

求人応募受付 スタッフ電話対応マニュアル



①今回の募集について

募集期間 月 日 () ~ 月 日 () 募集媒体

募集職種

②電話対応について

あなた	相手
着電時	
お電話ありがとうございます。 ●●（会社・店舗名）の▲▲でございます。	DOMOの求人広告を見てお電話致しました、○○と申します。 恐れ入りますが、ご採用担当の■様をお願い出来ますでしょうか ⚠ 相手が名乗らない場合やどの求人への応募かわからない場合は、 電話を取次ぐ前にしっかり聞いておくようにしましょう！
DOMOを見てのご応募、ありがとうございます。 ▶ 恐れ入りますがお名前をお伺い出来ますでしょうか？ ▶ 今回複数のお仕事がありますが、どちらへのご応募になりますでしょうか？ check! お名前や電話番号を伺った場合は、 間違いがないようしっかり復唱しましょう！	
担当者が不在の場合	
DOMOを見てのご応募、ありがとうございます。 大変申し訳ございませんが、ただ今採用担当の■は、席をはずしております。 ご連絡先をお伺いした上で、こちらより改めさせて頂けますでしょうか。	
かしこまりました。では恐れ入りますが、数点お伺いをさせて下さい。 check! ここで相手の【お名前】・【ご連絡先】・【都合の良い時間帯】・【応募職種・時間帯】について確認しておきましょう。 ※聞いた内容はしっかり復唱しましょう。	わかりました。お願いします。
ありがとうございます。 では、担当の■より改めてご連絡をさせて頂きます。 この度はご応募をいただき、ありがとうございました。 私▲▲が承りました。 よろしくお願い致します。失礼致します。	××と申します。携帯090-0000-0000です。 時間帯は夕方以降であれば出られます。 今回は、夜の時間帯のホールに応募をお願いしたいです。

③その他、困った時の対応について

相手の声が聞き取りにくい場合の対応	▶ 恐れ入りますが、お電話が遠いようですので、もう一度お願いしますでしょうか？
接客中や繁忙時にかかってきた電話への対応	▶ すみません、只今接客中ですので後ほど掛け直します
採用担当者が終日不在の場合の対応	▶ 大変申し訳ございませんが、本日採用担当の■は、お休みを頂戴しております。●月●日●曜日には出勤いたしますが、その日のご連絡で問題ありませんでしょうか？