

มาตรฐานงานด้านการติดต่อทางโทรศัพท์

๑. มาตรฐานงานการรับโทรศัพท์

๑.๑ หลักการรับโทรศัพท์

(๑) วิธีการรับโทรศัพท์

๑) ขั้นตอนที่พึงปฏิบัติในการรับโทรศัพท์ มีดังนี้

- **เตรียมพร้อม** เตรียมกระดาษและดินสอไว้ใกล้มือ พร้อมทั้งจะจดบันทึกช่วยจำได้ทันที
- **ตอบรับ** ตอบรับโดยทันที เร็วที่สุดเท่าที่จะเร็วได้ ควรจะยกหูรับก่อนเสียงกริ่งครั้งที่สอง
- **แสดงตัว** การแสดงตัวในการตอบรับจะช่วยให้การสนทนาในการโทรศัพท์เริ่มต้นด้วยดี

และทำให้ประหยัดเวลาด้วย

- **การตอบรับ** ควรใช้ถ้อยคำที่ชัดเจน สมบูรณ์และเข้าใจง่าย
- ในการติดต่อธุรกิจส่วนมากจะตอบรับโดยการกล่าวชื่อผู้รับโทรศัพท์ ในวงกว้างไปแล้ว

ควรแสดงตัวโดย กล่าวชื่อผู้รับ และสถานที่ทำงานด้วย เพื่อบอกให้ผู้เรียกได้รู้ว่า บัดนี้เขาได้ต่อโทรศัพท์มาถูกต้องหรือไม่

๒) ตั้งใจฟัง

- ฟังอย่างระมัดระวัง
- เก็บรายละเอียด พร้อมทั้งจุดประสงค์ในการเรียก
- ชื่อผู้เรียกที่ถูกต้อง
- รับฟังเรื่องราวทั้งหมดอย่างตั้งใจและสนใจ
- ระหว่างการรับฟังอยู่นั้น ไม่ควรนั่งเงิบเฉยโดยไม่พูด ควรพูดบ้างโดยใช้คำสั้นๆ ที่

เหมาะสมเพื่อแสดงว่าเข้าใจ และกำลังฟังอยู่อย่างสนใจ

๓) **ตัดสินใจ** การตอบรับโทรศัพท์ไม่ว่าจะเป็นกรณีใด เราจะต้องตัดสินใจทำอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

- ดำเนินการเอง
- โอนสายให้ผู้อื่น
- รับข้อความให้ผู้อื่น

๔.) ดำเนินการเอง

- ได้รับความคิดเห็นของเขา
- จดบันทึกรายละเอียดให้ถูกต้องครบถ้วน
- ให้คำตอบที่ถูกต้อง ชัดเจน
- พยายามให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะทำได้
- พูดให้เข้าใจ

๑. อธิบายสาเหตุที่ต้องรอ

- บางครั้งเลขานุการอาจจะต้องวางหูโทรศัพท์เพื่อไปทำธุระอื่นกลางคัน เช่น ค้นเอกสาร หรือตามตัวบุคคลอื่น ท่านควรบอกให้เขาเข้าใจว่า ท่านกำลังจะดำเนินการอย่างไร นานแค่ไหน ถ้าต้องใช้เวลานาน ควรเสนอว่าชดช้องใหม่ ถ้าได้ข้อมูลเรียบร้อยแล้วจะเรียกกลับไป
- ถ้าเขาต้องการที่จะรอ เมื่อท่านทำธุระเสร็จและกลับมาพูดโทรศัพท์อีกครั้งหนึ่ง ควรกล่าวคำบางคำเพื่อเรียกความสนใจ และแน่ใจว่าเขากำลังคอยอยู่ เช่น เอย่ยชื่อตัวเขาแล้วจึงให้รายละเอียดหรือข้อความที่เขาต้องการต่อไป

ตัวอย่าง “กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ ดิฉันจะค้นเอกสารดูก่อน”

“กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ ดิฉันมีโทรศัพท์เรียกเข้ามาอีกเครื่องหนึ่ง”

ถ้าจะใช้เวลานานในการรอ

“ดิฉันคิดว่า จะต้องใช้เวลาในการค้นหารายละเอียด คุณจะขัดข้องไหมคะ ถ้าดิฉันจะโทรกลับไปหาคุณทันทีที่ได้รายละเอียดแล้ว”

