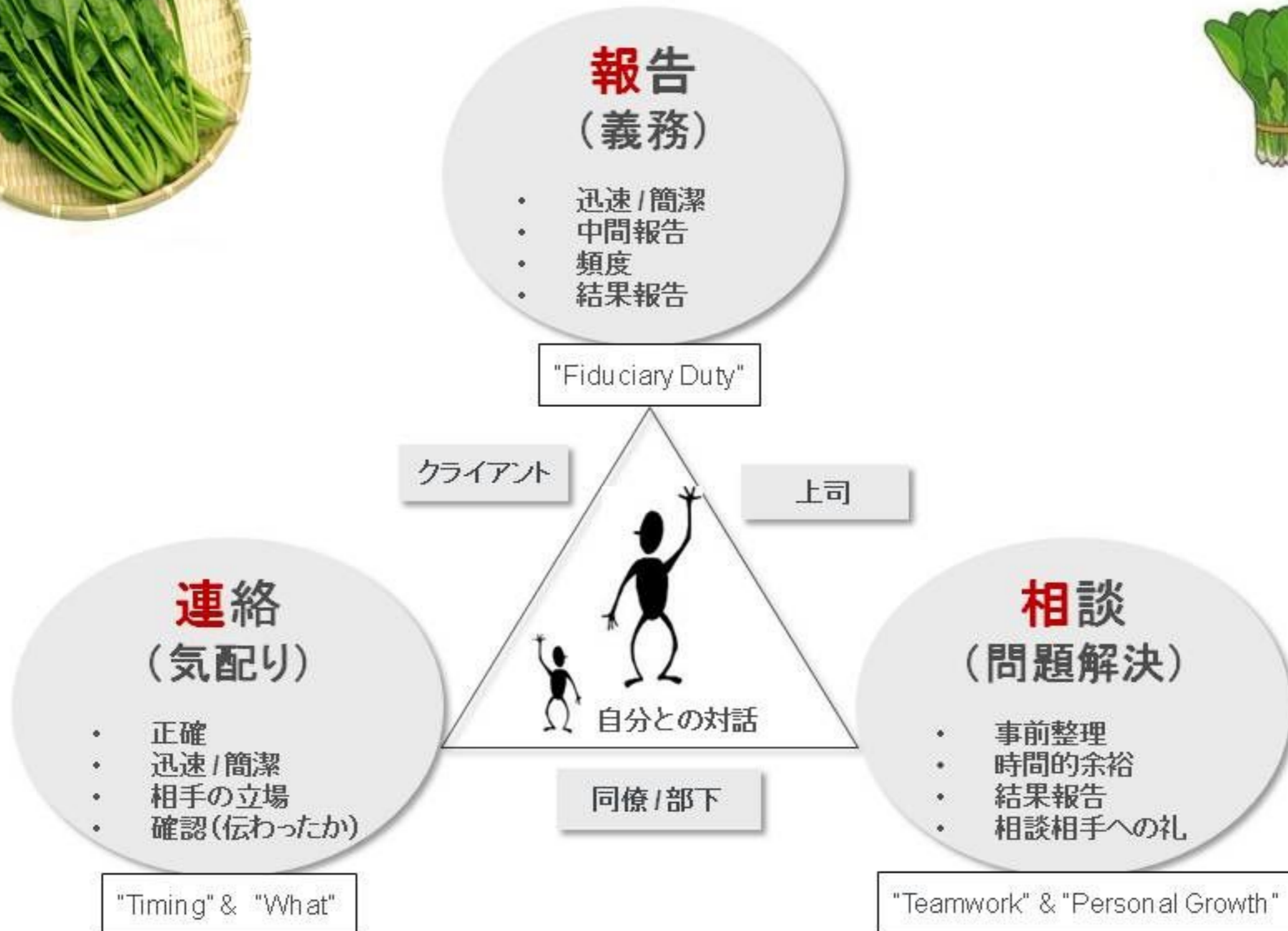


できるヤツ・できないヤツ





ほうれん草（報連相）を実行しているか？



電話対応のマナー

- 1) 何かをしながら電話をするな
- 2) 準備をしてから電話をしろ
- 3) **3コール以内**に電話に出ろ
- 4) 相手の名前を確認しろ
- 5) 緊急の用件にメールを使うな！電話しろ



