

# 臺灣大學躍昇服務品質，A+電話服務禮儀應對參考守則

應對時機	注意事項	應對參考例句
基本動作	1. 接聽速度-響鈴三聲內接聽(代接)。	
	2. 說話聲音-音量適中，語調親切誠懇。	
	3. 講話速度-速度適中、適時停頓及清晰表達。	
接聽	主動介紹單位、個人，及適切問候。	您好！（早安！午安！） ○○○室(院、系、所)○○○○組，敝姓○。
	(視情形詢問對方身份，並續以稱呼問候。)	請問怎麼稱呼您？→陳教授您好！
外撥	問候及主動介紹單位、個人，並探詢對方接聽電話意願。	您好！（早安！午安！） ○○○室(院、系、所)○○○○組，敝姓○。
		請問您是王○○老師嗎?(請問王○○老師在嗎?)
		您現在方便接聽電話嗎?
回應需求	積極表達服務熱誠。	好的，我了解。
		好的，跟您說明一下。
		好的，立即幫您查詢(確認/詢問)一下，請稍候。
		請問是哪方面的問題?
資訊接收	加以覆誦以確保正確。	請問您的大名?
		請問您的聯絡方式?
資訊提供	應禮貌提示對方紀錄。	不好意思，麻煩您記一下。
		請至我們○○○室(院、系、所)網頁○○專區○○項下查詢(下載)。
		我們承辦人的電話是…
轉接或請予等候	適時簡述轉接或等候的原因。	現在為您轉接○小姐(先生)、那邊分機是○○○○○，請您稍候！
	惟須等候時間較長，應先予留下對方聯絡方式，勿讓對方於線上等候過久。	不好意思，承辦人離開座位一下(正在開會)，是不是幫您留話?
致歉	表達歉意宜態度誠懇，語氣嚴謹，速度勿顯急促。	造成您的困擾，實在很抱歉！
		可能是聯繫上不周全，請見諒！
		不好意思，您的問題(意見)我會再後續反映(報告)。
結束	表達感謝及歡迎對方來電。	好的，謝謝您的來電！
		好的，再見！
		感謝您的來電通知(更正/建議)。
		如果還有不清楚的地方，歡迎您再來電洽詢。
		好的，我會再跟您聯絡，謝謝您！
其他注意事項--		
1. 避免口頭禪習慣，例如：那...、厚...、對對對...、嗯~、~~~~喔!等。		
2. 回應無法符合對方期待，應耐心委婉說明，避免強烈反駁，例如：規定就是這樣！		