「仕事で使う電話」③

年　　　　組　　　　番

氏名

●ロールプレイをしてみよう。

【役割】

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Ａ：電話を受ける人 | Ｂ：電話をかける人① | Ｃ：観察者 |
| １回目 | 　　　　　　　　　さん | さん | さん |
| ２回目 | さん | さん | さん |
| ３回目 | さん | さん | さん |

【場面】

|  |
| --- |
| Ａ：「お待たせいたしました。○○株式会社△△です。」Ｂ：おはようございます。私は□□株式会社の××と申します。いつもお世話になっております。おそれいりますが，■■様はいらっしゃいますでしょうか。Ａ：申し訳ありません。ただいま■■は別の電話にかかっております。伝言でよろしければうけたまわります。Ｂ：ではおそれいりますが，次回の打ち合わせの件で，後ほど□□株式会社の××までお電話いただくようお伝え願えませんか。Ａ：承知いたしました。□□株式会社の××様まで電話をさし上げるように，■■に伝えます。△△がうけたまわりました。Ｂ：ありがとうございます。それではよろしくお願いいたします。失礼いたします。Ａ；失礼いたします。 |

【電話を受ける人の場合】

（　　　　　　　）さんが評価しました

|  |
| --- |
| 〇よい　△まあまあ　×もう少し |
| 明るい声で話していましたか〔ポイント【あ】〕 |  |
| メモを手元に用意していましたか〔ポイント【め】〕 |  |
| 簡潔にわかりやすく話していましたか〔ポイント【か】〕 |  |
| 受話器を静かに置いていましたか |  |

【電話をかける人の場合】

（　　　　　　　）さんが評価しました

|  |
| --- |
| 〇よい　△まあまあ　×もう少し |
| 明るい声で話していましたか〔ポイント【あ】〕 |  |
| 用件をメモなどにまとめていましたか〔ポイント【め】〕 |  |
| 簡潔にわかりやすく話していましたか〔ポイント【か】〕 |  |
| 受話器を静かに置いていましたか |  |