

2022. 7. 29

サート企業(株)佐藤万里

この度は、2022年度電話対応コンクール予選会にご参加いただきましてありがとうございました。

県大会に進まれる上位40名の皆さま、おめでとうございます。

今年度のテーマは、「聴く力、伝える力を磨き、対応力アップ」です。「不在時の取り次ぎ」というよくある場面での電話対応です。

審査基準に基づき、「聴く力、表現力、自然な会話」などに特に重点をおき審査いたしました。

入賞なさった方は、以下の3点が優れていました。

1. 整理して伝えようとする姿勢
伝言内容の復唱と伝え方が簡潔でわかりやすかった。
2. 相手の役に立ちたいという気持ち
会社の代表として、責任感と安心感が伝わる対応であった。
3. 会話感に溢れた豊かな声の表情
お客様の話を受け止め、前向きな姿勢が感じられる明るい対応ができていた。

今後に向けて継続していただきたいことは、以下の項目です。

1. 不在時の基本対応
2. 敬意が感じられる電話対応
3. 敬語と話し言葉
4. 好印象を与える自然な話し方
5. 相手の立場に立った対応

コンクールにご参加くださった全ての皆さま、ありがとうございました。

コンクールを通じて気づいたことや学んだことを職場でも活かし、より良い対応を目指していただければと思います。

県大会に進まれる皆さまのさらに磨きのかかった対応を楽しみにしております。