๒. โอนสายให้ผู้อื่น

- บอกผู้เรียกให้ทราบว่าคุณกำลังจะดำเนินการอย่างไร พร้อมทั้งอธิบายเหตุผล
- หาหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่จะต้องโอนสายไปให้
- โอนสายไปอย่างถูกต้อง
- ต้องแน่ใจว่าได้โอนไปถึงผู้ที่ต้องการจริงๆ
- เมื่อโอนได้แล้ว บอกชื่อผู้เรียก พร้อมรายละเอียดอย่างถูกต้อง ชัดเจน

๓. รับข้อความให้ผู้อื่น

- เสนอให้การช่วยเหลือ หรือรับฝากข้อความ
- การจดบันทึกข้อความ ให้บันทึกรายละเอียดอย่างชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย
ชื่อผู้เรียก ตำแหน่ง หน่วยงาน

หมายเลขโทรศัพท์ เลขหมายภายในสำนักงาน (ถ้ามี)

วัน เวลาในขณะนี้

จุดประสงค์ หรือข้อมูล

สิ่งที่ต้องกระทำ

ที่อยู่ (ถ้ามี)

เขาต้องการให้เรียกกลับหรือไม่

- เมื่อบันทึกรายละเอียด ก่อนจบการสนทนา ควรทบทวนบางตอน เพื่อให้แน่ใจว่าถูกต้อง ถ้าผิดผู้เรียกจะได้ช่วยแก้ไขได้
- เสร็จแล้วให้ส่งบันทึกข้อความไปยังผู้ที่เขาต้องการทันทีที่มีโอกาส

ตัวอย่างการสนทนา

“ประธานโทษ จะให้ดิฉันเรียนว่าใครพูดคะ”

“ขอโทษนะคะ ถ้าท่านรองฯ กลับมา จะให้ดิฉันเรียนว่าใครเรียกมาคะ”

อย่าใช้คำถาม

“นั่นใครพูดคะ”

“คุณชื่ออะไร”

๔. จบการสนทนา

ก่อนจบการสนทนาควรแน่ใจว่า ท่านได้พยายามอย่างดีที่สุดเพื่อช่วยเหลือเขา

- กล่าวคำสวัสดิ์อย่างนุ่มนวล
- กล่าวชื่อผู้เรียก
- รอให้ผู้เรียกวางหูก่อน
- วางหูโทรศัพท์บนที่วางอย่างถูกต้องและแผ่วเบา

๒) ถ้อยคำในการรับโทรศัพท์

๑. การตอบรับในนามของหน่วยงาน หรือบุคคลอื่น

ควรตอบรับโดยกล่าวชื่อหน่วยงาน และคำทักทาย เช่น ห้องคอมพิวเตอร์ คณะพยาบาลศาสตร์ สวัสดิ์ค่ะ

