

フロントの電話対応

「目の前のお客様はどうするの？」

最近では、何かご用があるとお客様自身がフロントにおみえになることが多くなってきました。このような場合、フロント係が十分な応対ができる時はいいのですが、館内外から電話が入り、他にフロント要員もない状況になるとどうでしょう。電話対応を優先し、目の前のお客様をほったらかしにしている状況をよく見かけます。

フロントでの電話対応が多いのは当たり前ですが、問題はその処理の仕方です。

お客様に対応中に電話がかかってきた場合

- ① 話が途切れたタイミングで「電話をとらせていただいて」よろしいでしょうか。」とつかがい、対応中のお客様の了解を得て電話をとる。(クレーム対応中は、別の人に出てもらう。)
- ② 相手の要件はメモをとる。
- ③ 相手が従業員だったり、急用でない場合は後から電話することを伝えて、目の前のお客様に対応する。
- ④ 急を要することや、込み入った内容であれば、目の前のお客様に対応する人を呼ぶ。

(バックにいる人に知らせる方法を、予め検討しておく必要がある。)

電話中にお客様がみえた場合

- ① 目礼して、電話中である旨を詫げる態度を示す。
- ② 電話の返答に時間がかかる時は、用件を承ったら折り返し電話することを伝え、速やかに目の前のお客様に対応する。

電話中は顔を上げておくこと

いずれの場合も特に注意すべきことは、電話中に決して下を向いたままにならないことです。できるだけ顔を上げ、お待ちいただいているお客様の様子がわかるようにしておかなければなりません。表情や態度でお詫びの気持ちを伝えたり、お客様の問いかけに身ぶり手ぶりで答えたりすることは可能です。

フロントにみえたお客様には、仮にことばで応じられなくとも、表情・視線・態度でコミュニケーションを図るように努めましょう。

電話の対応が終わったら、目の前にいるお客様に「お待たせいたしました。」や「お待たせして申し訳ございませんでした。」のひとことから始めるのを忘れないようにしましょう。

