

アポイントメント

1. 前書き

電話でお客様と話す場合、表情や身振りでのコミュニケーションができないだけに、丁寧な言葉遣いはもちろん、用件を述べる前に必要な前置きや相槌がより重要になってきます。

2. ロールプレイ

立場：リ（営業担当者）	平田（客）
-------------	-------

電話でのあいさつ

平田：自社にかかってきた電話に出る。

リ：初めて電話を掛けたことを告げ、社名と自分の名前を言って平田を呼び出す。

平田：自分だと言う。

リ：改めて挨拶をし、再び社名と自分の名前を言う。

紹介者から平田を紹介してもらって、電話をしたという。

今話してもいいか確認する。

平田：返事をする。紹介者からリのことを聞いていると伝える。

リ：恐縮してあいさつする。

3. 課題

立場：B（営業担当者） A（客）

電話でのあいさつ（初めての相手と）

A：はい、（自社名）でございます。

B：①。私、（自社名）の（自分の名前）と申しますが、（相手の名前）様は
いらっしゃいますでしょうか。

A：私ですが。

B：はじめまして。私、（自社名）の（自分の名前）と申します。

（相手の名前）様をご紹介頂きますして、②。

あの、今、③。（相手の都合を聞く）

A：ええ。（紹介者の名前）さんから④。

B：恐れ入ります。どうぞよろしく願いいたします。

下の表現を使って、課題を完成させなさい。

① はじめてお電話させていただきます／はじめてお電話いたします／はじ

めてお電話します

② お電話させていただきました／お電話いたしました／お電話しました

③ お話してもよろしいでしょうか／お話させていただいてもよろしいでし

ようか／よろしいでしょうか

④ お話は伺ってますよ／お話はお聞きしています／お話を聞いてますよ

立場：B（営業担当者）	A（客）
-------------	------

電話でのあいさつ（親しい客と）

A：はい、（自社名）でございます。

B：（自社名）の（自分の名前）と申しますが…

A：どうも（相手の名前）さん、（自分の名前）です。

いつもお世話になっております。

B：こちらこそお世話になっております。

あの、今、①。（相手の都合を聞く）

A：ええ。どうぞ。

下の表現を使って、課題を完成させなさい。

① お話してもいいでしょうか／よろしいですか／よろしいでしょうか

4. 練習

縮約形の使い方「ています→てます」「しておいて→しといて」

次の会話文の下線部を縮約形にして自然に話さない。

i 立場；A（取引先）←B（自社）

A：先日、担当の林様を通じてお渡ししたサンプルの件なんですが…

B：ああ、それなら伺っていますよ。

ii 立場；A（部下）←B（上司）

A：来期の予算の件なんですが、研修生受け入れもありますので…

B：そうだな…じゃあ、前年比10%増で計上しておいてもらえますか。

iii 同僚

A：これから出かけるんだけど、支社から私あてに連絡は入ることになっ
てるから、伝言聞いて処理しておいてもらえる？

!! 縮約形は相手にくだけた印象を与えるので、親しい相手や立場がしたの
人と話す場合によく使われる。

5. 実践

自分の場面で課題を通して話さない。