

전화응대 매너

- 전화매너는 비즈니스의 시작이다! -

전화매너야말로 비즈니스를 시작하는 첫 단계이다. 그저 전화라고 생각하지 말고 전화매너가 기업의 이미지를 결정한다는 마음으로 응대 하여야 한다.

(1) 전화를 거는 요령: 실례가 되지 않고 겸손하게

- 처음부터 상대방을 찾지 말고, 상대방이 누구냐고 다시 물어보는 일이 없도록 자신의 신분을 확실하게 밝혀야 한다.
 - 「〇〇社の△△と申します。□□課の××様はいらっしゃいますでしょうか」
- 담당자가 전화를 받으면 한번 더 자기신분을 말하면서 인사를 한다.
 - 「〇〇社の△△です。いつもたいへんお世話になっております」
- 그 후에 상대방이 전화 받을 수 있는 상황인지 아닌지를 확인한다.
 - 「いまお話させていただいてもよろしいでしょうか」
 - 「2、3お伝えしたいことがあるのですが、ご都合よろしいでしょうか」
- 이어서 용건을 요령 있게 6W2H 방식으로 전달한다.
 - When/Where/Who/What/Why/Whom, How/How much

(2) 전화를 받는 요령: 항상 상대를 배려하고 감사하는 마음으로

- 벨이 3번 울리기 전에 받아야 하며 4번 째 울리면 「お待たせいた

しました」라고 하여야 한다.

- 「もしもし」라는 말은 하지 말아야 한다. 원래 이 말은 “말씀드립니다”라는 뜻으로 전화 받는 사람이 이 말을 쓰면 상대방에게 실례가 된다. 「はい、〇〇社〇〇課でございます」라고 하여야 한다.
- 전화 받을 사람이 1분 이내에 받을 수 없으면 연락처를 물어서 우리 쪽에서 전화를 하도록 한다.
- 「ただいま〇〇は席を外しております、5分ほどで戻るかと思います。折り返しお電話いたしますので、お電話番号をお願いします」
- 상대방이 다시 전화를 한다고 하면 다음과 같이 말한다.
- 「かしこまりました。お電話頂戴したことを担当者に申し伝えます」
- 전화를 끊기 전에는 반드시 전달사항이나 업무내용을 확인하여야 한다.

(3) 기본적인 전화 응대 요령

- 상대방이 이름을 말하면 「いつもお世話になっております」
- 전화를 연결할 때 「少々お待ちください」
- 연결해서 전화를 받을 때 「お待たせいたしました」
- 주문을 받았을 때 「かしこまりました」
- 불만이나 상대방 요구에 응하지 못할 때 「申し訳ございません」

(4) 전화 연결 실패 사례

- 용건을 잘 듣지 않고 다른 사람에게 연결한 경우
 - 상대방을 오래 기다리게 했을 경우
 - 상대방이 용건을 처음부터 다시 설명하게 만든 경우
 - 상대방의 말을 알아듣기 어려울 경우
 - 잡음이 일어나거나 전파가 좋지 않아 듣기 어려울 때에는 「恐れ入りますが、電波の加減でしょうか。もう一度、繰り返し伺ってもよろしいでしょうか」, 「申し訳ございませんが、お電話が遠いのですが...」라고 말하면서 확인하도록 한다.
반드시 「恐れ入りますが」를 붙이도록 하는 것이 중요하다.
 - 상대방의 이름을 잊어버렸을 경우
 - 「名前をもう一度、おっしゃってください」라고 직접으로 이름을 물어보지 말아야 한다.
반드시 「申し訳ございませんが」라는 표현을 넣어 「ご確認のためにもう一度お名前を伺ってもよろしいでしょうか」 혹은 「お名前をもう一度ご確認させて頂きたいのですが」로 물어보는 것이 좋다.
- * “확인” 이라고 들으면 상대방은 잊어버렸다는 느낌을 주지 않기 때문이다.