

1

Chapter

電話禮儀

Phone Manners

- 第一節 電話的接聽及管理技巧
- 第二節 國際電話的接聽要點
- 第三節 行動電話的接聽要點

陳美雪 編著



學習目標

研讀本章後，讀者應能達成以下目標：

1. 了解電話的應對要領。
2. 正確使用電話。
3. 學習撰寫留言條的內容。
4. 清楚抱怨電話的處理。
5. 明白國際電話注意事項。
6. 認識行動電話禮儀。

前言

一般人對電話的觀感不同，通常是又愛又恨，懂得利用電話的人可能因此平步青雲，靠一張嘴巴就搞定所有大小事，靠腦力來賺錢；不善利用電話的人則常因此得罪他人或客戶，以致於丟掉訂單或引起他人不愉快，甚至結下怨恨。其實只要能了解電話的禮儀，大致上就不會出差錯，尤其在通訊愈趨發達的現代社會，學會使用電話的技巧及相關禮儀，在工作上除可順利與人進行溝通，更能表現出良好修養。

第一節 電話的接聽及管理技巧

Skills and Management of Telephoning

無論在公務或私人場合，談吐禮儀是決定個人形象的重要因素。電話是日常生活中不可或缺的工具，現代人用電話來處理事情是很普遍的現象，雖然雙方看不到彼此，但可以從電話中聽出對方的心情，若心情愉悅的講話，對方也同樣能感受那份愉悅，接下來的談話必定會更順利。



壹、基本的電話接聽技巧

為了提醒自己，建議在開始之初放一面鏡子於桌上，當電話響起時，請面帶微笑看鏡子接電話（如圖 1-1 所示），且音調應適中、音量輕，紙、筆在手，說出公司及部門與自己的名字，並與對方打招呼、尊稱對方，以多傾聽、勿插話、長話短說之方式為佳；遇對方不理時，請冷靜並耐心與對方應對，勿讓對方的情緒影響到自己，應保持平靜的心情，而結束時記得謝謝對方的來電，另應當對方掛電話後我們再掛上，如此才是一個完整的電話應對過程。



圖 1-1 保持笑臉接聽電話能讓對方感受善意

 Alan Clark
<http://www.flickr.com/photos/alancClarkdesign/2486109368/>

一、接聽電話的態度

接聽電話時應有的態度原則，分述如下：

1. **微笑的語氣**：從聽筒中傳來的聲音可以聽出說話者的心情。每個人都希望聽到愉悅的聲音，給人的感受是很好的，因此建議保持笑臉說話，語氣才能表現出善意。
2. **穩定的聲音**：人人都有情緒，不論是高興或傷心，在接聽電話的同時都應保持平穩的情緒，給對方一個良好的印象。音量適中、音調平穩，勿尖銳或低沉，所以建議在情緒不穩定的時候不要講電話，以免造成負面影響。
3. **和緩的語調**：雖然事情很緊急，但仍需以平穩的語氣，不急不徐的應答，切勿給人壓力感，同時利用語調可以解除對方原本不愉快的心情，引導對方也能平心靜氣的進行談話，達到溝通目的。就算是對方打錯電話時，也勿指責及數落。
4. **親切的服務**：讓對方能感受到誠懇，才能提升彼此的互動。雖只在電話中交談、不曾謀面，但表現出親切和發自內心的熱忱就能感動別人。電話禮儀中，要特別注意說話時的口氣，切勿口是心非，若讓對方察覺出來，則會影響人與人之間的信任。

二、接聽電話的禁忌

電話不是聊天的工具，真的有事時可以當面再談，且佔用電話線也會造成其他人無法使用的困擾，故應長話短說。除了桌上的電話外，一般人另有行動電話、網路電話等，若同時響鈴亦會造成困擾，故應一次接通一線電話，待其結束後再接另一通電話，勿將電話接起後請對方稍待，然後又接另一通電話，這是不禮貌的行為，且對來電者不夠尊重，浪費等候的時間。

在公司的上班時間內利用公司的電話談私人事情極為不妥，應予避免；更不能在上班時間以自己的行動電話談私人事情，工作時間內的你，必須以公司為主，勿佔用上班時間。更不可一邊打電腦一邊回答來電者，因為一心二用是不尊重來電者的行為，應將手邊的工作暫停，專心接聽電話，結束電話後繼續手邊未完成的工作。

