

初めての 「来客・電話対応」

接遇マニュアル

接遇とは

「相手をもてなすこと」、「応接すること」

教職員の親身な態度での接遇は、保護者や地域の方々に信頼される学校づくりを進めるための重要な要素の一つです。

さまざまな対応が求められる学校ですが、相手の立場に立って対応できるよう日頃より親切・ていねいな対応に心がけましょう。

どんな時でも、「身だしなみ」は接遇の重要なポイントです。姿が見えていても、見えていなくても、ふさわしい服装から、ふさわしい態度が表れます。

対応の基本姿勢

- 親切に** 誰に対しても、親切に対応しましょう。
- 丁寧に** 態度、言葉づかいに気をつけましょう。
- 正確に** 相手の要求を正確にうけとめ、対応しましょう。
- 迅速に** できる限り早く、落ち着いて対応しましょう。

来客対応



来校者に気付いたら、すぐに対応しましょう

(1) 笑顔でお出迎えしましょう

相手の顔を見て、挨拶をしましょう。

(2) 用件をうかがいます

「どのようなご用件でしょうか。」 「ご用件をお伺いしていますでしょうか。」

(3) 用件の処理は、迅速に行いましょう

① 担当者にすぐに連絡を取りましょう

「いま、連絡を取りますので、しばらくお待ちください。」

「〇〇は〇〇室に居ります。ご案内いたします。」

② 授業中などすぐに取り次げない場合は理由をしっかりと伝えましょう

「ただいま授業中ですが、〇〇時に終了します。お待ちいただけますか。」

「申し訳ありませんが、〇〇は本日出張しております。本日は戻らないと聞いております。」

③ 承れる要件は、正確に理解し、内容を確認しましょう。

「差し支えなければ、ご用件を承ります。」

「〇〇ということですね。かしこまりました。〇〇に申し伝えます。」

(4) 気持ちを込めて、お見送りしましょう

「お待たせしてすみませんでした。」 「お気をつけて。」 「お疲れ様でした。」

電話応対



☆電話は「見えない学校の窓口」です。

明るく要領を得た、ていねいな対応を心がけましょう。

☆正しい姿勢で対応しましょう。態度や雰囲気は相手に伝わります。

☆電話のそばには、メモを常に用意しておきましょう。

電話を受けるとき

- ①相手の話を中断させず、最後までしっかり聴きましょう。
- ②言葉を繰り返し、内容を確認しましょう。
- ③5W1Hでメモをとりましょう。

(1) ベルがなったらすぐ出ましょう

(3回以上ベルが鳴った時には、「お待たせいたしました。」)

(2) こちらの所属名と氏名を名乗りましょう

「おはようございます。〇〇学校 △△です。」

「お待たせ致しました。〇〇学校 △△です。」

(3) 先方の名前を確認しましょう

「〇年〇組の〇〇様でございますね。」

(相手が名乗らない場合は)

「失礼ですが、どちら様でしょうか。」

(4) 気持良く挨拶をしましょう

「いつもお世話になっております。」

(5) 相手の目的をしっかり把握し、担当へ取り次ぎましょう

① 電話を取り次ぐ場合

臨機応変に、相手のことを思いながら取り次ぎましょう

「〇〇に代わります。少々お待ち下さい。」

※内部の人間には、敬称はつけず、敬語も使いません。

「〇〇先生、〇〇さんから、〇〇の件でお電話です。」

※聞いた要件は、簡単にでも伝えましょう。

取り次いだ相手も心積りができますし、電話の相手も再度言う手間が省けます。

②名指しの職員が不在の場合

不在の理由と、次の連絡方法を確認しましょう

「申し訳ございません。ただいま担任は授業中ですが、緊急のご用件でしょうか。授業が終わりましたらこちらからご連絡させていただきますが、それでよろしいでしょうか。」

「申し訳ございません。担当の〇〇は会議中です。差し支えなければ、代わりに伺い致しますでしょうか。」

「確かに承りました。〇〇にお伝えいたします。」

メモはしっかり取り、ただちに担当者の机上へ置きましょう

* 書類に紛れ込まないように、きっちりと・・・。

電話を掛けるとき

掛ける前に

- ・話す内容を整理しておきましょう。
- ・必要な書類は事前に用意しておきます。
- ・相手の電話番号、氏名を再確認します。
- ・適切な時間帯かどうか考えてから掛けましょう。

(1) ていねいにあいさつをして、所属名、氏名を名乗りましょう

「おはようございます、〇〇学校の〇〇と申します。」

「〇〇様でいらっしゃいますか、いつもお世話になっております。」

(2) 一言、断りを述べて相手の状況を伺うようにしましょう

「お忙しいところ申し訳ございません。」

「いまお電話よろしいでしょうか。」

(3) 要件は、要領よく、簡潔に伝えましょう

「〇〇の件でお電話させていただきました。」

(4) あいさつをして、電話を切りましょう

「どうもありがとうございました。」

「どうぞよろしく願いいたします。」

電話をかけた側から先に受話器を置きます。

受話器を静かに置きましょう。