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）

日時の確認

リ：曜日と時間を確認し、どこへ行かばいいか聞く

平田：自分の会社の場所を知っているか聞く

リ：東京駅のサウスビルかと確認する。

平田：その一階の受付に来てほしいという。

リ：了承し、場所、曜日と時間を確認する。

平田：了承し、まっているという。

リ：礼をいって、終わりのあいさつをする。

平田：返す。

3. 課題

立場：B（営業担当者）　　A（客）

日時の確認（初めての相手と）

B：（日にち）の（時間）ですね。（日時を確認する）

　　で、どちらに伺えばよろしいでしょうか。

A：私どもの場所はご存知ですか。

B：はい、①ですね。

A：そうですね。そこの②に③か。

B：（承知する）では、（日にち）の（時間）、（場所）にお伺いするということで、よろしくお願いいたします。

A：ええ、お待ちしています。

B：ありがとうございました。では、失礼いたします。

A：失礼します。

下の表現を使って、課題を完成させなさい。

① 東京駅のサウスビル／山の手タワーのほう／b ホテルの向かい

② 一階の受付／九階の営業部／一階のロビー

③ お越しいただけます／いらしていただけます／おいでいただけます

立場：B（営業担当者）　　A（客）

日時の確認（親しい客と）

B：では、（日にち）の（時間）ということでよろしくお願いします。

A：お待ちしています。

B：では、失礼します。

A：では、失礼します。

実践

自分の場面で課題を通して話しなさい。