

基隆市政府暨所屬機關學校接聽公務電話禮儀和應對技巧參考事項

一、接聽電話時務必先清晰報明單位/使用問候語/主動報明姓氏

在接聽電話的第一時間，自報單位名稱及使用問候語可以讓來電者清楚知道目前接聽電話的單位，避免因為電話轉接錯誤造成來電者及業務單位的困擾，讓來電者知道接聽者的身份，也能提高來電者對接聽者回答內容的信賴程度。

《範例》

「(XX處) XX科，您好！敝姓O，很高興為您服務！」。

二、仔細聆聽來電者陳述內容

與來電者通話的過程中，先仔細聆聽來電者的「完整」陳述內容，避免一開始即以部份內容來主觀認定來電者問題，而直接作出答覆，而在來電者陳述時也可適時作出簡單回應以示尊重，如：「是」、「是的」，避免使用如：「哦」、「嗯」、「嘿」、「痲」等口語化用語。

三、必要時可請來電者複述

有時通話過程中可能因電話通話品質不良或其他原因，導致未能聽清楚或明瞭來電者的說明，此時可委婉請來電者再重新複述一次，避免遺漏重要資訊。

《範例》

「不好意思，剛剛電話有點雜訊，可以請您再重複/說明一遍嗎？謝謝！」。

四、確認及釐清來電者問題

將來電者所陳述的內容，以簡單扼要的幾句話來確認問題及來電者訴求。

《範例》

「不好意思，所以請問您剛剛所說的問題是(…)，對嗎？然後您是希望(…)，是嗎？」。

五、來電者問題是否為業務權管之應對

(一) 來電內容屬本單位權管，且是該項業務的承辦人員：

針對來電者所述問題，應積極給予回應說明或協助處理，倘有需要來電者再提供其他佐證資料或先行辦理其他程序者，亦須明白清楚地向來電者委婉說明緣由，避免讓來電者產生承辦人員刻意刁難之誤解。

《範例》

「您好，您剛剛所說的問題是由我負責這項業務，關於這個問題(…)，建議您可以(…)」。

(二) 來電內容屬本單位權管，但不是該項業務的承辦人員：

- (1) 對於接到不屬於自身職掌業務之電話問題時，可轉請該項業務的承辦人員與來電者直接溝通說明最佳。
- (2) 如該項業務承辦人員恰巧無法接聽電話，可婉釋原因並請來電者稍後再撥或留下聯絡方式。
- (3) 如果來電者不願再次來電，或希望有人能即時提供協助，則由接聽者或主管針對來電者問題作適度說明，並將來電者問題及聯絡方式紀錄後，事後再請該項業務承辦人主動聯繫來電者作更明確的回覆。

《範例》

- (1) 「不好意思，您的問題是由本科承辦人○先生/小姐負責，幫您轉接分機 XXX，請稍候」。
- (2) 「不好意思，您的問題是由本科承辦人○先生/小姐負責，他/她的分機是 XXX，不過他/她目前不在座位上，您可以稍後再撥或方便留下聯絡方式，我請他/她儘速回電給您」。
- (3) 「不好意思，有關您的問題據我瞭解應該是(…)，不知道以上的說明能不能解決您的問題，如果還是不行的話，是否方便請您留下聯絡方式，我請本項業務的承辦人○先生/小姐稍候主動與您聯繫，以提供給您更詳實的說明」。

(三) 來電內容屬其他單位權管業務：

對於來電者所述問題，確非本單位權管業務而為其他單位權管，可委婉向來電者說明正確之權管單位並協助轉接或提供聯絡電話。

《範例》

「您所提的 XXX 問題是屬於 XX 單位處理的，這裡替您轉接至分機 XXX(或提供該機關之電話號碼)，由 XX 單位的承辦人員來協助您處理，請稍候」。

(四) 不確定來電內容之權管業務單位：

- (1) 對於來電內容無法馬上確認負責之權管單位時，可先請來電者於電話線上稍後，待詢問其他承辦人員或主管後，再告知結果並協助轉接。
- (2) 若仍無法確認時，則可委婉說明請來電者留下聯絡方式並主動回覆，讓來電者感受到接聽者不逃避問題及主動提供協助的積極態度。

《範例》

- (1) 「不好意思，有關您的問題並不是我們單位負責的業務，麻煩您稍後一下，我立即幫您詢問確認一下可能負責的單位，請稍候」。
- (2) 「不好意思，有關您的問題並不是我們單位負責的業務，可否麻煩您留下聯絡方式，稍候我幫您詢問確認一下可能負責的單位，再回覆您或請負責的單位主動聯繫您，好嗎？」。

六、電話服務的基本禮貌用語

- (一) 以「您」及「帶有來電者姓氏或職稱的稱呼」互相搭配來稱呼對方以示尊重。
- (二) 通話中，適度說「請」、「是的」、「好的」、「不好意思」、「謝謝」…等尊重、肯定、謙虛、感謝的話語。
- (三) 接聽電話詢問來電者找哪位承辦人時，應使用禮貌性用語，如：「請問您找哪一位？」，避免使用簡短口語化方式，易使來電者感覺接聽者欠缺專業及禮貌，如：「你找誰？」、「找誰？」。
- (四) 避免使用口頭禪、無意義的語句、負面用語，宜運用正面表述方式，專有或技術名詞建議考量來電者之問題及背景等因素，視雙方對話內容而定。

※負面用語：

「那怎麼可以？」、「絕對行不通」、「不可以」、「自己想辦法」、「這不關我的事」等。

※正面表述：

「倘若您如何」、「假如您願意」、「如果您怎麼做」、「我是非常誠心想替您解決問題，請您考慮一下我的建議」、「讓我們一起來試試看」、「讓我們看看有沒有其它的辦法可以協助您解決」等。

七、通話結束時，先等來電者掛斷電話後再離線或輕掛話筒

在結束與來電者的通話後，可先等來電者掛斷電話後再離線或輕掛話筒，避免馬上掛斷電話，讓來電者產生承辦人員急於結束對話或對先前談話過程感到不耐煩的誤會。