

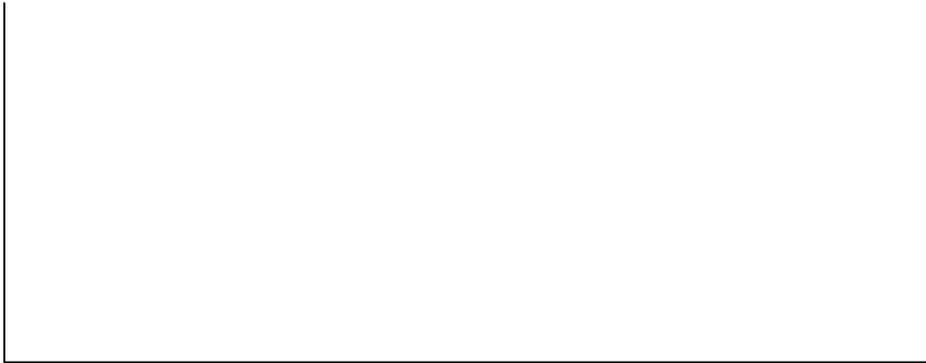
テレコミュニケーター研修



● オペレーターとしての心構え



企業イメージ



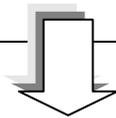
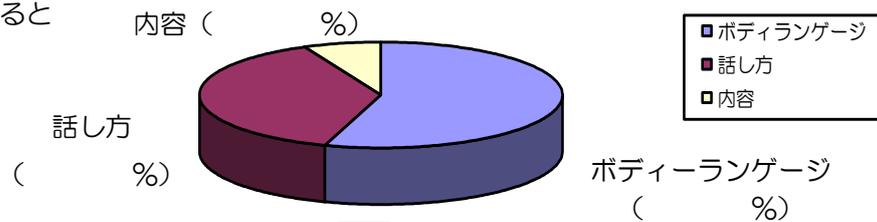
第一印象の重要性

メラビアンの法則

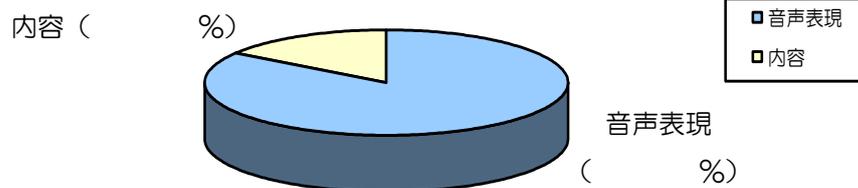
人とコミュニケーションをはかる要素は次の3つです。

- ① 内容 (言葉)
- ② 話し方・言い方 (声・調子・高低など)
- ③ ボディラングージ (態度・姿勢・身振り・手振り・顔つき・外見・視線)

割合を表にすると



電話によるコミュニケーションは 45%の能力で 100%の仕事をしなければなりません。



● 電話対応の基本マナー



電話対応のマナー

1.

会社の備品は全てコストがかかっているという意識を常に持ちましょう。

2.

常に会社を代表しているという意識を持ち、明るく対応しましょう。また、普段からあいさつをきちんとする習慣が必要です。

3.

最近の電話は 4 メートル四方の音を拾います。周りで騒がないように心掛けましょう。

4.

電話対応の時は笑顔で姿勢を正しましょう。

5.

聞き違い、言い忘れなどを防ぐために確認し、メモを取りましょう。

6.

自分の言った言葉を相手が理解できないようならば、別の言葉に言い換えて表現することが親切です。普段から社員同士の言葉遣いに気をつけましょう。

7.

どんなに対応が温かくても、電話が終わった瞬間『ガチャン』ではお客様への感謝心は消え失せてしまいます。



● 敬語の基本



敬語の三原則

1. _____ は、相手やその動作，所有物を高めることによってその人へ直接敬意を表す言葉

動詞の場合

- ① _____
- ② _____
- ③ _____

2. _____ は、自分をへりくだることによって相手を間接的に高める言葉

動詞の場合

- ① _____
- ② _____
- ③ _____

3. _____ は、相手へ敬意を表すために普通より改まった言葉や物事を美化した言葉

● 間違いやすい敬語



混同しやすい敬語

尊敬語	謙讓語	丁寧語
行く	行く	ある
来る	もらう	あっち
着る	聞く	誰
いる	いる	きょう
食べる	会う	きのう
見る	見せる	おととい
言う	言う	あす
する	する	どう？