

電話禮儀

南台科大



主講人：

安迪生企管顧問有限公司

總經理 巫文瑜

Nancy Wu

您能接受以下的托辭嗎？

- ◎負責此案的人正好休假，一星期以後才會回來，您下禮拜再打來。
- ◎我們沒貨了，無法確定何時才能進貨。
- ◎對不起，這是公司規定的，我是吃人頭路的，我也沒有辦法！
- ◎以前是以前，現在是現在，請按照公司規定，那我也沒有辦法，不然你去找我們上級。
- ◎我幫你轉接相關人員.....轉三次重複講三次....
- ◎要聽國語請按1,要聽台語請按2,重聽請按#, 轉總機請按9,.....總機忙線中

電話禮儀之多少？

故事（一）

A: 「請問 王x 小姐在嗎 」？

B: 「她不在!! 」（很兇）

A: 「小姐，那麻煩您留話給她，請她回來跟我聯繫好嗎」？

B: 「她出去了，不知道什麼時候才回來? 妳下午再打來! 」（口氣很不友善的把電話掛了）



企業印象來自電話應對

未曾謀面的第一線接待

- ◆ 華邦電子
- ◆ 台塑阿嬤級總機



常發生之電話不禮貌行為

一、沒有確認對方身分以前不要隨便開玩笑、
佔便宜

例：問候對方用語「還沒死喔」（台語）/
「還沒睡喔」/「你剛睡醒嗎？」

二、直呼他人的姓名

例：「我找張阿滿」陳組員問對方
「找她有什麼事」對方反問道
「她到底在不在」陳組員不悅的說



常發生之電話不禮貌行為

三、打電話的人沒有問明接電話的是什麼單位，直接找人

例：A：「給我接夏小姐」

B：「這裡沒有夏小姐，你到底要打哪裡」？

A：「我打〇〇局」 B：「你打錯了」

「卡擦」、「卡擦」各兩聲，雙方都掛掉了電話。



常發生之電話不禮貌行為

四、聽到電話聲以後，拿起聽筒，應以溫和的語氣說「〇〇機關（單位），您好」。否則即不符合電話禮貌之要求。

例：電話聲響了.....

「喂」，蘇小姐拿起聽筒後簡單應了一聲。

對方請求蘇小姐聽電話，

蘇小姐應說「我就是，請問您是哪位」？

請問您哪裡找

喃叨位要找 (台語)

常發生之電話不禮貌行為

五、接聽電話要迅速，不可讓對方久候。

例：楊大姐得知對方要找趙兄聽電話，
說了一聲「等一下」，隨即放下了聽筒，
對方等了半天才聽到趙兄的聲音。

「你稍候……」(賤人你好! 你騷貨!)

常發生之電話不禮貌行為

六、不守信用就是不禮貌。

例：「這個問題我現在無法答覆，你明天上午十點再打電話來好了」潘先生說。

隔天對方準時撥電話來，

潘先生卻不在辦公室，也沒有交代。



常發生之電話不禮貌行為

七、對方要找的人如果不在，應婉轉請教對方身分並問對方要不要留話，以便轉告。

例：「他不在」高女士說後即掛掉電話。

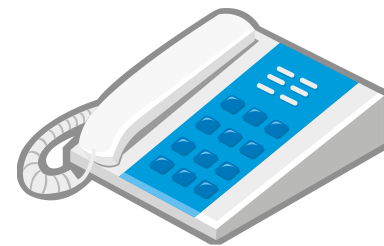
「出去了」「沒在這兒」「沒看見」……等

→『對不起, XX不在要不要我為您留話?』

→『對不起, XX不在要不要我為您留話?我請他回來之後跟您聯絡?』

常發生之電話不禮貌行為

- 八、當話題結束時，最好是讓對方掛斷後再放下聽筒而且應輕放或（以手指輕按切話器再掛上話筒）
- 九、內部廣播前應先按保留鍵以免聲音外擴。
- 十、避免邊聽電話邊吃東西



商業電話應對技巧



電話接聽技巧

- (一) 與人交談或開會請將手機關靜音
- (二) 遇有客人來訪，請勿將電話轉入以免讓客人有下逐客令或打擾的感覺。
- (三) 遇有兩線電話同時響起，怎麼辦？
- (四) 如何讓電話發生商業作用？
- (五) 如何過濾電話又不得罪人？
- (六) 留言條怎麼寫？



失禮的電話應答

- (一) 喂！找誰？(你找誰?)
- (二) 按怎？什麼代誌(台語)
- (三) 他不在！你那位
- (四) 他不在！你待會再打來
- (五) 我們老板(主管)還沒來耶！
- (六) 他在上廁所
- (七) 他今天請假
- (八) 您打錯了（憤然掛上電話）
- (九) 久候
- (十) 問話重覆



電話模擬演練



電話模擬演練

1.去電客服中心詢問某事，聽聽看客服給你的回答：

口氣/應答技巧/措詞/專業度

2.有訪客欲找總經理，經由你轉接或留話



2-1 總經理開會或電話中如何回答?

2-2 此人為總經理不想接見的人，如何因應?

2-3 總經理早上交待過『所有的電話都不要接進來』

適巧總經理夫人來電，怎麼回答?

電話模擬演練

3. 推銷電話/炸騙集團報霸王硬上弓要你提供總經的手機號碼，如何處理？
4. 客戶來電有關產品暇庇處理
5. 如何為同仁留話？
6. 總經理要你打電話跟對方公司總經理邀宴(演練)



正確電話應對用語與技巧

1 · **A t t i t u d e**

謹慎、禮貌、專注、親切

2 · **V o i c e W i t h S m i l e**

聲調、音量、速度、情感

3 · **C l e a r C o n v e r s a t i o n**

使用簡單、直接的語言、咬字清楚

4 · **V o i c e a n d N a m e T o g e t h e r**

電話禮節金十字

請 = 氣質

謝謝 = 感恩

對不起 = 修養

您辛苦了 = 鼓舞

THANK YOU

知福惜福有量就有福

捨得捨得有捨才有得

巫文瑜

祝您 天天好心情

謝謝聆聽，歡迎指教

巫文瑜老師部落格：

<http://tw.myblog.yahoo.com/nancytw>

巫文瑜老師網址：

<http://www.nancywu.idv.tw>

安迪生企管網址：

<http://www.andyson.com.tw>

E-mail：andyson@andyson.com.tw

TEL：886-7-353 0727

FAX：886-7-353 0770