大変お待たせしました。

① 社会人は電話中のマナー

→「お忙しいところ失礼いたします」

② ビジネスでの挨拶※初めての

→「お世話になっております」

③ 要件を切り出す前に、相手の

→「今、少々お時間よろしいですか？」



④ 目的(結論)を先に言うこと

⑤ 自社のものの呼称には呼び捨てで 自社＝身内

山田部長は席を外しております。→山田は席を外しております。

⑥ 相手が切るまで待つ



相手の番号を押す



相手が出る

①あいさつ



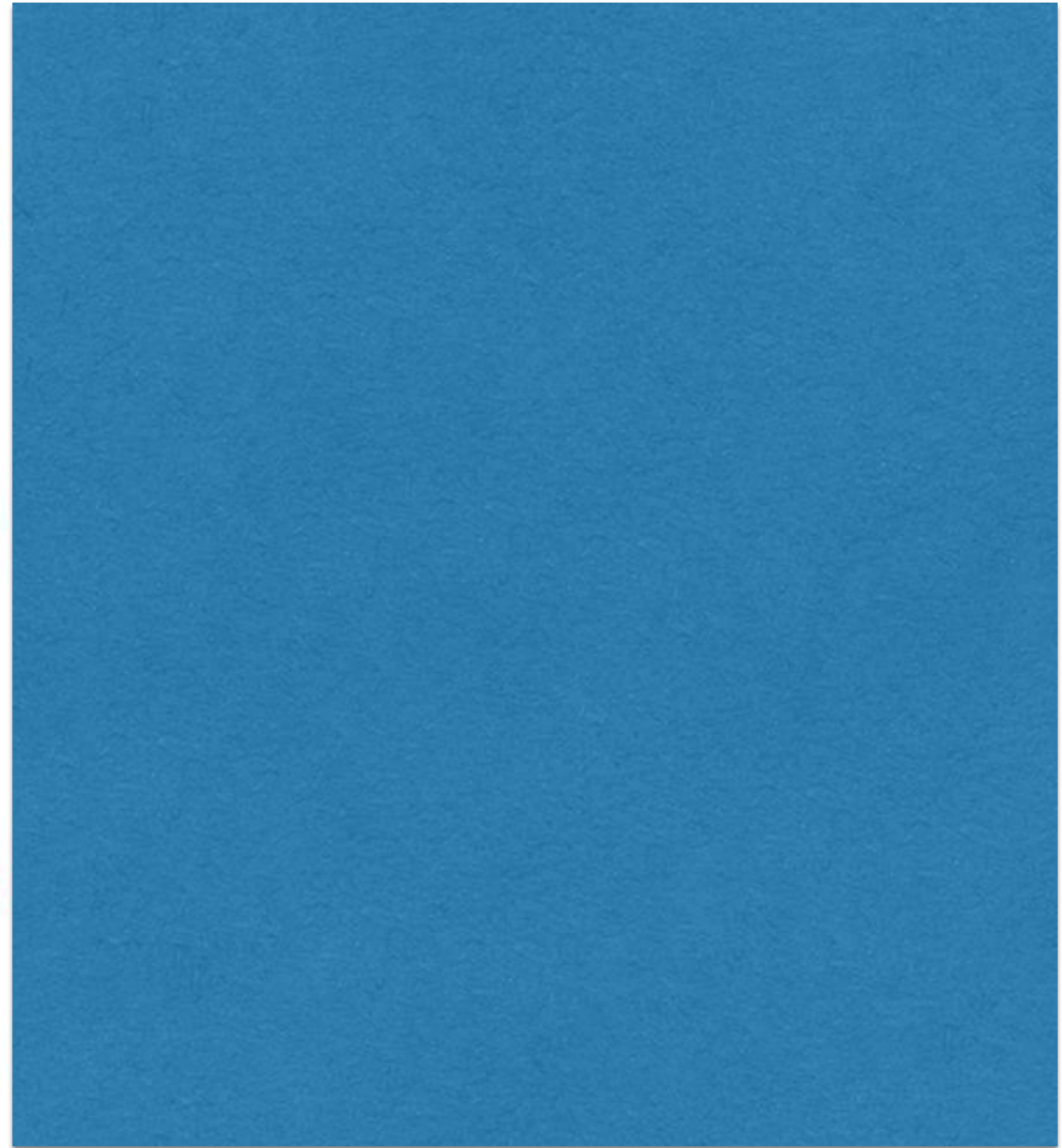
担当者が出る

②取次ぎのお願い

③(相手)へあいさつ



④都合の確認



ビジネスマナー5

ミス&トラブルの対処法



仕事上のミス

ばれる前に
自分でなんとか
解決しよう

どうしよう・・・
叱られる。

数字のミス

で...
わ... ヤツだと思
ない。

隠しておこうかな

書類のミス

時間のミス

メールのミス

言葉遣いのミス



叱られ方のマナー

- ①泣いたり怒ったり、感情的に受け止めるのはNG
- ②早く気持ちを切り替える
- ③感謝の気持ちを持つ



上司は部下の成長を期待して叱ってくれる

③感謝の気持ちを持つ

感謝の言葉の一例

- 「貴重なご意見をありがとうございます」
- 「ご指摘(してき)いただきありがとうございました」



報告



- 隠さないで、すぐに上司に全て報告する
- ミスの状況を正確に報告する
- 上司の指示を仰ぐ



謝罪の言葉

ミスやトラブルが発覚したら、まずは早急に謝罪をするのが一番重要

・基本の謝罪の言葉

「申し訳ありませんでした」「大変ご迷惑をおかけいたしました」

・かしこまった謝罪の言葉

「お詫び申し上げます」

・強い反省を示す謝罪の言葉

「深く反省しております」

・ミス・失敗を繰り返さないと誓う謝罪の言葉

「肝(きも)に銘(めい)じます」「以後、気をつけます」

・事後改めて謝罪するときの言葉

「この度はお騒(さわ)がせしました」

・解釈(かいしゃく)の違いで迷惑をかけてしまったら

「私の認識不足(にんしきぶそく)で」

だけど・・・
全部私のせいじゃない



謝罪の際に使ってはいけない言葉



謝罪の言葉を伝える時には、「だって」「だけど」「ですが」「でも」といったフレーズは禁物です。相手を怒らせたり、さらに悪い印象を与えてしまう恐れがあります。

