

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）

事情説明 面会の日時について相手の都合を聞く

リ：都合を尋ねる。

平田：来週木曜日はどうかと尋ねる。

リ：返事をし、いつでもいいと答える。時間はどうするか尋ねる、

平田：午後二時でいいか聞く。

リ：了承する。

3. 課題

立場：B（営業担当者） A（客）

事情説明 面会の日時について相手の都合を聞く（初めての相手と）

B：あの、①。（相手の都合を聞く）

A：そうですね。(日にち 曜日)はとうですか。(日にちを提示する)

B：ええ、私のほうはいつでも、②。(相手に合わせる)

で、お時間はいかがいたしましょうか。

A：そうですね。では、(時間)でよろしいでしょうか。

B：③。(了承する)

下の表現を使って、課題を完成させなさい。

① ご都合はいつがよろしいでしょうか。／ご都合いかがでしょうか。／ご

都合のよろしいお日にちをお聞かせ願えますでしょうか。

② 結構でございます。／構いません。／大丈夫です。

③ 承知いたしました。／申しこまりました／承知しました。

立場：B (営業担当者) A (客)

事情説明 面会の日時について相手の都合を聞く (親しい客と)

A：(日にち 曜日)はいかがでしょうか。

B：もし訳ありません。(提示された日にち)はちょっと。

① まして。(都合が悪い理由を述べる)

② 以降でしたら、いつでも③んですが…

A：そうですか。では、(日にち 曜日) はいかがでしょうか。

B：承知しました。

下の表現を使って、課題を完成させなさい。

① 予定が入っており／出張があり／つまって

② 明後日／週明け／来週

③ 構わない／いい／大丈夫な

4. 練習

次の「けっこうです」は「はい」の意味ですか、「いいえ」の意味ですか

I. A：ここで写真を撮ってもいいですか。

B：ええ、けっこうです。

II. A：もう一杯いかがですか。

B：いや、けっこうです。

III. A：〔電話で〕投資にご興味はありますか？おすすめの商品がございます。ぜひ

ひご紹介…

B：けっこうです。

IV. A：こちらがご注文頂いた商品です。こちらでよろしいでしょうか。

B：けっこうです。

V. A：ご質問がなければ、以上で終わらせていただきますが、よろしいでしょうか。

B：けっこうです。

！！はい：「はい、ええ」などと一緒に使われるとき

相手に確認を求められているとき

いいえ：「いえ、いや」などと一緒に使われるとき

相手に何かを進められているとき

実践

自分の場面で課題を通して話さない。