

第14号

(発行:平成17年11月)

ARC通信

アークハリマ株式会社
〒671-0252 姫路市花田町加納原田771-1
TEL:0792-52-2234/FAX:0792-52-0102
e-mail eigyo@arc1.co.jp
U R L http://www.arc1.co.jp

今月は電話対応についてのお詫びと対策です

最近お客様からお電話を頂いても担当者が電話中であるとか打合せ中という事が多くお客様に大変ご迷惑をお掛けしており申し訳ありません。

原因は、昨年度より電話の回線を増やした事により瞬間的な電話の件数が増えた事と社内の打ち合わせ等が増えた事です。

お客様からの電話に対して折り返しという事が極力ないようにするために、営業部内で打ち合わせを行ない次の項目を決めました。

1. 担当者が電話中の時は、電話をお受けしたものがお聞きできる範囲はお客様のご用件を間違いのないように確実にお聞きする
2. お客様からお聞きした用件を担当者に確実に伝える
3. 社内の工場等との内線電話は極力使わずにFAXかメールで行なう

全て当たり前的事ですが、お客様に不安を与えず確実に用件が伝えられるスキルを各人が高めて、今まで以上にお客様に満足頂きますように頑張っていきますので、今後もアークハリマをご愛顧頂きますようよろしくお願い致します。

編集後記

角金・・・綿棒/カ-では種類が約200種あり、常に用途開発をされているようです。私も特殊材料の用途開拓に奮闘中です。
 上杉・・・問題意識をもって仕事を行う事を意識しています。お客様に満足して頂けるように業務改善に取り組んでいきます。
 安福・・・最近ガソリンの高騰に泣いていましたが、ニューヨーク原油価格は下降傾向だそうです。次は非鉄金属の高騰が・・・
 藤縄・・・お客様にも顔を覚えてもらえるようになりうれしく思っております。是非、見かけた際はお気軽に話しかけて下さい。
 吉岡・・・迅速な対応を行えるように日々努力しています！信頼を頂ける様に頑張りますので宜しくお願い致します！
 濱塚・・・業務の女の子で電話対応コンクールに参加したり、頑張っています。これからも電話対応力の向上に努めていきます！！
 横野・・・電話中はヘッドフォンが両手が空き、ご伝言を書き止めやすくなっております。ご安心してお申し付け下さい。



私たちは日本一の電話
 対応を目指していま
 す！
 電話対応について苦情
 も含めてご意見頂けれ
 ば幸いです。

編集担当 営業二課 綿地
ご回覧用

--	--	--	--	--