



## มารยาทการใช้โทรศัพท์



การรับโทรศัพท์อย่างมืออาชีพเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร พนักงานรับโทรศัพท์จำเป็นต้องมีทักษะในการพูดคุย สื่อสารทางโทรศัพท์ เพื่อผู้ติดต่อได้รับความพึงพอใจและความประทับใจ สร้างความรู้สึกดีในการติดต่อสื่อสาร จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับมารยาทการใช้โทรศัพท์ ดังต่อไปนี้

### **๑. ด้านน้ำเสียงในการให้บริการ**

- พูดด้วยน้ำเสียงปกติ มีหางเสียง ไม่ห้วนเกินไป เพราะสร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้ฟัง

การพูดคุยทางโทรศัพท์เป็นการสื่อสารผ่านคำพูด ผู้ที่อยู่อีกฝั่งหนึ่งไม่สามารถเห็นสีหน้า หรือท่าทางของผู้พูด ดังนั้น การสื่อสารที่ชัดเจนชัดคำด้วยน้ำเสียงที่เป็นมิตรและเป็นมืออาชีพเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง น้ำเสียงที่ใช้ควรเป็นน้ำเสียงปกติ ไม่ตะโกน และไม่ใสอารมณ์ในขณะที่พูดโทรศัพท์

- ไม่ควรมีศัพท์เทคนิค เพราะอาจเข้าใจผิดพลาดในความหมาย

### **๒. ด้านการสนทนากับคู่สนทนา**

- พูดโทรศัพท์ด้วยความกระตือรือร้น
- พูดด้วยน้ำเสียงที่ชัดเจน ให้ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน
- การยกหู วางหู และการโอนสายควรทำด้วยความนุ่มนวล และแน่ใจว่าลูกค้าวางสายก่อนเรา

-คำพูด...

- คำพูดที่เป็นเสน่ห์ สวัสดิ์ค่ะ ขอบคุณค่ะ ขอโทษค่ะ ฯลฯ
- ควบคุมอารมณ์ ฝึกพูดคุยทางโทรศัพท์อย่างมีสติ

### ๓. ข้อควรระวังในการใช้โทรศัพท์

- รู้จังหวะในการพูด ไม่เร็วหรือช้า จนเกินไป หรือขัดจังหวะขณะที่คู่สนทนากำลังพูด
- 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) กล่าวคำ “ขอโทษ” ทุกครั้งที่ต่อผิด

### ๘) หลีกเลี่ยงคำถามต่อไปนี้

- ที่นั่นที่ไหน
- คุณต้องการอะไร
- นั่นใครพูด
- จะพูดกับใคร
- มีอะไรอีกไหม

### ๙) ไม่รับประทานอาหารขณะพูดโทรศัพท์

### ๑๐) วางหูฟังเมื่อเลิกใช้โทรศัพท์

๑๑) เมื่อผู้โทรเข้าต้องการฝากข้อความความ ควรจดข้อความให้เป็นระเบียบ เข้าใจง่าย

๑๒) ปัจจุบันการใช้โทรศัพท์มือถือได้รับความนิยม เพราะสะดวกรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง

แต่ในขณะเดียวกันก็อาจสร้างความรำคาญให้กับผู้อื่น โดยเฉพาะในขณะที่ประชุม การปฏิบัติงานที่เป็นพิธีการ หรือเป็นการสนทนากับบุคคลสำคัญ ซึ่งควรหลีกเลี่ยงการใช้โทรศัพท์มือถือ ควรใช้บริการรับฝากข้อความเพื่อไม่ให้รบกวนผู้อื่น

๑๓) จดถ้าจำเป็น

ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรือ รายละเอียดที่เป็นเฉพาะเจาะจงมากๆ คุณควรบอกคู่สนทนาให้ถือสายรอ เพื่อที่จะบันทึกข้อความที่จำเป็น และมีการย้ำทวน เพื่อทำให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด ในการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงาน หรือ เรื่องส่วนตัว เพราะว่าการพูดโทรศัพท์สามารถไหลลื่นไปได้หลายบทสนทนาในครั้งเดียว การจดบันทึก ทำให้คุณไม่ลืมเรื่องราว และสาระสำคัญที่คุณต้องดำเนินการต่อ จำไว้ว่าคุณไม่ผิด ถ้าคุณขอจด แต่คุณจะไม่ผิดถ้าคุณจำไม่ได้และไม่มีบันทึกอ้างอิง

๑๔) อย่าปล่อยให้เข้าใจผิด

ถ้าคุณไม่เข้าใจ หรือ สงสัยสิ่งใด คุณควรถามกลับไป หรือ พูดทวนซ้ำ ออกมาอีกครั้ง เพื่อให้คู่สนทนาแน่ใจว่า คุณกำลังพูดเรื่องเดียวกับเขาอยู่ การพูดประเด็นเดียวกัน แต่พูดคนละเรื่องกัน อาจทำให้เรื่องเล็กกลายเป็นประเด็นใหญ่ เพราะความเข้าใจผิดของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และทำให้การสนทนาหัวข้อนั้นลึกยิ่งขึ้น ทางที่ดีคุณควรมีการพูดทวนประเด็นสำคัญ เป็นระยะๆ เพื่อ ทำให้การสนทนาไหลลื่น ไม่หลุดประเด็น และเข้าใจตรงกัน

