业务外语辅导：PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/452/2021_2022__E4_B8_9A_E5_8A_A1_E5_A4_96_E8_c29_452842.htm １．の心がまえは音声だけのコミュニケションであり、相手の表情や作がみえない。したがって声のしかたや声のトン、言づかいが、のし方だけでなく会社のイメジをえてしまうといっても言ではない。 よい印象を与えるのために、以下の点を心がけたい。 (1) 的に迎える #12539.としているのではなく、の向こうにいる「ひと」としているのである。具体的には、できるだけ相手の名前を会の中に入れると、よりしみのある感じになろう。「では、木さまのご都合はいかがでしょうか」、「中村さまのおは、このようなことでしょうか」など。 #12539.上の空でしたり、他の用事をしながらのは、相手にがわり、不快感を与えてしまう。相手のは集中してくこと。 #12539.どんなに忙しい状でも、相手にはこちらの事情はみえない。忙しいに面倒だとか焦ってイライラしたし方をすれば、相手はすぐ察してしまうだろう。ほんの数分を惜しんで相手の感情を害しては、大きな害である。 #12539.短いでも待たされる身にはく感じるものである。30秒から１分ぐらいを限度にする。２分以上待たせるは、待ってもらっている途中に、「もうしばらくお待ちください」と、おり相手にし、待たせっぱなしにしない。再びに出たは、「お待たせいたしまして、申しわけございませんでした」など、意を表す。 #12539.#12539.」「スケジュルをいたしますので、少々お待ち下さい」など理由を告げると、

待たされるはにならないものである。 #12539.苦情のには特に找猡韦匾趣丹欷搿￥蓼洏媭毪长取￥悉袱幛韦筏郡竡嗍证胃星椁献笉窑丹欷毪猡韦扦搿Ｌ丐讼嗍证h明している途中に遮って弁解したりしては、よけいに怒らせて逆果になる。相手の明を最後まできき、こちらの落ち度が明らかな合は丁にび、找猡韦Iをする。もし先方の解だと分かった合でも、一言びてから得のいくよう切に明する。また自分の手にえないと感じた合は、早めにのあるベテランに代わってもらったほうがスムズにいくだろう。 #12539.番号は正か #12539.このは、切なか #12539.#12539.」と、切る前に要点をに唱するといを防ぐことができる。 (4) 留守番にも丁に答えることかけた相手が留守で、留守番に音する合がある。その合も、何に、どんな用件でかけたか、を音しておく。相手は何の用事でかけてきたのかになるものである。再びこちらからかけるのか、先方からかけてほしいのかもえておく。 (5) 折り返しをしてほしいとむとき 名指し人が留守で、もどったらしてほしいと言をむ合は、こちらの番号を忘れずにいう。相手が知っているとわかっていても、念のためえておけば、相手がべる手を省けて切である。こちらの都合のいがあれば「２から３までは会で席を外しますが、その他は席におりますので、よろしくおえください」などえておく。 言をんだ人に感の言を添える。「お手数をおかけしますが、よろしくおえ下さい。」 (6) 急の用件は、その旨を相手にはっきり知らせる 急に知らせたいのに、名指し人がに出られない状のは、に出た人にその旨を述べてをむ。会中でも知らせてもらいたい、出先に取ってほしい、他に方法は

ないか、など。取り次ぎをむ相手に急事であることをはっきり知らせてもらう。 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