

このメールマガジンは、メールでの情報提供を希望する登録者のみなさま及びスタッフが名刺交換をさせていただいた方へお送りしています。

/// I N D E X ///

- ・特集…………… 電話対応～4つの基本を押さえて～
- ・支援情報…………… ヤングテレホン（長崎県警察）
- ・6月の予定 …… 定期法律相談
- ・編集後記…………… 部屋のジメジメ対策

■ 特 集 ……………

◆電話対応～4つの基本を押さえて～

電話はビジネスにおいて必要不可欠。
個人の対応がそのまま会社のイメージに繋がってしまうことも。
電話対応には大きく分けて4つの基本があります。
いま一度見直してみましよう。

1. 正確に話す（聞く）

声と言葉だけが頼りの電話では、対面よりも間違いや勘違いが起きやすくなります。

そのような事がないように、復唱は欠かせません。
間違いやすい言葉は別の言葉に言い換えて確認するなど、配慮することを心がけて。
曖昧なまま受け答えをしないことが重要です。

2. 簡潔に答える

伝える内容はポイントを絞って、要領よく簡潔に。
電話をかける時にはあらかじめ伝えたいことを整理し、メモしておくことでスムーズに話すことができます。
電話を受ける時には、すぐに問い合わせに答えられるよう、よく聞かれることをまとめたノート等を手元に置いておきましょう。

3. 迅速な対応をする

コール音の3回以内にはなるべく電話を取ること、「少々お待ちください」とお待たせする時は30秒以内が原則です。30秒以上かかりそうなら、折り返しを提案しましょう。

4. 好感の持てる対応を心がける

第一声は特に明るく爽やかに。声のトーンは少し高めにし、抑揚をつけてハキハキと話すことで好感度もUPします。
そして見えていなくても笑顔で。笑顔からは自然と明るい声が出ます。

電話は“会社の顔”ともいわれます。4つの基本を再度認識し気持ちのいい対応を心がけたいものです。

■ 支援情報 ……………

◆ヤングテレホン（長崎県警察）

長崎県警察は、犯罪やいじめなどの被害を受けて苦しんでいる青少年少女やその家族を援助しています。

- ・電話性的被害
- ・犯罪の被害
- ・いじめ
- ・虐待（むごい扱い）
- ・こわい目にあった
- ・心も身体も傷つけられた
- ・誰もわかってくれない

・心細くて淋しい
・誰にも話せない
こんな時、一人で悩まないでご相談下さい。

犯罪やいじめなどの被害を受けると心に深い傷を負います。
このような「心の痛み」を一緒に考えていきます。
秘密は堅く守りますので、安心してお気軽にご相談下さい。

【受付時間】 9:00～17:45までの間（土・日・祝日を除く）
【電話番号】 0120-786714（なやむなひとよ）

※詳細は、長崎県警察のホームページをご覧ください
<http://www.police.pref.nagasaki.jp/police/sodan/anzen-sodan/madoguchi-ichiran/yangu-tel/>

■ 6月の予定

◎「YELLながさき定期法律相談」
6月21日（水）13:00～16:00
《事前予約受付中》

※遠方の方で来所相談が難しい方は、電話法律相談受付も
行っております。まずはご相談ください<(_ _)>

■ 編集後記

◆部屋のジメジメ対策
長崎も梅雨入りしました。梅雨になると、雨が続き室内がジメジメして、気がついたらクローゼットにカビが…ということにもなりかねません。
そこで、今回は新聞紙を使用した除湿術のご紹介です。
新聞紙は紙の表面がデコボコしていて、普通の紙よりも水分を吸収しやすいため、クローゼットの床、タンスの引き出しの底、下駄箱などに敷いておくだけで除湿効果を発揮します。
また、くしゃくしゃにした新聞紙を洗濯物の下（床）に敷き詰めておくと、洗濯物の湿気が部屋にこもりにくくなり、洗濯物自体の乾燥にも効果的です。
湿気を吸った新聞紙は、天日干しすれば再々利用できるのです、除湿材を何度も買うより経済的です！
エコな湿気取りぜひお試しください。

最後まで読んでいただいてありがとうございました<(_ _)>

//
@YELLながさきのメールマガジン
発行日：毎月2回発行（休刊：祝日、年末年始など）
※ご意見ご感想はこちらまで
yell@nagasaki-shi-boshikai.jp

@YELLながさき通信
毎月、情報誌「YELLながさき通信」を発行しています。
ご購入希望の方はご連絡ください。
また、ホームページからも読む事が出来ます。
http://www.yell-nagasaki.jp/yell_tuushin

@フェイスブックページでも情報発信しています。
あわせてご覧ください<(_ _)>
<https://www.facebook.com/yellnagasaki>

@応募書類作成支援
YELLながさきでは、職務経歴書の書き方からパソコンでの作成・印刷までサポートしています。何か不安な事、分からない事がありましたら、ぜひご相談ください。
また、メールでの添削・アドバイス等もしております。

※今後、本メールマガジンが不要な方は、ご面倒ですが、

下記アドレスまでメールを送信ください<(_)>

yell@nagasaki-shi-boshikai.jp

【件名】メルマガ配信解除

【本文】①名前 ②フリガナ

//

【発行元】

■ YELL（エール）ながさき
■ ■ 長崎県ひとり親家庭等自立促進センター
■ ■ ◆ 〒852-8108 長崎県長崎市川口町長崎西洋館2階
■ ■ ■ ◆ TEL:095-813-0800 FAX:095-848-1112
■ ■ ■ ■ ■ MAIL:yell@nagasaki-shi-boshikai.jp
■ ■ ■ ■ ■ HP:http://www.yell-nagasaki.jp/

//

※本メールは「MSゴシック」などの等幅フォントで最適に表示されます。

//