電話の応対は、社会人としての基本中の基本です。特に参加促進の場合は、電話の話し方（電話でのあなたの話し方）ひとつで出席するか否かが左右される場合があります。特に仕事・家庭があるなかで貴重な時間を割いてきてもらううえで参加促進連絡は非常に重要な業務となり電話の受け答えや電話対応は非常に大切です。  
今の霧島JCの出席率改善の特効薬となるべく電話をかける場合の注意点とポイントをはじめ、参加促進で必要なノウハウを紹介します。

|  |  |
| --- | --- |
| **1．電話をかける場合のポイント** | |
| 電話は顔の見えないやりとりです。特に参加促進の電話は、あなたの電話ひとつで出席・欠席が左右されます。 下記に電話をかける場合の基本ポイントをあげてみます。 不慣れな方は、先輩が電話をかける際に、良く耳を澄まして受け答えを参考にしてみるのもおすすめです。 | |
| **電話のかけ方の参加促進マニュアル （電話のかけ方マナー基礎編）** |

|  |  |
| --- | --- |
| 1.用件は簡潔に | |
| （1）時は金なり | |
|  | 先方もこちらも、限られた時間の中で業務をしています。 電話をかける前に、あらかじめ用件や内容をまとめておいたり、箇条書きにしておくと良いでしょう。 |
| 2.タイミングを選べ（電話をかける時間帯に配慮を） | |
| （1）朝一番は避ける | |
|  | 急用や重要な用件の場合以外は朝一番は避けましょう。始業時には、先方も朝礼や事務連絡などで忙しい時間帯です。できるだけ始業から10分くらいは電話の発信は避けましょう。  どうしても朝一番に電話をかけざるを得ない場合には 「朝早くからすみません。」 「お忙しい時間帯に申し訳ありません」 などと一言そえます。 |
| （２）９PM以降は避ける（信頼関係ができてから！） | |
|  | 家族団らん中や託児所に子どもを預けている女性など配慮ある時間帯で！！ |

|  |  |
| --- | --- |
| 3.事前準備は万全に | |
| （1）先方の情報を確認しておく | |
|  | 基本情報として、先方の委員会名、名前の読み方はきちんとおさえておきましょう。 |
| （2）内容をまとめておく | |
|  | 電話をかけてる前に話の内容をあらかじめ頭に入れてから電話しましょう。 |
| **2．電話のかけ方と手順** | |
| 上記では、電話のかけ方のポイントについてご説明いたしました。 ここからは、実際に電話をかけることを想定して手順を追ってみましょう。コツさえつかめば難しいものではありません。落ち着いて用件を伝えられるように練習してみると良いと思います。 | |

|  |  |
| --- | --- |
| **電話のかけかたと手順 （ケース別の手順）** | |
| 1.JCのときだけ電話する場合 | |
| あなたの対応 | |
| **1.まずは名乗る** 『総務研修委員会の重野と**申します。**」  **2..小話などいれお礼を述べる** 「**いつも大変お世話になっております。**」  **3.次に要件を話す** 〇月〇日空いてますか？総務研修委員会から〇〇の案内です。 | |
| ケース | あなたの対応や言葉（話し方・受け答え） |

|  |
| --- |
| 1. スケジュール空いてる   情熱的に参加促進！  b.まだわからない・・・  日程・内容を伝え現時点で抑えてもらう！特に例会・総会は！  後日追いかけて電話。  c.予定が入ってる  3日前連絡で予定が変わってないか確認(しつこさをださないように) |

|  |
| --- |
| **★ワンポイント** **１．親しい間柄の人からは有効！** 出席率が低くなっている会員には役員または仲のいい人からかけてもらうようにしましょう。  **２．〇〇に来れます？YES or NOに少し工夫を！**  ・要件を伝えず先に予定を聞いて逃げ道をつぶしてい。  ・デートや仕事のアポ同様に気配り心配りしながら丁寧に誘う。  ・少々強引に誘う！疎遠になってる、メリットを持たせる、情熱的に！ |