

# 必ず押さえる！ 電話セールスの 基本ルールと上手な活用法

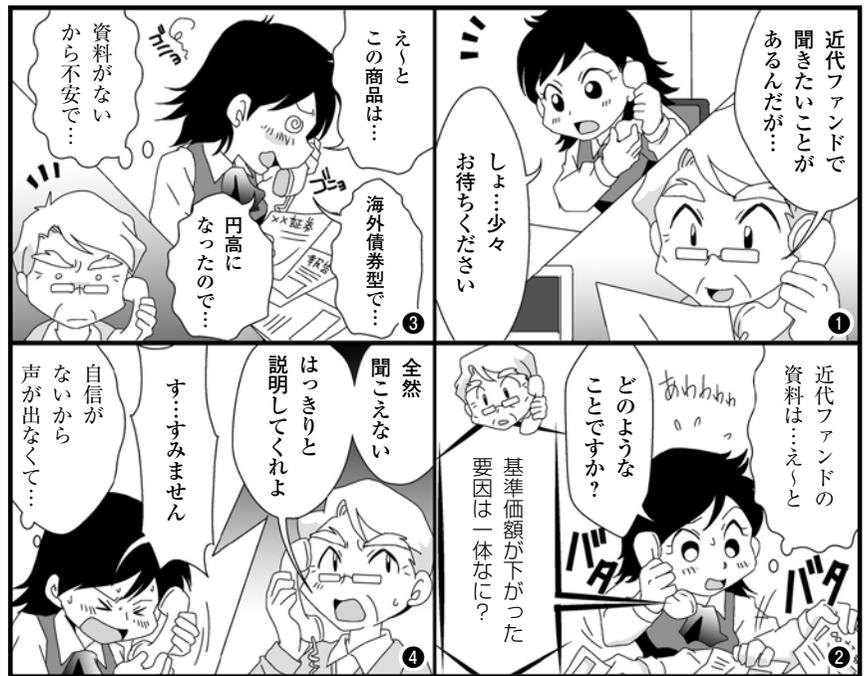
本稿では、電話対応の基本と電話を活用したセールスやフォローの留意点を解説します。

Part1 (株)孝翠 主任コンサルタント 関沢 峰代  
Part2 資産アドバイザー 池田 智子



PART1  
こんな対応していませんか？

## CASE1 声がつい小さくなってしまった



**ま**ずは、電話対応でやってしまいがちなミスから、正しい対応と、適切な表現等のポイントを学びます。

電話対応では声だけでお客様の第一印象が決まります。小さい声やもごもごとした話し方、まくしたてるような早口や暗い声、正しい

くない敬語では良い印象はもたれません。

小さな声は自信のなさの表れとお客様に思われます。声と言葉に明るさと礼儀正しさを乗せて、顧客満足度を高めましょう。

また、お客様から聞き返されたり、先方の声が大きくなったりした場合は、こちらの声がよく聞こえないためにそのような反応があったとも考えられます。十分に注意してください。

失敗を恐れずに実践を積み重ねることで、成功体験が生まれ、自信へとつながります。積極的に対応するようにしましょう。

③ 相手が目の前にいるつもりで対応します。言葉と共にお辞儀をする時、相手の目には見えなくても声で態度が伝わります。見られていないからと「ながら」作業で対応してはいけません。

④ 聞き返されたら「聞き取りづらい説明で失礼いたしました」「申し訳ございません」とお詫びし、声の大きさや話すスピード、滑舌等に注意して再度説明します。

### ★いっしょにみよう！

① 問合せ等に対応できるよう、自庫のパンフレットや各種手数料一覧、店内の内線表など、資料等を準備しておきます。

② 電話での声は聞き取りにくいので、明るいトーンで適度な大きさで話します。笑顔で発声すると柔らかく感じの良さが声から伝わります。また抑揚をつけると感情が伝わりやすくなります。

**CASE2  
電話口でお客様を待たせてしまった**

**お**客様は、受話器から保留音も長く感じます。30秒以上、待たせてはいけません。

また、電話は料金が発生します。お客様の時間とコストを無駄にしないよう意識しましょう。

**CASE3  
メモを取らず内容を復唱できなかった**

**電**話対応の際には、必ずお客様の氏名や会社名、用件、日時や数量等の数字などを記憶に頼らず記録して、正確な情報を得る(伝える)よう努めます。曖昧な記憶で、間違った情報により迷

### ★いっしょにみよう！

① 保留ボタン・内線(転送)ボタンなどの操作方法を習得しましょう。送話口を手で押さえただけでは、こちらの声や音が聞こえている場合があります。必ず保留ボタンを使用します。

② 時間がかかる(30秒以上)場合は、こちらから折り返し電話をかける旨を伝え、お客様に了承してもらいます。

### ★いっしょにみよう！

惑をかけることのないようにしましょう。

① 電話のそばにはメモを用意しましょう。ペンは常に携帯しておけるようにしておきます。

② 日時、会社名や役職、氏名、用件等を記録して復唱確認します。

③ 似た発音の言葉や数字は聞き取りにくいので、次の例のようにしっかりと確認をしましょう。

- ・ 1 (いち) ↓ 123 の 1 でよろしいでしょうか
- ・ 4 (し) ↓ よん
- ・ 7 (しち) ↓ なな
- ・ 午後7時 ↓ 19時 (24時間表記で)
- ・ 4日 (よっか) ↓ よんにち
- ・ 8日 (ようか) ↓ はちにち

④ 聞き取れなかった場合はそのままにせず、次のように再度聞きませす。そして、お礼を述べてから復唱して確認します。

「恐れ入りますが、少々お電話が遠いようです。もう一度おうかがいしてもよろしいでしょうか」