# 친절한 전화응대 메뉴얼

## 민 원 인

**최초 수신 : 부서명 및 성명을 분명히 밝힙니다.**

(예) 안녕하십니까? ○○○과 ○○○ 주무관[팀장] 입니다.

**전화벨이 3번 이상 울린 후 받았을 경우**

(예) 늦게 받아 죄송합니다. / 오래 기다리게 해서 죄송합니다.
○○○과 ○○○ 주무관[팀장] 입니다.

**담당부서가 아니어서 민원에 응대할 수 없는 경우**

(예) 담당부서인 ○○○과로 연결해 드리겠습니다.
혹시 전화가 끊어질 경우 ○○○~○○○○으로 연락하시기 바랍니다.

**담당자 부재중 안내(담당자 부재, 대신 대답할 수 없는 경우)**

(예) ○○○ 주무관[팀장]은 지금 [회의/출장/외출/통화] 중 입니다.
전하실 용건이 있으면 메모해 드리겠습니다.
네, 성함은 ○○○ 선생님이시고 전화번호는 ○○○~○○○○ 맞습니까?

**업무처리태도**

문의 내용에 따라 구체적 설명하고, 중간중간 리액션과 함께 민원인에게
내용을 한 번 더 확인합니다.

**끝인사**

(예) 더 궁금하신 점 있으십니까? 이후 궁금한 사항 있으시면 연락주십시요.
저는 ○○○과 ○○○ 주무관[팀장]이었습니다. 감사합니다.

## 동 료 간

**최초 수신 : 부서명 및 성명을 분명히 밝힙니다.**

(예) 안녕하십니까? ○○○과 ○○○ 주무관[팀장] 입니다.

**전화벨이 3번 이상 울린 후 받았을 경우**

(예) 늦게 받아 죄송합니다. ○○○과 ○○○ 주무관[팀장] 입니다.

**담당자 부재중 안내(담당자 부재, 대신 대답할 수 없는 경우)**

(예) ○○○ 주무관[팀장]은 지금 [회의/출장/외출/통화] 중 입니다.
전하실 용건이 있으면 메모해 드리겠습니다.

**업무처리태도**

문의 내용에 따라 구체적 설명, 주요 내용을 복창하거나 중간중간 리액션

**끝인사**

(예) 저는 ○○○과 ○○○ 주무관[팀장]이었습니다. 좋은 하루 되십시요.

만들어요 청렴대구, 함께해요 대구시민

# 품격있는 10대 청렴언행

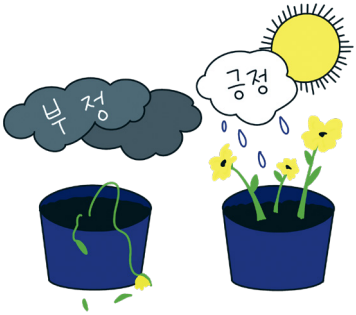
01
공정한 직무 수행하기

02
공정한 평가하기

03
명확한 의사 전달하기

04
책임 있는 언행 실천하기

05
비난보단 긍정 어휘 사용하기



06
경청·이해로 하급자 기 살리기

07
언어 품격 높이기

08
인사 예절 지키기

09
나부터 휴가 쓰기

10
정시 퇴근 권장하기