「そんなはずはございません」「お言葉ですが...」「存じません」「それはできません」「本当ですか」「先ほどもお話ししましたが」などもです。

お詫びをする時や謝罪をしなければならない時は、相手に言い返して意見をするのはNG。

相手の怒りの感情を鎮めることが最優先です

しました。先方に知らせる
ために、携帯電話に連絡

大事故・大きな損害につながる場合は速やかに連絡を！

をしたほうが良い？
ミスの内容にもよりますが、大事故や大きな損害になると
予想される場合は、休日でも連絡すべきです。

『お休みのところ大変申し訳ございません』という前置きも忘
れずに。

今すぐに知らせなくてもよい内容であれば、メールで伝えておく方法もあります。

休日



かなり怒った口調で「商品に傷がついていて使用出来ない」というクレームの電話がかかってきました。 **対処方法**は？

相手の怒りを鎮めてお詫びをし、内容について詳しくヒアリング。

まずは相手の話をじっくり聞くことが大事。こちらが感情的になってはいけません。きちんと謝罪の言葉を伝えてから、クレームの内容を伺うこと。



急いで回答すべき内容だったのに、会議の延長で対応が遅くなってしまいました。どうお詫びすべき？

会議が終了したらすぐに電話で謝罪すること！

とにかく、すぐに電話で謝りましょう。ただし、対応が遅れたことが原因で、予想した以上に大きな損害が生じた場合は、相手に直接会いに行ってお詫びをすること。本来はこのような事態にならないように、**事前に連絡しておくのがマナーです。**

お詫びをする時は、**①お詫び ②理由 ③お詫びの言葉**でお詫びの間に説明を挟んで状況説明をしまし、



だと主張して、怒っている様子。

こちら側には落ち度がなく、冷静な気持ちで話し合いをするために、最初に謝罪すること。

いと思うのですが、お詫びするべきですか

最初からミスの原因を伝えても、相手にと
い訳のように受け取られてしまいます。ま
ざいません』とお詫びし、**相手の怒りの感
が先**です。



相手の会社に謝罪に行くことになりました。手土産を持参する場合、どんな注意をすれば良いでしょうか。



相手の会社に行く場合、いきなり会いに行くのはかえって失礼です。電話でアポイントメントを取り、許可を得ておくこと。状況によっては上司に同行してもらうこと。

手土産を持参する場合は『重々反省しております』『大変申し訳なく思っております』という気持ちを表すために、羊羹などの重量感のあるお菓子が最
事態を重く受け止めていること、そ
びをしている姿勢を感じてもらうこ
は2000～3000円程度が一般的。



