

仕事上の応接の基本

電話

ベルがなったらお待たせしないで直ちに受話器を取る、これがマナーの第一歩です。電話に出るのが遅れたら「お待たせしました」と一言詫びてから名乗ります。「もしもし」は不用です。いきなり「はい、〇〇です」と応答します。名指し人があるときは「ただいま〇〇に代わります。少しお待ちください」と答えます。名指し人が電話中の時は「ただいまほかの電話にかかっておりますので、終わりましたらお電話させます」。不在の場合は「ただいま席を外しております」「ただいま外出しております」と不在理由を説明します。その上で、連絡がつく時間を案内するか、又はこちらから連絡する旨を伝え、相手の連絡先を忘れずに聞くようにします。

応接室

おみえになったお客様を御案内する場合は、お客様の1~2歩先の端を歩くようにしますが、階段を上がるときにはお客様を先にします。エレベーターを使うときには、先に乗り込んで操作ボタンを操作します。応接室の入室は、ドアが内開きドアのときには先に中に入り、「どうぞ」と御案内します。外開きの場合はドアを引き開けてお客様を先に入室させます。席は入り口から最も遠いところが上座ですから、そちらを勧めます。できれば上座には両肘付きの一人掛けの椅子を置くようにしておくでしょう。

紹介の順序

社内の人を先に紹介し、続いてお客様を紹介します。社内の方の紹介は地位が下の人を先に紹介し、地位が上の方はその後で紹介します。同じようなレベルの場合、年齢が下の人から紹介します。お客様を社内の方に紹介する際に、お客様のなかにすでに多少でも交際がある人があれば、その人から順に紹介します。

名刺

名刺の交換は立って行います。差し上げる場合は、文字を相手の方に向けて目下の人から順に手渡しします。その際、テーブル上に置くようなことはマナーに合いませんから御注意ください。同時交換の場合は、右手で差し出し左手で受け取ります。受け取ったらすぐに右手を添え、丁寧に扱います。

乗車席次

自家用車に乗車する場合は助手席が最上席で、次いで運転席の真後ろの席ということになりますから、お客様や上司には助手席をお勧めしましょう。一方、タクシーの場合は運転席の真後ろがベストで、その隣が二番め、助手席は三番めとなりますから注意しましょう。乗車の順番は、いうまでもなくお客様や上司が先であり、まちがっても自分が真っ先に乗り込むようなことがあってはなりません。