

電話応対・営業スキル強化のご提案

電話業務を苦手とする（電話恐怖症の）若手社員が急増しています。

これは、幼少期からSNSのチャットやメッセージ機能に慣れ親しみ、逆に、固定電話で見ず知らずの人と話す経験が少なかったことに起因するでしょう。

一昔前であれば、「電話は慣れるのが一番」「とにかく鳴ったら取れ」「沢山かけろ」という指導方法で通用していたかもしれません。

しかし、近年の若手社員においては、電話業務のストレスが原因で退職するケースがあるほど、深刻な問題となっているのです。また、電話の印象が悪いことは、言うまでもなく、企業にとって大きなダメージとなりかねません。電話応対は「会社の顔」として見られ、電話1本で自社の評価が決まってしまう。また、営業職であれば、新規開拓の電話でアポイントが取れず、商談件数自体が異常に少ない社員も散見しているのです。

例えば、以下が電話応対・営業の失敗例です。

電話応対の失敗例	電話営業の失敗例
声が小さく、トーンも低いため、第一印象が悪い。	
「いつもお世話になっております」等の、感謝の言葉を伝えない（緊張で忘れてしまう）。	お客様の都合を確認しない。 例「ただいま、お時間よろしいでしょうか」
お客様の名前や用件を正確に把握できない（再度確認することをためらう）。	電話をかけた理由を端的に説明できない。 例「〇〇のご提案でお電話いたしました」
上司に取り次ぐ際、「〇〇部長にお繋ぎします」と、誤った言葉遣いをしてしまう。	魅力的なセールストークを考えていない 例：長々と説明 例：お客様の個別事情を想定せず提案
（担当者不在の場合）折り返しの電話を希望するか確認しない。	画一的な質問しか出来ず、お客様の本音やニーズを引き出すことができない。
お客様の連絡先を確認しない（または復唱しない）。	お客様の反応が悪いとすぐに諦める。 （「一度ぜひで挨拶だけでも」「5分だけでも」の熱意がない）
「私、〇〇と申します。お電話ありがとうございました」と名乗らない。	一度断られただけで、その後電話しない（「しつこくすると嫌われる」）
お客様よりも先に電話を切る。	留守番電話だった場合、メッセージを残さない。
上手くいかず苦手意識が高まる（「自分には向いていない」と退職したくなる）。	

確かに電話業務は慣れることが大事です。しかし、その慣れるための場を教育の一環として提供することが、今の新人や若手社員には必要なのではないのでしょうか。

弊社の研修では、電話応対・営業の基本やスキルを学ぶだけでなく、本番さながらの実技訓練により確実な修得が可能です。それにより、翌日から自信を持って電話業務に取り組むことができます。

ご興味のある方は、下記リンク、またはQRコードよりお問い合わせください。

> お問い合わせはこちら

