

Idea 05



好感を呼び  
印象に残る  
電話対応の第一声を  
工夫する



\\ 解説 //



お客様の印象に残る  
電話対応の第一声を考える

身近で最も効果的にブランドをアピールできる媒体が電話です。かかってきた電話の応答に工夫をすれば、インパクトを与え、相手の記憶にも残ります。そして、なによりもよいのが、原価も経費もかからないことです。お客様の反応を楽しみに続けていきましょう。

\\ 事例 //



お客様から反応がある  
キャッチフレーズ電話対応

ある会社は、季節（3か月）ごとにキャッチフレーズを決めて電話に出ています。お客様の反応は上々です。最初は驚く人もいますが、それ以後は「言う言葉は来月には変わるの?」とか、「そのキャッチフレーズはどうやって決めているの?」など興味を持ってくれるようです。その具体的な内容は、

1. 3か月ごとに社員応募で決め、褒賞する。
2. 実施例
  - (1)「技術力とスピード対応の●●です。」
  - (2)「笑顔と共に安全安心をお届けする●●です。」
  - (3)「お客様と共に歩む●●です。」
  - (4)「新商品○○をご提供する●●です。」

\*注意点：あわてず、早口にならないように心がける