

เอกสารประกอบเรื่อง มารยาทในการใช้โทรศัพท์

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑ สมุทรปราการ

ฝ่ายบริหารทั่วไป

มีนาคม ๒๕๖๔

มารยาทการใช้โทรศัพท์

การรับโทรศัพท์อย่างมืออาชีพเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร พนักงานรับโทรศัพท์จำเป็นต้องมีทักษะในการพูดคุย สื่อสารทางโทรศัพท์ เพื่อผู้ติดต่อได้รับความพึงพอใจและความประทับใจ สร้างความรู้สึกดีในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับมารยาทการใช้โทรศัพท์ ดังต่อไปนี้

๑. ด้านน้ำเสียงในการให้บริการ

- พูดด้วยน้ำเสียงปกติ มีหางเสียง ไม่ห้วนเกินไป เพราะสร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้ฟัง

การพูดคุยทางโทรศัพท์เป็นการสื่อสารผ่านคำพูด ผู้ที่อยู่อีกฝั่งหนึ่งไม่สามารถเห็นสีหน้า หรือท่าทางของผู้พูด ดังนั้น การสื่อที่ชัดเจนชัดคำด้วยน้ำเสียงที่เป็นมิตรและเป็นมืออาชีพเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง น้ำเสียงที่ใช้ควรเป็นน้ำเสียงปกติ ไม่ตะโกน และไม่ใสอารมณ์ในขณะที่พูดโทรศัพท์

- ไม่ควรมีศัพท์เทคนิค เพราะอาจเข้าใจผิดพลาดในความหมาย

๒. ด้านการสนทนากับคู่สนทนา

- พูดโทรศัพท์ด้วยความกระตือรือร้น
- พูดด้วยน้ำเสียงที่ชัดเจน ให้ข้อมูลต้องครบถ้วน
- การยกหู วางหู และการโอนสายควรทำด้วยความนุ่มนวล และแน่ใจว่าลูกค้าวางสายก่อนเรา
- คำพูดที่เป็นเสน่ห์ สวัสดิ์ค่ะ ขอขอบคุณค่ะ ขอโทษค่ะ ฯลฯ
- ควบคุมอารมณ์ ฝึกพูดคุยทางโทรศัพท์อย่างมีสติ

๓. ข้อควรระวังในการใช้โทรศัพท์

- รู้จังหวะในการพูด ไม่เร็วหรือช้า จนเกินไป หรือขัดจังหวะขณะที่คู่สนทนา กำลังพูด
- ไม่ควรคุยเรื่องส่วนตัวนานเกินไป ในขณะที่ปฏิบัติงาน
- ไม่ควรใช้คำว่า จ๊ะ จำ ฮะ กับลูกค้า
- อย่าหายใจแรงจนเสียงผ่านโทรศัพท์ไปยังคู่สนทนา เพราะฟังดูเหมือนเสียงถอนหายใจ

การพูดโทรศัพท์มีความสำคัญในงานอาชีพ

- ๑) ไม่ควรพูดซ้ำหรือเร็วเกินไป
- ๒) ไม่พูดความลับ หรือเรื่องไร้สาระ
- ๓) ไม่ผูกขาดการพูดเพียงฝ่ายเดียว
- ๔) เป็นผู้ฟังที่ดี ไม่พูดแทรกหรือขัดจังหวะ
- ๕) หากต้องการตัดบทควรพูดอย่างสุภาพและนุ่มนวล
- ๖) รับโทรศัพท์และจบการพูด “สวัสดิ์ครับ (ค่ะ)” ทุกครั้ง
- ๗) กล่าวคำว่า “ขอโทษ” ทุกครั้งที่ต่อผิด

๘) หลีกเสียง...

