

# ● 職場における基本的マナー・接遇

## (1) 社会人としての基本的マナー

### ① 挨拶

「おはようございます」「ありがとうございます」「お疲れ様です」  
「失礼いたします」「申し訳ございません」

### ② 身だしなみ

教員としてTPOに合った常識的な装い

### ③ 来客への対応

保護者や来客対応時には時間に配慮を

### ④ 職場の雰囲気づくり

「大声で会話 = 明るい職場」ともいえません



## (2) 電話対応のポイント

### ① ビジネス電話に学ぶ

「第一声」が学校の第一印象

### ② 心がけですぐ実践できる効果的なポイント

- ㊦ 必ずメモをとる ㊧ 要件は復唱し確認する ㊨ 伝言を受けた時には自分の名前を言う
- ㊩ 自分で判断がつかない時にはすぐに答えず「調べて後ほどお答えします。」
- ㊪ 相手を長く待たせない。㊫ 相手が受話器を置いたことを確認して、こちらも切る。
- ㊬ 他者への電話を取り次ぐときには受話器を手の平でふさいで呼び出しをする。

\* 電話のそばには、メモ・筆記用具・内線番号一覧等をおく

