

タイプ3 理屈っぽいお客さま

特徴

無表情・無愛想で冷たい態度。質問攻めで理屈っぽい。

このタイプのお客さまは、現実的であり、客観的なデータを重んじて判断・行動する傾向がある。

Point

- ★メモを取る
- ★お客さまの言い分を時折整理し、理解を示す
- ★落ち着いた態度で論理的に話す
- ★具体的な事例や情報を活用する



(4) 電話応対

相手の顔が見えない電話応対では、表情が見えないからこそ、正確に聴き取り、迅速かつ丁寧にお応えすることが大切ですよ。

Point

- ★3コール以内に出る
お待たせした時は「(大変) お待たせいたしました」
- ★片手に受話器、片手にメモの基本動作
- ★用件や大事な情報は復唱確認
- ★お待たせする時は保留ボタンを押す
- ★具体的な説明や伝言を承った時は最後に自身の名前を名乗る

※最後まで対応できない場合は「●●社員」に引き継いでおく旨を伝える

～明るくさわやかな第一声を心掛けましょう～

「挨拶 + 会社・駅名 + 氏名」が基本です

外線 電話

「おはようございます (午前10時半迄)
お電話ありがとうございます (午後)
(大変) お待たせいたしました (3コール以上)
JR東日本●●駅の田中でございます」

JR 電話

「はい (通常時)、
(大変) お待たせしました (3コール以上)
●●駅の田中です」

(2) 敬語と言葉遣い

私たちは日々、様々な立場や年齢のお客さまと接しています。お客さまに対して、私たちがお客さまを大切に思う気持ちを表すことができるのが、敬語と言葉遣いです。

Point

- ★公私のけじめをつけ、敬語を正しく使う
- ★「お客さま」呼称を徹底する
- ★「です」「ます」を徹底する



NG

こんな言い方に気をつけよう

普段使っている言葉の中には、相手に対して不快な印象を与えるものがあります。すぐに改善していきましょう。

誤った言葉遣い	好ましい言葉遣い
うちでは扱ってないね	申し訳ございませんが、あいにく私どもの駅では取り扱っておりません。代案の提示(どこで取り扱っているかをご案内する)
お客さん、現金? クレジットカード? どっちで支払い?	お客さま、お支払い方法は現金とクレジットカード、どちらになさいますか?
ちょっと待つて	(お調べしますので) 少々お待ち頂けますか
無理です	いたしかねる > 状況です できかねる
そういうことは、大きな駅で聞いて	恐れ入りますが、●●につきましては、千葉や鎌倉などの大きな駅でお尋ね願えますか
特急券として、1,800円かかります	頂戴いたします (いただきます)

専門用語は使わない!

<専門用語>	
出札	→ きっぷ売り場
ラッチ	→ 改札口
発駅	→ ご利用開始駅
キャンセル待ち	→ キャンセル待ち
遺失物	→ お忘れ物・落とし物