๘) หลีกเลียงคำถามต่อไปนี้

- ที่นั่นที่ไหน
- คุณต้องการอะไร
- นั่นใครพูด
- จะพูดกับใคร
- มีอะไรอีกไหม

๙) ไม่รับประทานอาหารขณะพูดโทรศัพท์

๑๐) วางหูฟังบนโต๊ะเมื่อเลิกใช้โทรศัพท์

๑๑) เมื่อผู้โทรเข้าต้องการฝากข้อความ ควรจดข้อความให้เป็นระเบียบ เข้าใจง่าย

๑๒) ปัจจุบันการใช้โทรศัพท์มือถือได้รับความนิยม เพราะสะดวกรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง แต่ในขณะเดียวกันก็อาจสร้างความรำคาญให้กับผู้อื่น โดยเฉพาะในขณะที่ประชุม การปฏิบัติงานที่เป็นพิธีการ หรือเป็นการสนทนากับบุคคลสำคัญ ซึ่งควรหลีกเลี่ยงการใช้โทรศัพท์มือถือ ควรใช้บริการรับฝากข้อความเพื่อไม่ให้รบกวนผู้อื่น

๑๓) จดจำจำเป็น

ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรือรายละเอียดที่เป็นเฉพาะเจาะจงมาก ๆ คุณควรบอกคู่สนทนาให้ถือสายรอ เพื่อที่จะจดบันทึกข้อความที่จำเป็น และมีการย้ำทวน เพื่อทำให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุดในการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงาน หรือเรื่องส่วนตัว เพราะว่าการพูดโทรศัพท์สามารถไหลลื่นไปได้หลายบทสนทนาในครั้งเดียว การจดบันทึก ทำให้คุณไม่ลืมเรื่องราว และสาระสำคัญที่คุณต้องดำเนินต่อ จำไว้ว่าคุณไม่ผิด ถ้าคุณขอลด แต่คุณจะไม่ผิดถ้าคุณจำไม่ได้และไม่มีบันทึกอ้างอิง

๑๔) อย่าปล่อยให้เข้าใจผิด

ถ้าคุณไม่เข้าใจ หรือสงสัยสิ่งใด คุณควรถามกลับไป หรือพูดทวนซ้ำออกมาอีกครั้ง เพื่อให้คู่สนทนาแน่ใจว่า คุณกำลังพูดเรื่องเดียวกับเขาอยู่ การพูดประเด็นเดียวกัน แต่พูดคนละเรื่องกัน อาจทำให้เรื่องเล็กกลายเป็นประเด็นใหญ่ เพราะความเข้าใจผิดของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และทำให้การสนทนาหัวข้อนั้นลึกยิ่งขึ้น ทางที่ดีคุณควรมีการพูดทวนประเด็นสำคัญ เป็นระยะ ๆ เพื่อ ทำให้การสนทนาไหลลื่น ไม่หลุดประเด็น และเข้าใจตรงกัน

๑๕) รีบรับโทรศัพท์โดยเร็ว พยายามอย่าให้กริ่งโทรศัพท์ดังเกินกว่า ๓ ครั้ง

๑๖) พูดด้วยน้ำเสียงแสดงความจริงใจ

๑๗) เสนอความช่วยเหลือทันที “จะให้ดิฉัน/ผม ช่วยอะไรได้บ้างคะ/ครับ”

๑๘) เตรียมจดบันทึกด้วยทุกครั้ง

๑๙) ถามตอบอย่างสมเหตุสมผล

๒๐) ทวนเรื่องราว...

๒๐) ทวนเรื่องราวที่เป็นสาระสำคัญด้วยทุกครั้ง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ที่ฝากไว้

๒๑) เมื่อรับสายโทรศัพท์ให้ตั้งใจฟัง ไม่พูดกลางคัน ระหว่างที่รับฟังอยู่นั้นไม่ควรนั่งเงียบ ควรพูดบ้าง โดยการตอบรับคำสั้น ๆ ที่เหมาะสม เข้าใจและกำลังฟังอย่างสนใจ

๒๒) ถ้าจำเป็นต้องวางหูไว้เพื่อหาข้อมูลบางอย่าง จะวางหูอย่างระมัดระวัง แล้วไปหาข้อมูลอย่างรวดเร็ว ถ้าหากว่าจะต้องให้คายนาน ควรแจ้งว่า “ดิฉัน/ผม คิดว่าคงใช้เวลาติดตามประมาณ ๕ นาทีค่ะ/ครับ แล้วดิฉัน/ผมจะเรียนกลับตีใหม่ค่ะ” ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ที่ติดต่อกับยินดีที่จะให้เราโทรกลับแทนที่จะถือหูคายนาน

