「仕事で使う電話」②

年　　　　組　　　　番

氏名

１　電話の一般的な流れを確認し，ア～キにあてはまる言葉を書きましょう。また“アメカジ”の中のどのポイントを使っているかを★ポイントの【ク】～【ス】に書きましょう。

|  |  |
| --- | --- |
| **電話をかけるとき** | **電話を受けるとき** |
| ウの確認⑥あいさつの後，相手の都合を確認「今，話してよろしいでしょうか」★ポイント【ケ　　　　】⑦電話をかけた理由をのべた後，具体的な内容を話す。★ポイント【コ　　　　】⑤相手が不在のときは，伝言「おそれいりますが，後ほど△△までお電話いただくようお伝え願えませんか」を依頼するか，かけなおすことを伝える。⑧終わりのあいさつ「失礼いたします」⑨受話器を静かに置く。　相手が目上の人のときは相手が切ってから③まず名乗る「私は××株式会社の△△です」★ポイント【ク　　　　】④名指し人の依頼「おそれいりますが，Ｃ様はいらっしゃいますでしょうか」ア用件の確認菜イ名指し人の依頼不在のとき①話す内容をまとめる②必要な資料等を準備するエ | ①電話が鳴ったら，すぐに受話器を取る。②３回以上鳴ったら「お待たせしました」③メモの準備★ポイント【サ　　　　】オ　菜カキ④受話器を取ったら名乗る「はい，○○会社の▽▽です」×「もしもし」★ポイント【シ　　　】⑤相手が名乗らなかったら，「失礼ですが，お名前をよろしいでしょうか」⑥名指し人が不在の時は，そのことを伝え，「折り返し電話させましょうか」「伝言でよければうけたまわります」⑦内容をメモにして伝える。不在のとき⑧いきなり代わらず，「○○に代わりますので，お待ちください」取り次ぐとき取次ぎを受けたら⑨「お待たせしました。担当の＊＊です」⑩用件を聞き，メモを取る。★ポイント【ス　　　　】⑪内容を復唱し確かめる。⑫あいさつをして相手が切ったら静かに受話器を置く。用件の受領・あいさつ　 |