

電話対応の練習《地図でのご案内》

『貴社までの道順を教えてください。』こんな電話での問い合わせが来たら、あなたは適切に答えられますか？急な質問でも素早く答えられるように準備しておきましょう。

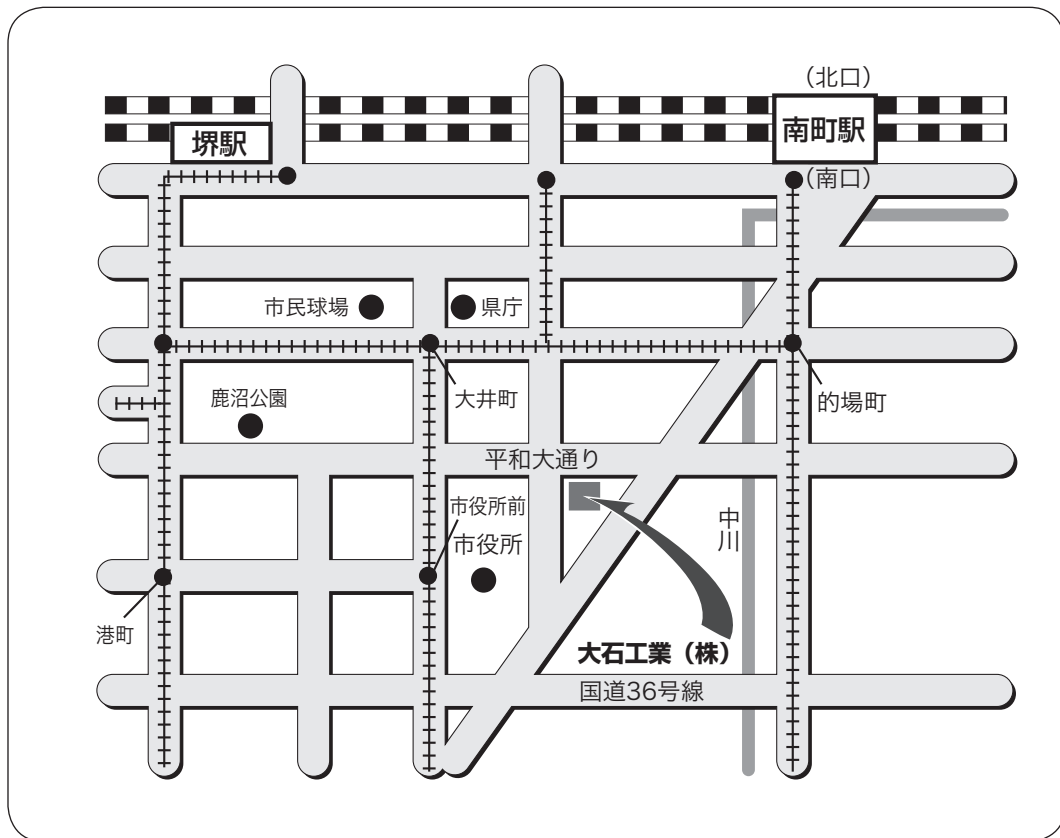
● インストラクション手順例

- 1) (シート [案内地図] を配布：1人1枚)
- 2) 「これから電話での道順案内の練習をします。こちらから電話で質問しますので、皆さんは地図を見ながら案内してください。」

*できれば自社の地図を活用するとよいでしょう。
- 3) (受講者を1人指名し、電話の受け手にする)
- 4) (インストラクターがいろいろな場所から電話する設定にし、受講者に答えてもらう)

■ 大石工業（株）案内地図【例】

お客様：『そちらに伺いたいんですが、どうやって行けばよろしいでしょうか。』



・最寄り駅は

堺駅あるいは南町駅

・最寄り駅から徒歩で

- (1) 堺駅…15分
- (2) 南町駅…15分

・最寄り駅からバスで

- (1) 堺駅…6分 市役所前下車徒歩2分
- (2) 南町駅…7分 市役所前下車徒歩2分

・最寄り駅からタクシーで

- (1) 堺駅…5分
- (2) 南町駅…5分

・車では

国道36号線から駅方向に向かって約2分