

# エッセンス&ドリルで確認！仕事の基本シリーズ「電話応対編」

## 仕事の基本となるスキルを確認し、振り返ることで、職場での応用力を高めます。

①《不安の解消》…仕事の基本となるスキルを、eライブラリの活用によって、いつでも確認することができます。

②《振り返りの機会の提供》…仕事の基本となるスキルを、eライブラリの活用によって、社員の入社年次に関わらず確認できることで、誰でも、基本に立ち返る姿勢を身につけていただけます。

③《基本から応用へ》…仕事の基本をドリルで演習することで、職場での応用力を身につけます。

実践ドリル 3 <名乗った後のひと言> 難易度 ☆

A社の佐藤様ですね、  
空欄

(電話の相手)  
A社の佐藤です。

A こんにちは

B はじめまして

C いつもお世話になって  
おります

### <本コースのねらい>

- 電話応対の基本 5 ポイントをおさえます。
- 状況別（電話を受けるとき・かけるとき）の電話応対について、おさえておいてほしいエッセンスを学びます。
- 状況別の電話応対の基本を、ドリル45選で確認します。

### <コースカリキュラム>

はじめに	0-1 電話応対・キホンのキ
第1章 電話を受けるとき	1-1 最初の15秒間で好印象を与える 1-2 内容を正確に聞き取る 1-3 効率よく取り次ぐ 1-4 取り次げない電話応対の基本
第2章 電話をかけるとき	2-1 準備を完璧に！ 2-2 目的を簡潔に伝える 2-3 取り次ぎを依頼する 2-4 名指し人が電話に出られないときの対応

### <概要>

受講対象者	仕事のスキルのポイントを押さえない人、 特に内定者、新人から若手・中堅層のビジネスパーソン
監修	● 後藤 啓子 キャリア・ネットワーク 代表取締役
仕様	● 想定学習時間：2 時間 ● 最短実行時間：25 分 ● テスト数：1（全10問、ランダム出題）