

2021年度電話応対コンクール

合同地区大会事前研修会

2021年7月21日 午後2時～4時30分

(株)オフィス鶴羽：鶴羽佳子

# スケジュール

14：00～14：30

①主催者挨拶：登坂真之  
事務局長

②講師挨拶：鶴羽佳子  
\* 研修の目的  
\* 参加者自己紹介

14：30～16：00

①問題解説

②演習 1 「日高葵」

\* 今年度のお客様情報例

③演習 2 「吉田光」

\* 今年度の札幌・千歳恵庭地区大会お客様情報例

④演習 3 「中島翼」

\* 今年度の札幌・千歳恵庭地区大会お客様情報例

⑤質疑応答

# 問題解説 1 : テーマ

チャンスを活かして、  
お客様の信頼をつかむ

Qチャンスとは？

Qどうやってお客様の信頼をつかむのか？

## 問題解説 2 : 今年度の問題のねらい

- ◇ 電話はお客様と企業をつなぐ貴重な接点  
電話対応は、お客様と対面するのと同じくらい価値がある  
=チャンス。プラスアルファの提案で満足を！
- ◇ お客様のお問い合わせ内容をよく把握し、  
不明点が解消する説明をし、喜んでいただける提案を！
- ◇ 情報の訊き出し方を習得

## 問題解説 3 : 今年度の問題のポイント

- ① わかりやすく説明する
- ② 提案に必要な情報を収集する
- ③ お客様に喜んでいただける提案をする

# 問題解説 4 : 状況設定

会社名 : ユーザクリーン 札幌営業所

応対日時 : 2021年11月2日 (火) 午後2時

応対時間 : 3分以内

応対者 : 北島 純

## 問題解説 5 : 問題

◇あなたは(株)ユーザクリーン札幌営業所で営業を担当している北島純。お客様からお問い合わせの電話を受けますので適切な説明を行ってください

◇会社の業績向上を目指して、お客様に喜んでいただける提案を行ってください

## 問題解説 6 : 会社情報

会社所在地 : 札幌市大通西14丁目

営業時間 : 午前9時～午後8時 (年中無休)

企業理念 : 安心・安全・快適な暮らしを支える  
価値あるサービスをお届けする

従業員数 : 25名

業務内容 : エアコン、キッチン、浴室等の  
ハウスリーニング事業



# 問題解説 7 : サービスと料金

## ■ 個別メニュー

- ◇ エアコン
- ◇ キッチン
- ◇ レンジフード
- ◇ 浴室
- ◇ 洗面所
- ◇ フローリング

## ■ セットメニュー

- ◇ エアコン2台
- ◇ キッチン+レンジフード
- ◇ 浴室+洗面所
- ◇ 2部屋以上のフローリング

## ■ オプションメニュー

- ◇ エアコン室外機
- ◇ 防カビ・棒金コート (浴室)
- ◇ ソファクリーニング

# 問題解説 8 : ご注文の流れ

## ①お見積り（無料）

HPから申し込み、担当者がご連絡。お電話でも受け付け

## ②お見積りの為の訪問

訪問してお見積りをする。1時間以内。訪問日はお客様のご要望で

## ③お申込み

見積内容にご承諾頂いたら、作業日時を決定

## ④作業開始

## ⑤お支払い（現金、クレジット、銀行振込）

# 問題解説 9 : よくある質問

Qメールでお見積りできますか？

Q見積もり後にお掃除を断っても大丈夫？

Qプロのお掃除とどう違うの？

Qどんな洗剤を使うの？

Qサービスの不備や事故があった場合は補償してくれる？

Qサービスを受ける前に用意しておくことは？

Qスタッフは何名でくるの？

Q前回と同じ方にお問い合わせすることはできますか？

Q駐車場がないのですが大丈夫ですか？

# 問題解説10：掲示板

- ◆2021年度 重点取り組み
- ◆セールスコンテスト
- ◆10月のMVP
- ◆お客様から感謝の言葉を頂きました

# 問題解説11：注意事項

- ① 3分  
競技者の第一声から競技者が受話器を置くまで
  
- ④ お客様はHPを見て電話をしたが  
「よくある質問」は見えていない
  
- ⑤ お問い合わせ内容は「HPに記載された内容について」  
お客様の発言を聴いて対応

# 問題解説12：お客様情報例「日高葵」

## 質問

最初

「メールでお見積りできますか？」

追加

「掃除に来る前に用意しておくことはありますか？」

## 問い合わせの理由と家の情報

◇リビングのエアコン内部の汚れ、効きが悪い

◇2LDKの戸建て

◇エアコン2台

(リビングと寝室)

◇屋外に室外機

# 札幌・千歳・恵庭地区大会「吉田光」

## 質問

最初

「土曜日の見積もり訪問、清掃は可能でしょうか？」

追加「事前

に掃除は必要ですか？」

## 問い合わせの理由と家の情報

◇レンジフードの清掃は住んで一度もしていないので汚れが気になっている

◇マンション1LDK

◇50歳、単身赴任を初めて2年目

◇今年の年末は家族が来るのでその前に少しでも家の中を綺麗にしておきたいと思っている

# 札幌、千歳、恵庭地区大会「中島翼」

## 質問

最初

「作業には何時間くらいかかりますか？」

追加

「洗剤や道具で人体や建物への影響はありませんか？」

## 問い合わせの理由と家の情報

◇フローリングを自分で清掃してみたが綺麗にならなかったの  
でプロに頼みたいと思っている

◇戸建て 3LDK, 築10年、1階に  
+和室、2階 2部屋

◇40歳、夫婦と幼稚園年長と  
小2の男の子の4人家族