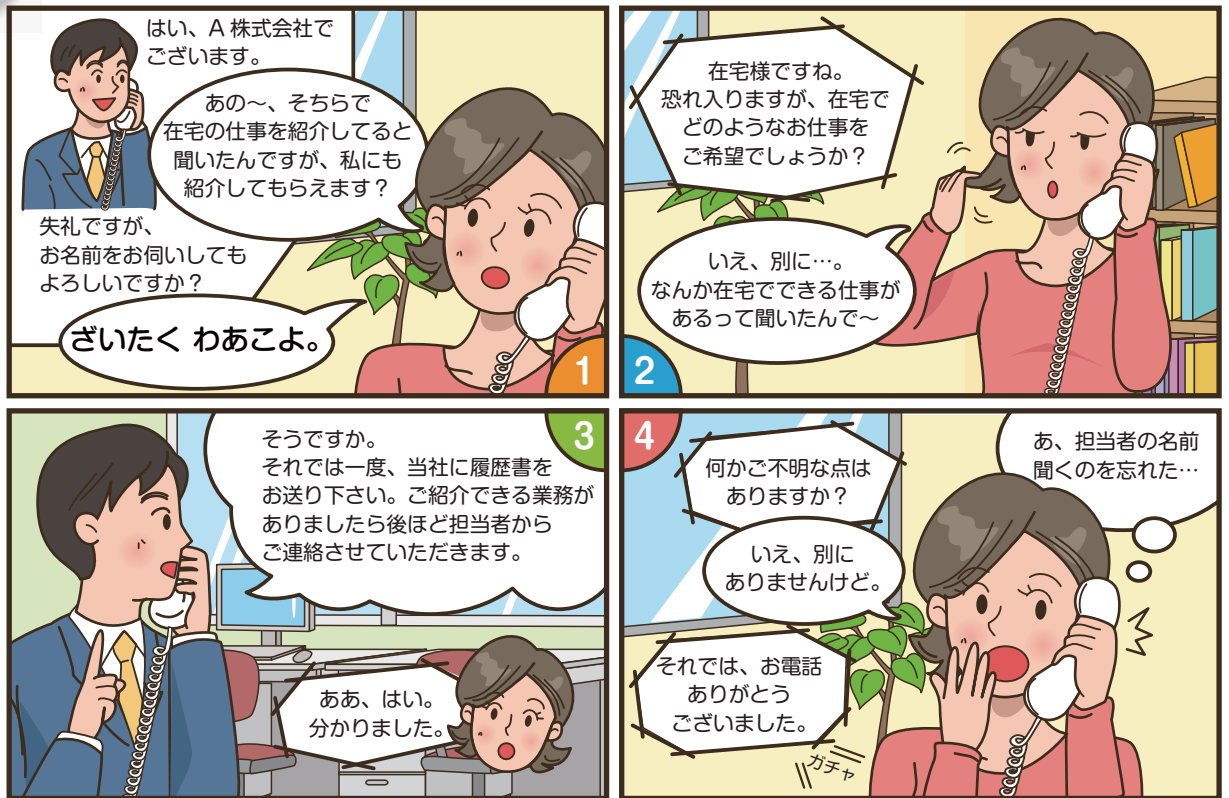


## 第2話

## 和亜子さん、印象悪すぎです

和亜子さんへの  
アドバイス

順番に在宅和亜子さんのA社への対応を検証してみましょう。

- ①電話で相手が出たときに、自分の名前を名乗っていないため、相手に自分の名前を確認させてしまっています。  
②相手に敬語を使っていません。
- ①何のために電話をかけたのか、目的が曖昧です。  
②語尾を伸ばしているため、相手に良い印象を与えません。
- ①履歴書を誰宛に送るのかを確認していません。
- ①相手に対応してくれたことへの謝辞を述べていません。  
②相手に電話を切らせてしまっています。

あなただったら、この例のどこをどう直しますか？

初めて相手に電話で連絡をとる場合、電話でのアプローチがそのままあなたの第一印象になります。

電話をかけるときは、自分の名前を名乗り、何の用件で誰宛に用事なのかを伝え、担当者に電話を替わってもらいます。

担当者に対応してもらう時は、再度自分の名前を名乗り、電話をした用件を手短かに伝え、必要な情報を教えてもらいましょう。また、担当者の名前を聞いておきましょう。

もちろん、話を聞くときには、きちんとメモを取って要点を確認し、電話をかけた方から切るのが正しいマナーです。

仕事のできる在宅ワーカーは、ビジネスマナーがしっかりしています。

ビジネスマナーとは、社会人として守る共通事項であり、きちんと身につけていれば、円滑なコミュニケーションを図ることができ、何よりも顧客からの信頼を得ることができます。

在宅ワーカーであっても、誰ともコミュニケーションを取らずに自宅にいるわけではありません。顧客とのやり取りは日常的に発生するものなので、電話対応、メールの書き方などは身につけているか、自分自身を再度見直してみましょう。