

1 전화응대의 중요성

1) 전화응대의 기본 자세

- 업무의 기본이자 기업의 첫 이미지이기 때문
- 고객과 나의 보이지 않아도 보이는 전화응대이기 때문
- 예고 없이 찾아오는 방문객이 있기 때문

2 전화응대 기본 매너와 상황별 응대 스킬 전화응대의 중요성

1) 전화응대의 기본 자세

- ◇ 전화응대 3원칙 : 신속, 친절, 정확

2) 전화응대의 기본 매너

- ◇ 전화 받을 때 기본 매너
 - 전화벨이 2~3회 울리기 전에 받기
 - 벨이 3회 이상 울린 경우, 사과와 인사말을 전달하기
 - 첫 인사말과 함께 소속과 이름 밝히기
 - 잘못 걸린 전화에 대해 친절하게 안내하기
 - 반복, 복창으로 재확인 후 메모를 함
 - 전체 통화내용에 대해 정리 및 재확인 후 마무리 인사하기
 - 인사 후 고객이 수화기를 내려 놓는 것을 확인한 후 내려놓기

2 전화응대 기본 매너와 상황별 응대 스킬 전화응대의 중요성

2) 전화응대의 기본 매너

◆ 전화 걸 때 기본 매너

- 생활 시간 고려하기
- 전화를 걸기 전에 용건을 정리 후 순서대로 말하기
- 밝은 목소리로 인사하며 자신의 소속과 이름 밝히기
- 통화하고자 하는 사람의 이름, 소속을 밝히기
- 다른 사람이나 오면 정중하게 연결해 주기를 청하기
- 용건에 대해 쉽고, 간결하고, 명확하게 전달하기
- 끝 인사를 실시하고 마무리하기
- 거는 쪽이 먼저 전화를 끊고, 윗사람과의 통화에서는 아랫사람이나중에 끊음

3 음성커뮤니케이션 연출

1) 첫인상을 결정짓는 목소리의 중요성

- 초두효과: 나중에 받아들이는 정보에 영향을 줄 만큼 강력한 힘을 지니며, 기억에 오래 남는 현상을 말함
- 목소리는 사람의 인간성을 나타냄
- 목소리에는 인격, 지성, 감성이 반영됨

2) 음성 커뮤니케이션 3요소

- 음성커뮤니케이션의 3요소: 발성, 발음, 복식호흡

3) 좋은 목소리 만드는 방법

- 술, 담배, 커피, 녹차, 카페인을 멀리하기
- 극심한 다이어트는 근섬유를 약하게 만듦
- 건강을 통해 좋은 목소리 유지를 해야 함
- 날달같은 목소리에 영향이 없음
- 체온과 비슷한 물을 마시기