

전화응대 만점 직원이 됩시다!!! (^-^)/

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

<전화응대 메뉴얼>

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

<전화응대 메뉴얼>

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