相手の会社の近くのお店で購入するのはNG。

クレームの対処



クッション言葉 + 依頼形

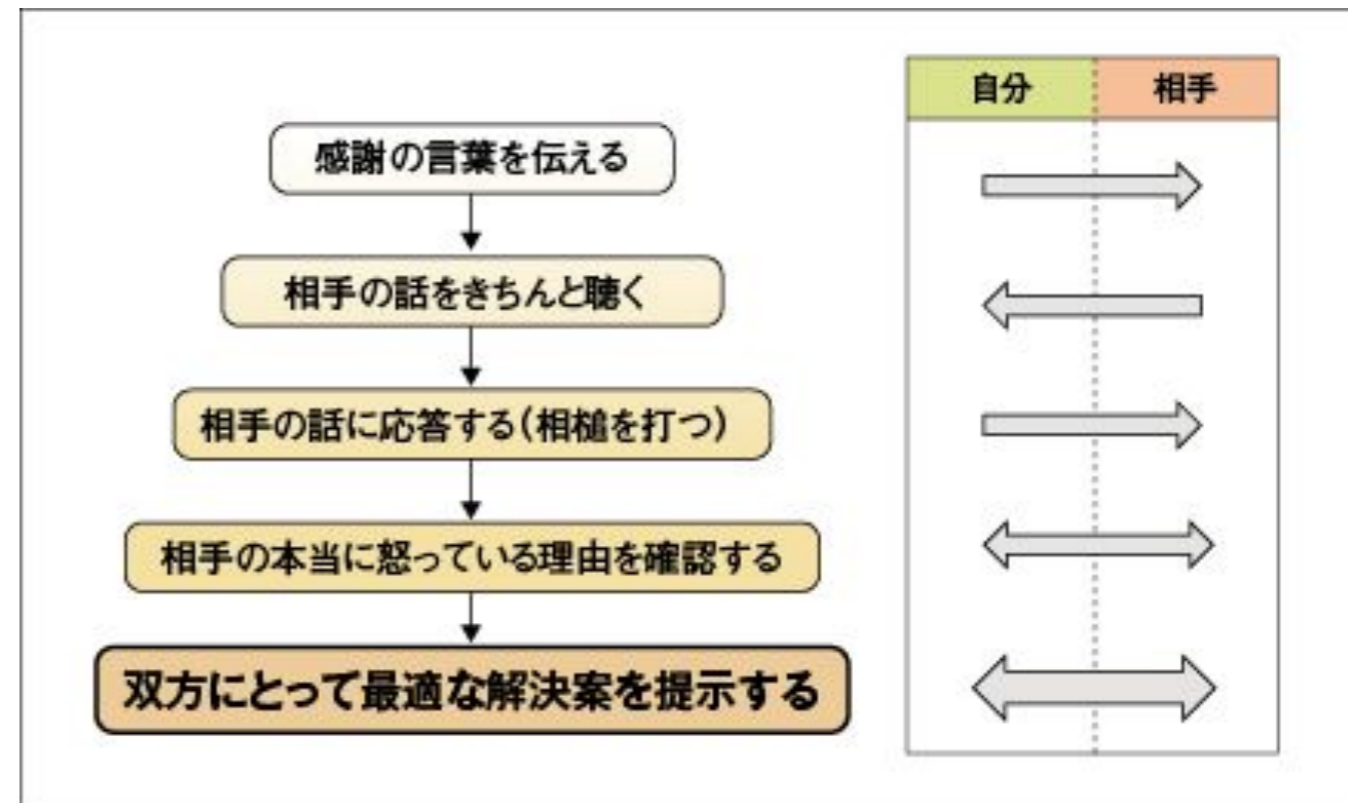
恐れ入りますが

お差し支えなければ

念のため

Vていただけますでしょうか

さようございますか



できるヤツ・できないヤツ

