

# 전화응대 만점 직원이 됩시다!!! (^-^)/

| 분야        | 항목         | 상황별 응대 멘트  |
|-----------|------------|--|
| 맞이<br>단계  | 수신 및<br>인사 | - 벨이 울리면 2~3회 이내 수신<br>“안녕하십니까? 건축과 ○○○입니다.”   |
|           |            | - 4회 이상 벨이 울린 경우<br>“늦게 받아 죄송합니다. 건축과 ○○○입니다.”   |
| 응대<br>단계  | 경청         | - 중요한 내용은 복창하면서 메모한다.<br>- 이야기 중간 중간 맞장구를 치며 호응한다.<br>“아~ 그렇습니까? 아~ 예, 네~네^^”                |
|           | 응대         | - 담당자가 통화중일 때<br>“죄송합니다만 지금 담당자가 통화중입니다.<br>잠시만 기다려주시겠습니까?<br>“통화가 길어질 것 같습니다. 메모를 남겨 드릴까요?” |
| 마무리<br>단계 | 연결         | “연결해드리겠습니다. 혹시 끊어지면 3423-○○○○번으로 다시 전화 주십시오.”  |
|           | 끝인사        | “혹시 더 도와드릴 사항은 없습니까?”<br>“감사합니다. 좋은 하루(시간) 되십시오.”  |
|           | 종료<br>시점   | - 고객이 전화를 끊은 후에 전화를 끊는다.   |

## <전화응대 메뉴얼>

|               |   |
|---------------|---|
| 수신<br>및<br>인사 | <벨이 울리면 2~3회 이내 수신><br>- 안녕하십니까? 건축과 ○○○입니다.  |
|               | <4회 이상 벨이 울린 경우><br>- 늦게 받아 죄송합니다. 건축과 ○○○입니다.  |
| 경청            | <중요한 내용은 복창하면서 메모한다.><br><이야기 중간 중간 맞장구를 치며 호응한다.><br>- 아~ 그렇습니까? 아~ 예, 네~네^^   |
| 응대            | <p>&lt;담당자가 통화중일 때&gt;<br/>- 죄송합니다만 지금 담당자가 통화중입니다.<br/>잠시만 기다려주시겠습니까?</p> <p>- 통화가 길어질 것 같습니다.<br/>메모를 남겨 드릴까요?”</p> <p>&lt;담당자가 출장중일 때&gt;<br/>- 죄송합니다만 지금 담당자가 출장중입니다.<br/>○시 이전에는 돌아올 예정인데요.<br/>메모를 남겨 드릴까요?</p> <p>&lt;담당자 부재중 충분한 설명이 안 되었을 경우&gt;<br/>- 전화번호를 알려주시면 자세한 사항을<br/>알아보고 바로 연락드리겠습니다.</p> <p>- 자세한 사항은 담당자와 통화를 하셔야 될 것 같<br/>습니다. 전화번호를 알려주시면 돌아오는 대로<br/>바로 연락드리도록 하겠습니다.</p> |
| 연결            | - 연결해드리겠습니다. 혹시 끊어지면<br>3423-○○○○번으로 다시 전화 주십시오.  |
| 끝인사           | - 혹시 더 도와드릴 사항은 없습니까?<br>- 감사합니다. 좋은 하루(시간) 되십시오.   |
| 종료<br>시점      | <고객이 전화를 끊은 후에 전화를 끊는다.>  |

## <전화응대 메뉴얼>

|               |   |
|---------------|---|
| 수신<br>및<br>인사 | <벨이 울리면 2~3회 이내 수신><br>- 안녕하십니까? 건축과 ○○○입니다.  |
|               | <4회 이상 벨이 울린 경우><br>- 늦게 받아 죄송합니다. 건축과 ○○○입니다.  |
| 경청            | <중요한 내용은 복창하면서 메모한다.><br><이야기 중간 중간 맞장구를 치며 호응한다.><br>- 아~ 그렇습니까? 아~ 예, 네~네^^   |
| 응대            | <p>&lt;담당자가 통화중일 때&gt;<br/>- 죄송합니다만 지금 담당자가 통화중입니다.<br/>잠시만 기다려주시겠습니까?</p> <p>- 통화가 길어질 것 같습니다.<br/>메모를 남겨 드릴까요?”</p> <p>&lt;담당자가 출장중일 때&gt;<br/>- 죄송합니다만 지금 담당자가 출장중입니다.<br/>○시 이전에는 돌아올 예정인데요.<br/>메모를 남겨 드릴까요?</p> <p>&lt;담당자 부재중 충분한 설명이 안 되었을 경우&gt;<br/>- 전화번호를 알려주시면 자세한 사항을<br/>알아보고 바로 연락드리겠습니다.</p> <p>- 자세한 사항은 담당자와 통화를 하셔야 될 것 같<br/>습니다. 전화번호를 알려주시면 돌아오는 대로<br/>바로 연락드리도록 하겠습니다.</p> |
| 연결            | - 연결해드리겠습니다. 혹시 끊어지면<br>3423-○○○○번으로 다시 전화 주십시오.  |
| 끝인사           | - 혹시 더 도와드릴 사항은 없습니까?<br>- 감사합니다. 좋은 하루(시간) 되십시오.   |
| 종료<br>시점      | <고객이 전화를 끊은 후에 전화를 끊는다.>  |