「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 |