハッキリしているケース

どこまで用件を確認するか(あるいは名指しだけで取り次ぐか)は状況による。相手が「飛び込み」か「常連」かによっても対応の仕方は違う。肝心なのは「誰から誰への電話か」を正確に把握し、取り次ぐこと。マニュアルが定まっている場合もある。
- ② 用件、名指し人が不明(曖昧)なケース

名乗らず、担当者かどうかを確認もせず、一気にまくし立てる相手にも面食らわないこと。言葉尻だけ追っかけて迷路に入っていくとトラブルになることも。相手の意図を的確にくみ取って、5W1Hを必要に応じて確認し、担当へ取り次ぐ(なるべく簡潔に)。
- ③ 緊急な要件の時

名指し人が会議や接客中の時は「お話中、失礼いたします。」と断ってから、本人にメモを渡して知らせる。来客が話している時に渡すのは失礼。
なお、名指し人が不在の時、携帯電話に連絡する方法もあるが、事前の了承が必要なこともある。特に、携帯番号を伝える場合には注意が必要。

ダメな電話対応

- 保留のまま待たせたあげくに・・・

「少々」は30秒が限度。「ちょっと・・・」は使わない。「しばらくお待ちください」よりは「伝言」か「折り返し」か相手のニーズに合わせる方がよい。
なお、保留にしてしばらくして「外出中」では居留守だと勘違いされる。「申し訳ありません。ただいま席をはずしております。よろしければ、かわりにご用件をお伺いしますが」などとするのが適切。
- たらい回しは厳禁

かけた電話が何回も違う部署に回され、その度に名前と用件を聞かされると、「ココの会社大丈夫?」と思われかねない。中には、用件がハッキリしているのにたらい回しになっていることも。更には、名前も用件も把握しないままで、すぐに「担当に回します」という猛者もいるとかいれないとか・・・

何度も同じこと言わせるねえ



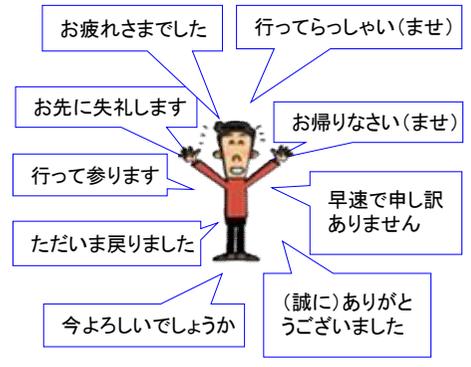
① 社内マナーの基本

1 はじめに挨拶(あいさつ)ありき

良好な人間関係を築く(保つ)には、ちょっとした一言が大切です。相手に笑顔(心)を向けて、明るく発せられる「おはようございます」の一言はお互いに爽やかな気分をもたらします。お礼の言葉なども同様です。「ども」と挨拶を省略しないのが基本です(状況や相手との「距離感」にもよりますが)。挨拶そのものを省略すると円滑な人間関係が築けず、仕事もスムーズに行きません。ここで日本的奥ゆかしさ(気恥ずかしさ)を発揮する必要はないのです。挨拶は自分から進んで行いましょう(自然にオープンマインドで)!

2 身だしなみは心のバロメータ

採用担当者や上司の立場に立てば、自分の採用した人間や部下が「その会社のイメージを損ねるような振る舞いをしないか?」「周りの人間と上手くやっつけていけるか?」と心配するのも理解できます。おしゃれ自体はプライバシーですが、「身だしなみは心のバロメータ」と考えると、「個人の問題だ」では済まないのです。
男性の場合は、着こなしも大切ですが、清潔感があり、シミやシワのない服装を心がけましょう。無精ひげや汗くさい等は論外ですが、意外と忘れるのがクツの汚れです。
また、女性の場合、化粧や服装、アクセサリー、香水等は控え目ぐらいの感じで丁度よいでしょう。



※ 来客や上司と廊下ですれ違った場合などは、軽く会釈するのを忘れずに。

3 メリハリが肝心

①学生言葉(いわゆるタメ口) ②時間にルーズ ③公私混同する ④整理整頓できない ⑤勝手に外出等「基本的なことが出来ない」新入社員への先輩社員の不満を特集する雑誌を見かけます。「自分に合った仕事」なのか「仕事に自分を合わせるか」以前の問題で仕事につまずいてしまうのです。逆に、過剰な適応によりストレス過多となる場合もあります(仕事に没頭し、成長することも大切ですが)。仕事を長く続けて行くためには、社会人としてのケジメと自分なりのリラックス方法をバランスよく身につけることが肝心です。

