

電話の受け方



・不在の場合

不在の旨お伝えし、
折返しの電話する事を伝える。

管理者・相談員に電話

管理者・相談員が対応

※問合せに即答出来るようにしましょう。
※メモを取り、問合せ表に記入しましょう。
※後追いの電話をしましょう。
※体験や契約に繋がらなかった際も訪問し挨拶しましょう。

・電話を取り次ぐ場合

管理者の〇〇ですね、少々
お待ち頂けますでしょうか

保留し電話を代わる

電話が鳴ったらすぐに出る

相手の確認・復唱

日頃のお礼・挨拶

要件を伺う

締めくくりの挨拶

電話を切る

後追いの電話をする

居宅事務所に訪問する

・コール～3回:お電話ありがとうございます、
樹楽〇〇の△△でございます。
・コール4回:お待たせしましたを付け加える。
・コール5回以上:大変お待たせ致しましたを付け加える。

・〇〇の△△様でいらっしゃいますね。

・いつもお世話になっております。

・正確にメモを取る。
・問合せ案件に対し即答する。
・復唱と確認をする。

・お電話ありがとうございました、失礼いたします。

・基本的には掛けた方から電話を切ります。
親機で電話の際は、フックを押してから受話器を置きます。

・その場で決まらない案件も多くあります。
問合せ表に記載し、先方からの電話がなければ**後追いの電話をし取りこぼしの無いように**しましょう。

・特に新規の居宅事務所からの問い合わせの場合、訪問しお礼の挨拶しましょう。体験、契約に結び付かなくともケアマネジャーの名前は解ったはずです、名指しで挨拶することが可能になり次回の問い合わせに繋げることが出来ます。