๒๓) หากผู้ที่ผู้เรียกต้องการพูดไม่อยู่ด้วย ให้ปฏิบัติดังนี้

- อย่าปล่อยให้คายนาน แต่ให้ถามว่าจะพูดกับคนอื่นหรือไม่
- จะให้ผู้ที่เขาต้องการพูดด้วยโทรศัพท์กลับหรือไม่
- จะโทรศัพท์มาใหม่หรือไม่
- จะสั่งอะไรไว้หรือไม่

๒๔) หากบังเอิญต้องพักสายโทรศัพท์ชั่วคราว

- ต้องบอกให้ผู้เรียกทราบว่าจะพักสายโทรศัพท์
- ให้ถามว่า จะรอหรือไม่
- ให้ถามว่า จะโทรศัพท์มาใหม่หรือไม่
- ให้ถามว่า จะให้โทรศัพท์กลับหรือไม่

๒๕) หากจะต้องโอนสายต่อไปอีกคนหนึ่ง

- ต้องบอกให้ผู้เรียกทราบ
- ดื้อขอทราบชื่อ เพื่อที่จะบอกให้ผู้รับต่อได้ทราบว่าใครเรียกสายเข้ามา

๒๖) หากผู้เรียกต่อมีตัวเลขหมาย

- ให้ตอบรับการผิดพลาดนั้นด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี

๒๗) จงหลีกเลี่ยงการใช้คำพูดต่อไปนี้

- ผู้รับออกไปข้างนอกค่ะ
- ผู้รับไม่ว่างค่ะ
- ผู้รับยังไม่มาค่ะ
- ตามตัวไม่เจอค่ะ
- ออกไปทานกาแฟค่ะ
- กำลังประชุมอยู่ รบกวนไม่ได้ค่ะ

๒๘) ควรใช้คำพูดที่ช่วยรักษาความรู้สึกที่ดี เช่น

- เขาเพิ่งออกไปจากห้องเมื่อสักครู่นี้เองค่ะ

- เขากำลัง...

- เขากำลังพูดโทรศัพท์อีกสายหนึ่งค่ะ
 - เขากำลังคุยกับแขกอยู่ค่ะ
 - อีกสักครู่คงจะกลับมาค่ะ
- แล้วเสนอความช่วยเหลือ
- จะให้ดิฉัน/ผม ช่วยอะไรบ้างคะ/ครับ
 - จะฝากนัดไว้ไหมคะ/ครับ

๒๙) อธิบายเกี่ยวกับการพูดโทรศัพท์ของผู้ให้บริการ

- ไม่โกรธเมื่อมีผู้โทรศัพท์มาผิด
- อดทนกับผู้ที่พูดจากรวนไม่รู้เรื่อง ไม่กระแทกเสียงเมื่อพูดไม่เข้าใจกันและไม่แทรกหูโทรศัพท์

วางลงโดยแรงเมื่อไม่พอใจ

- อย่าอารมณ์เสียเมื่อมีงานล้นมือ และระบายออกในขณะที่พูดโทรศัพท์
- ตั้งไว้ให้มั่นคงว่าจะไม่ต่อว่าหรือโกรธผู้โทรศัพท์มารบกวนแม้จะมีงานมากก็ตาม
- แม้ว่าจะมีงานล้นมือ หรือกำลังยุ่งในขณะที่รับโทรศัพท์ ก็ต้องไม่แสดงให้ผู้โทรศัพท์ทราบว่า

เรากำลังยุ่งอยู่ ไม่มีเวลามากนักสำหรับเขา

- ยิ้มเสมอเวลาพูดโทรศัพท์ จะทำให้น้ำเสียงเป็นกันเอง และนุ่มนวลไพเราะ
- หากอารมณ์หงุดหงิด ต้องพยายามข่มสติคิดแต่สิ่งดี ๆ เสียก่อนที่จะรับโทรศัพท์