๑๕) รีบบันทึกโดยเร็ว พยายามอย่าให้กริ่งโทรศัพท์ดังเกินกว่า ๓ ครั้ง

๑๖) พูดด้วยน้ำเสียงแสดงความจริงใจ

๑๗) เสนอความช่วยเหลือทันที “จะให้ดิฉัน/ผม ช่วยอะไรได้บ้างคะ/ครับ”

๑๘) เตรียมจดบันทึกด้วยทุกครั้ง

๑๙) ถามตอบอย่างสมเหตุสมผล

๒๐) ทวนเรื่องราวที่เป็นสาระสำคัญด้วยทุกครั้ง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ที่ฝากไว้

๒๑) เมื่อรับสายโทรศัพท์ให้ตั้งใจฟัง ไม่พูดกลางคัน ระหว่างที่รับฟังอยู่นั้นไม่ควรนั่งเงิบ ควรพูดบ้าง โดยการตอบรับคำสั้น ๆ ที่เหมาะสม เข้าใจและกำลังฟังอย่างสนใจ

๒๒) ถ้าจำเป็นต้องวางหูไว้เพื่อหาข้อมูลบางอย่าง จะวางหูอย่างระมัดระวัง แล้วไปหาข้อมูลอย่างรวดเร็ว ถ้าหากว่าจะต้องให้คอยนาน ควรแจ้งว่า “ดิฉัน/ผม คิดว่าคงใช้เวลาติดตามประมาณ ๕ นาทีค่ะ/ครับ แล้วดิฉัน/ผมจะเรียกกลับตีใหม่คะ” ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ที่ติดต่อก็ยินดีที่จะให้เราโทรกลับแทนที่จะถือหูกอยเรา

๒๓) หากผู้ที่ผู้เรียกต้องการพูดไม่อยู่ด้วย ให้ปฏิบัติดังนี้

- อย่าปล่อยให้คอย แต่ให้ถามว่าจะพูดกับคนอื่นหรือไม่
- จะให้ผู้ที่เขาต้องการพูดด้วยโทรศัพท์กลับหรือไม่
- จะโทรศัพท์มาใหม่หรือไม่
- จะส่งอะไรไว้หรือไม่

๒๔) หากบังเอิญ...

- ๒๔) หากบังเอิญต้องพิกสายโทรศัพท์ชั่วคราว
- ต้องบอกให้ผู้เรียกทราบว่าจะพิกสายโทรศัพท์
  - ให้ถามว่า จะรอหรือไม่
  - ให้ถามว่า จะโทรศัพท์มาใหม่หรือไม่
  - ให้ถามว่า จะให้โทรศัพท์กลับหรือไม่
- ๒๕) หากจะต้องโอนสายต่อไปยังอีกคนหนึ่ง
- ต้องบอกให้ผู้เรียกทราบ
  - ต้องขอทราบชื่อ เพื่อที่จะบอกให้ผู้รับต่อได้ทราบว่าใครเรียกสายเข้ามา
- ๒๖) หากผู้เรียกต่อผิดเลขหมาย
- ให้ตอบรับการผิดพลาดนั้นด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี
- ๒๗) จงหลีกเลี่ยงการใช้คำพูดต่อไปนี้
- ผู้รับออกไปข้างนอกค่ะ
  - ผู้รับไม่ว่าค่ะ
  - ผู้รับยังไม่มาค่ะ
  - ตามตัวไม่เจอค่ะ
  - ออกไปทานกาแฟค่ะ
  - กำลังประชุมอยู่ ระบายไม่ได้ค่ะ
- ๒๘) ควรใช้คำพูดที่ช่วยรักษาความรู้สึกที่ดี เช่น
- เขาเพิ่มออกไปจากห้องเมื่อสักครู่นี้เองค่ะ
  - เขากำลังพูดโทรศัพท์อีกสายหนึ่งค่ะ
  - เขากำลังคุยกับแขกอยู่ค่ะ
  - อีกสักครู่คงจะกลับมาค่ะ
- แล้วเสนอความช่วยเหลือ
- จะให้ดิฉัน/ผม ช่วยอะไรบ้างคะ/ครับ
  - จะฝากโน้ตไว้ไหมคะ/ครับ
- ๒๙) อัธยาศัยในการพูดโทรศัพท์ของผู้ให้บริการ
- ไม่โกรธเมื่อมีผู้โทรศัพท์มาผิด
  - อดทนกับผู้ที่พูดจากวนไม่รู้เรื่อง ไม่กระแทกเสียงเมื่อพูดไม่เข้าใจกันและไม่กระแทกหูโทรศัพท์วางลงโดยแรงเมื่อไม่พอใจ

