

## 企業へ「確実に伝える」為のチェックシート

企業へ要望を伝える前に以下の点について事前確認をするとよりスムーズに説明できます。

### 1.用意するもの

企業への連絡前に、以下のものを手元にご用意下さい。

チェック欄

<input type="checkbox"/>	(1)レシート・保証書	レシートがない場合、分かる範囲で購入した店や日時をお知らせください。
<input type="checkbox"/>	(2)現物	確認の為必要になりますので中身・包装とも捨てずに保管をお願いします。 現物が無い場合は、対応方法が限られる可能性が高まります。 (サービスについての申し出は、そのサービス内容を控えておくともスムーズです。)
<input type="checkbox"/>	(3)取扱説明書	説明させて頂く際、使用する場合があります。
<input type="checkbox"/>	(4)メモ帳・筆記具	内容の記録や担当者名などを控える際に使用します。

### 2.伝える内容について

応対者が詳細をお尋ねしますが、事前に以下の項目について整理出来ているとスムーズに説明できます。  
状況・事実関係の説明後、気持ちの面や感想を伝える、という順番で話すと明確に伝わります。

チェック欄

<input type="checkbox"/>	(1)状況説明	どんな状況か。その状況はどんな時に起こるのか。
<input type="checkbox"/>	(2)今の気持ち	この問題が起きてどう思っているか。
<input type="checkbox"/>	(3)問題に対する要望	どうして欲しいか。
<input type="checkbox"/>	(4)今後への要望	今後はこうあってほしい、という要望。

【メモ】
