

商务师业务外语：マニュアル 接客 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/233/2021_2022__E5_95_86_E5_8A_A1_E5_B8_88_E4_c29_233051.htm 接客 1 . 受付のオフィスは人と人との出会いの所である。れた人々の第一印象はオフィスの受付でできる。受付の役目は、来者その目的を成すために、される以内で手助けをすることである。オフィスにれる来客には、はじめての方、いつも来られる方、アポイントメントのある方、ない方、さまざまである。そのためのを始めよう。【アポイントメントのある来客】 来の予定がわかっている客にしては、前日までに来者名簿を作成して必要事を入しておく。この名簿には次のような目を入する。(1)来日、(2)来社、社、(3)来者名、(4)名、(5)会社名、(6)番号、(7)面会者、(8)趣味、嗜好、その他 来者名簿は受付を担当する者の必携である。1日をうまくスタートさせるために、まずこの名簿を前日までにしておく。この表は事手続き上必要なだけでなく、次のような事柄にも役立つ。 #12539.上司の仕事の内容を理解することができる。 #12539.来客にする知がえ、提供のきっかけをつくることができる。これは待ちがあるとき、つなぎの役目を果たす。 #12539.事件が生じたときのとなる。【アポイントメントのない客】 予をしてをすることは常になりつつあるが、なかにはそうでない来客もある。近くまで来たからついでにとか、なあいさつだけとか、予をすると断られるからとか、理由はさまざまである。しかし、これらの来客にしても受付ではしなければならない。次のような事をマニ

ユアルにしてをしておく。 #12539.面会者の氏名、来客との、介者があるかどうか。 #12539.重要度、度。 #12539.いらっしゃいませ、お待ちいたしておりました。 #12539. にお束の がおえになりました。お通ししてよろしいでしょうか。 #12539.上司にメモで来を知らせ、了をく。 #12539.お物を用意いたしました。よろしかったらどうぞ。 #12539.相手の会社へをいれ、到着の予をたてる。 #12539.その後のスケジュールに影がある合には前もってをしておく。【アポイントメントのない客】まずあいさつをして名刺を受け取るまでは同じである。しかし不意の客にしては切な受付が出来るよう、日からを配っておくことが大切である。次の序にってしてみよう。(1)用件をく #12539.に面会をご希望でございますか。 #12539.べてまいりますので少々お待ちくださいませ。(席をはずし、客の目の前でをするのは避ける。)(3)取次ぐ合 #12539.申しございません、ただいま会中でございまして席をはずせません。あらためてお束えますでしょうか。 #12539.申しございません、社内の定によりお断りすることになっております。ご了承くださいませ。(5)上司が不在の合 #12539.お言づけがございましたらうけたまわります。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com