氏名：

**電話対応のマナー**

電話対応の３つの原則

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| １.正確 | ２.迅速 | ３.丁寧 |

電話対応の際の心構え

　　・明るく対応する。　　・組織の代表としての意識を持つ。

電話の受け方の基本的な流れ

＜Ｂ：成城高校受付　　　Ａ：大阪医療技術学園新任職員　　Ｃ：成城高校就職担当＞

Bさん　①名乗り

※（組織名）でございます。

③相手の確認。

※（組織名）の（氏名）様でございますね。いつもお世話になっております。

⑤用件を伺う。

（部署）の（氏名）ですね、かしこまりました。本日はどのようなご用件でしょうか。

⑦対応。（復唱）ですね、少々お待ち下さい。

Cさん　⑧名乗り　（部署）の（氏名）です。お世話になっております。

　　　　⑩対応　　こちらこそよろしくお願い致します。

⑫終了の挨拶。　※ありがとうございました、失礼致します。

電話のかけ方の基本的な流れ

Aさん　②名乗り　（組織名、氏名）

※（組織名）の（氏名）と申します。いつもお世話になっております。

④相手を指名。

※すいません、（部署）の（氏名）様はいらっしゃいますでしょうか。

⑥用件の伝達。

※例）：新任の挨拶（新任のご挨拶をさせていただこうと思っております。）

⑨この度、（組織）（部署）に配属されました（氏名）と申します。よろしくお願い致します。

⑪終了の挨拶。　※ありがとうございました、失礼致します。

メモ

|  |
| --- |
|  |

**名刺交換のマナー**

名刺交換をする意味

・自分の所属などを相手に伝える、自己紹介となる。

（会社名、所属、氏名など今後の取引の基本的情報となる。）

・連絡先の交換　（メールや、住所などやり取りをする上での連絡先交換）

名刺交換のﾎﾟｲﾝﾄ

・自己紹介を兼ねた挨拶となる。相手の方に敬意をはらいながら行うこと。

・名刺は客先（目上）に対して売り手（目下）の方が先に差し出す。

・名刺交換は立って行う。（テーブルなどを挟まずに名刺交換すること）

・名刺は相手が読みやすいように向きを変えて行う。また、両手で行い文字に指が掛からないようにする。（受け取り手も必ず両手で受け取ること）

・名刺交換は、役職が上の人から順番に行う。（目上の人から先に挨拶する）

・名刺を受けとった際には、相手方のお名前を読み上げ復唱する。

　例）セイジョウ様でいらっしゃいますね、宜しくお願い致します。

　　　セイジョウ様、ありがとうございます。等

・同時に名刺交換する場合は、右手で渡しながら左手で受け取る。（自分の名刺は下に下げる）

・名刺交換が終了してから席に着く。

・いただいた名刺は、面談が終わるまで仕舞わずにテーブル端に出しておく。

名刺交換後のポイント

・名刺に交換した日付を書いておく。（後日話す機会があった時の情報として残しておく）

・氏名の読み方が分らない場合は、分るように記載しておく。

・面談の際に得られた情報・ﾎﾟｲﾝﾄを記載しておく。

・必要に応じて特別な場合は、面談後に改めてご挨拶を名刺の情報を元にメールやお手紙で行う。

※注意事項

・いざという時に名刺交換できるよう、常に名刺を切らさないようにしておく。

・交換した名刺を整理整頓しておく。

手順

Aさん　名乗り　※（組織名）の（氏名）と申します。いつもお世話になっております。

　　　　　　　　　　よろしくお願い致します。

Cさん　名乗り　※（組織名）の（氏名）と申します。いつもお世話になっております。

　　　　　　　　　　よろしくお願い致します。