三、接聽電話的注意事項

接聽電話時應注意以下事項：

1. **接聽電話的步驟：**鈴響三聲內接聽，勿讓電話響太久，一來製造噪音，二來讓對方久等。在講電話時應多聽少說，拿筆記下重點，並重覆一遍以免有誤。說話時聲調和緩友善，勿言人是非、勿洩露機密，記得說「請、對不起、謝謝你」。
2. **電話應答的方式：**需熟悉公司電話操作系統，以免造成斷線或錯接他人等尷尬事情的發生。報上公司名稱、部門及自己大名，先說招呼語並稱呼對方後，問清楚來意後再成功轉接；若當事人不在，則留言轉答，切勿敷衍了事，顯出不關己的態度。
3. **避免常犯的錯誤：**(1) 轉接電話後，讓對方等候太久或是一再轉接，無法找到正確的單位；(2) 當事人不在時，請對方明日再打，無法為對方做任何補救動作；(3) 轉接不當，以至於斷線等。以上錯誤皆因事不關己，無後續追蹤的熱忱所造成。故防範措施要做好，一般等候線最長不能超過 30 秒，這樣除了佔線外，更浪費彼此的時間。當事人不在應立即留言處理，勿讓電話一直響個不停，所以務必善用電話留言系統。



Todd Morris
<http://www.flickr.com/photos/alohateam/4385435038>

貳、進階的電話管理

進階電話之管理要點，包括留言條的製作、困擾電話的處理、答錄機的運用等，另外亦需注意通話時間的選擇及如何過濾電話等，分述如下。

一、留言條的製作

當事人不在時，應請來電者留言（如表 1-1），而此時應注意下列事項：

1. **記錄通話日期與時刻：**以利回話及後續處理，例如：2014/8/19，15：30PM。
2. **記錄來話者全名：**不要只留姓氏，來話者公司如只寫廣達公司，但有可能是廣達肉鬆有限公司或廣達電腦股份有限公司，為避免錯誤所以應寫全名，如廣達花藝有限公司。

3. **接洽或待辦事項：**來話者的電話號碼應紀錄詳細清楚，如區域碼＋電話號碼＋分機號碼，最好再加上行動電話及 e-mail 信箱。
4. **簽名以示負責：**最後務必簽上自己的姓名以示負責，在寫好留言條之後需重新過目一遍，並記得 5W2H 要點，5W 分別為 (1) Who (何人)；(2) When (何時)；(3) Where (何地) (4) What (何事)；(5) Why (為何)，而 2H 則是 How (如何)，以及 How Much (多少錢)。

表 1-1 電話留言條範例

日期		時間		留言人：
來話者全名		公司全名		
來話者電話		行動電話		
		e-mail		
交辦事項				
備註				

若留言條的資料齊全，當事人就很容易處理，也可避免許多不必要的錯誤與誤會，亦是節省時間與成本的好方法。在製作留言條時，問話要有技巧地獲得可用的資訊，當然，若對方不願意回答，也不必勉強。

二、困擾電話的處理

如接到不說姓名、糾纏不清、抱怨或查詢的電話時，需以平和的口氣客氣地問候對方，並保持自己親切的態度。有時需要善意的謊言，並在應答過程中注意聽取對方之目的，平撫其情緒，將談話重點紀錄，切勿與之爭辯，以下範例可參考其方式加以利用。

【範例一】

來電者：請問你的老闆在嗎？

回 答：您好，經理不在，請問您急著找他嗎？

來電者：那你把他行動電話號碼給我。

回 答：對不起，這位先生，因為我不知您是哪位，恐怕無法將電話號碼告訴您（口氣有點為難的樣子）。

來電者：哦，我姓倪，是他的丈人。

回 答：喔，原來是倪先生啊（你自己可以判斷對錯時），他去開會，您可以打打看是否有開機，他的電話號碼是 0988-333-333。

來電者：謝謝你啊！

回 答：不客氣。

【範例二】

來電者：你們老闆在嗎？

回 答：XX 經理辦公室，你好，經理目前不在辦公室裡。請問您是哪位？

來電者：他幾點會到辦公室？

回 答：因為我不確定他幾點會在辦公室，請問您是哪位？

來電者：你知道他去哪裡嗎？

回 答：我目前沒有他的消息，可以請問您是哪一位嗎？

來電者：我是他同學。

回 答：謝謝你，不知您該如何稱呼？

來電者：哦！我姓吳。

回 答：吳先生你好，經理並沒有告訴我他回辦公室的時間，我不清楚他的行程，您要不要留電話，我請他給您回電。

來電者：不用了。

回 答：吳先生，不好意思，那就要麻煩您晚一點再來電。謝謝您的來電，再見。

【範例三】

來電者：你們老闆來了沒？

回 答：您好，他人不在，請問您是哪位？

來電者：我買了你們的產品，後來故障，送到你們這兒修理，你們的人居然要跟我收費，太不合理，這還在保固期唉！我要申訴。你們的服務太差，我要去告訴報社，登在新聞上，叫你們沒生意做，伸張正義，討回公道，…（約十幾分鐘後）。

回 答：這位先生，聽您這樣說，本公司的服務真的需要改善，對於您剛剛所提的事情，我都記下來了，感謝您的來電，我會在一週內給您回覆，您方便留個電話或地址，我們會與你聯絡，給你合理的答覆。

來電者：可以。我電話是 (02) 2900-1111。

回 答：謝謝。