【電話の受け方】指導マニュアル

**全体を通して**

＜ていねいな言葉遣いで対応する＞

○目には見えないけれど、受話器の向こうには用事があって電話をかけてきた相手が居ます。失礼のないような言葉遣いで対応しましょう。

・返事は「はい」、「いいえ」とはっきり言う。

・わからないことは「わかりません」と伝える。

・「です・ます」調で話す。

○相手の名前がわからなかいときや、声が聞き取りにくいときは丁寧に聞き返しましょう。

・「すみません、もう一度お願いします」

・「失礼ですが、どちらさまですか。もう一度お名前をお願いします」

＜防犯対策＞

　家の人が居ないときに電話がかかってきたらどうするか、対応やルールをしっかり決めておきましょう。

　○家の人が居るように話す。

「母は今、手が離せません」などと言って、子どもだけということが伝わらないようにしましょう。

　○むやみに家のこと、自分のことを話さない。

宗教の勧誘やセールスなど、怪しい人から電話がかかってくることもあります。知らない人から家族のことや自分のことを質問されたときは、どんなことも「わかりません」とはっきり言いましょう。家族の連絡先なども勝手に教えないようにしましょう。

＜用意するもの＞

電話の近くに置いておき、いつでも使えるようにしましょう。

・メモ用紙：自分にあった、内容がメモしやすく項目だてされた用紙を使う。

・ペン：メモ用紙と一緒に置いておく。

・時計：電話がかかってきた時間がわかるように、電話の近くにあると便利。

|  |
| --- |
| **電話が鳴ったら**  〇相手の人を待たせないように、できるだけ早く出ましょう。（３コール以内が理想）  〇受話器をとって、「はい、〇〇（名字）です」と名乗りましょう。  〇親戚や近所の人など、知っている人からかかってきたときは挨拶をしましょう。 |

**家の人がいないとき**

〇メモをとる準備をしましょう。

　・いつ･･･電話が終わってから確認する。

　・誰から･･･最初に名乗ったとき名前を覚えていたらメモする。わからない場合は聞き返す。

　・誰に･･･「〇〇さんはいますか」と聞かれたらメモする。

　・どういった用件で･･･概要を言ったとき、伝言を頼まれたときに書く。

〇「お母さんはいますか」など尋ねられたら、「母は今、手がはなせません」と言いましょう。

**家の人がいるとき**

〇「お母さんはいますか」など尋ねられたら、家の人にかわりましょう。

「母ですね。少々お待ちください」

（父、母、祖父、祖母、兄、姉、弟、妹）

※よその人には、家族のことは「父」、「母」などと言うように気をつけましょう。

〇相手の人に周りの音が聞こえないように、保留ボタンを押すか、受話器の話し口をおさえて家の人に渡しましょう。

〇「〇〇さんから電話だよ」と言って渡しましょう。誰からの電話か家の人に伝えるためです。

**パターン②　　知らない人からの電話**

**相手：「電話があったことを伝えてください」、**

**：「またあとでかけ直します」**

〇「わかりました」と伝え、相手の名前と誰への電話だったかをメモしましょう。こちらからかけ直すかもしれないため、しっかりメモしておきましょう。

**パターン①　　知っている人からの電話**

〇「こちらからかけ直します」と言いましょう。知っている人にはかけ直すのが大人のマナーです。

**パターン③　　知らない人からの電話**

**相手：「伝言をお願いします」**

〇伝言を頼まれたときは、内容をメモに書きとめましょう。早口で聞き取れないときや、難しい言葉があってわからないときは、素直に「もう一度お願いします」と聞き返しましょう。

〇どうしてもわからない場合は、「すみません、よくわかりません」と伝えましょう。

**電話をきった後は／家の人が帰ってきたら**

〇電話があったことやメモの内容を、なるべく早く家の人に伝えましょう。

**電話をきるとき**

〇年上の人や、電話をかけた人から先にきるのが大人のマナー。相手が受話器を置くまで静かに待ち、きったことがわかったら静かに置くようにしましょう。