๒. การตอบรับโทรศัพท์ของท่านเอง

ควรตอบรับโดยกล่าวชื่อของท่านเอง เช่น ดุษฎีค่ะ

การมีมารยาทที่ดี จะเสริมสร้างบุคลิกภาพของท่านทางโทรศัพท์ได้ดังนี้

- ฟังอย่างสุขุม ตั้งใจ
 - ไม่ขัดกลางคัน
 - แสดงความเข้าใจ
 - แสดงออกว่าท่านกำลังฟังอยู่
๑. พยายามมองเห็นภาพคู่สนทนา
ท่านกำลังพูดกับผู้รับสาย ไม่ใช่พูดกับโทรศัพท์ ความรู้สึก และการแสดงออกของท่านจะบ่งบอกไป
กับเสียงพูดโทรศัพท์ของท่าน ซึ่งจะช่วยให้บรรยากาศดีขึ้น
 ๒. เอ่ยชื่อคู่สนทนา
ผู้ฟังจะรู้สึกชื่นชมยินดีเมื่อมีผู้กล่าวชื่อเขา ดังนั้น ท่านจะต้องเอ่ยชื่อเขาเป็นบางครั้งบางคราวตามโอกาสอันสมควร
 ๓. พูดถึงวัตถุประสงค์
ส่วนสำคัญในการสนทนา ได้แก่ เรื่องที่ท่านวางแผนการพูดไว้แล้ว ต้องพูดให้ละเอียด ถูกต้อง ชัดเจน และอธิบายให้เขาเข้าใจ
 ๔. กล่าวคำขอโทษในความผิดพลาด
ในบางครั้งท่านอาจต่อโทรศัพท์โดยได้หมายเลขที่ไม่ถูกต้อง หรือต่อโทรศัพท์ผิดพลาด เมื่อท่านต่อไปผิดที่ ควรกล่าวคำขอโทษผู้รับสายปลายทางเสียก่อนที่ท่านจะวางหู ไม่ควรวางหูไปเฉยๆ โดยไม่พูดอะไร
 ๕. การวางสายโทรศัพท์
ตามหลักการติดต่อทางโทรศัพท์ ผู้เรียกควรจะเป็นฝ่ายวางสายก่อน แต่สำหรับการใช้โทรศัพท์ในงานบริการ สมควรให้ผู้ติดต่อประสานงานวางหูก่อน
 ๖. จบการสนทนา
 - ต้องแน่ใจว่า ผู้รับได้รับรู้เรื่องของท่านแล้ว
 - กล่าวคำสวัสดิ์อย่างนุ่มนวล
 - เอ่ยนามคู่สนทนา
 - วางโทรศัพท์เข้าที่อย่างถูกต้อง นุ่มนวล

การรับโทรศัพท์

- ๑.๑ วิธีการรับโทรศัพท์
 - เตรียมพร้อม
 - ตอบรับ
 - แสดงตัวว่าผู้รับเป็นใคร
- ๑.๒ ประเภทของโทรศัพท์
 - โทรศัพท์ของเราเอง
 - รับโทรศัพท์แทนผู้บริหาร อาจจะเป็นการโทรศัพท์มาเพื่อขอข้อมูล หรือซักถามเรื่องต่าง ๆ กับผู้บริหาร เลขานุการไม่จำเป็นต้องโอนสายให้ แต่อาจจะตอบคำถาม หรือให้ข้อมูลแทน ควรถามชื่อและจุดมุ่งหมายของการติดต่อ และให้ข้อมูลที่เราสามารถให้ได้ ถ้าไม่สามารถให้ข้อมูลได้ในขณะนั้น ให้ขอหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่ติดต่อด้วยเอาไว้ ถ้าเป็นสายที่ไม่สามารถโอนสายให้ผู้บริหารรับได้ เช่น ผู้บริหารกำลังมีภาระกิจด่วน หรือผู้บริหารไม่สะดวกที่จะรับสาย ควรปฏิเสธอย่างสุภาพที่สุด

- รับโทรศัพท์แล้วโอนสายให้ผู้บริหาร ในกรณีที่เราทราบความต้องการของผู้ที่ติดต่อมาแล้วถ้าสามารถดำเนินการเองได้ เลขานุการควรดำเนินการเอง แต่ถ้าไม่สามารถดำเนินการเองได้จึงโอนสายให้ผู้บริหาร

บทบาทที่สำคัญของผู้ใช้โทรศัพท์

ผู้ใช้โทรศัพท์ทุกคนจะมีบทบาทที่สำคัญในการใช้โทรศัพท์ในแต่ละครั้ง ผู้ใช้โทรศัพท์จะต้องตระหนักรู้ว่า ทุกครั้งที่ใช้โทรศัพท์นั้น จะต้องทำหน้าที่เป็น

- ผู้สื่อสารหรือติดต่อ
- ผู้ให้การแนะนำ
- ผู้แก้ปัญหา
- ผู้ให้ความรู้
- ผู้ทำการประชาสัมพันธ์
- ผู้สร้างภาพลักษณ์และคุณค่า

ธุรกิจของเรามีความจำเป็นต้องใช้โทรศัพท์ซึ่งเป็นเครื่องมือสื่อสารที่สำคัญให้เป็นประโยชน์ต่อกิจการของเรา โดยต้องสำนึกในภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ใช้โทรศัพท์ว่า มีภาระหน้าที่ และมีความรับผิดชอบต่อใคร และต่ออะไร ต้องรู้จักการใช้โทรศัพท์ให้ถูกวิธี และมีศิลปะในการติดต่อทางโทรศัพท์โดยมีหัวข้อพอสรุปได้ดังนี้

๑. ภาระหน้าที่ ภาระหน้าที่ของพนักงานรับโทรศัพท์หรือผู้ใช้โทรศัพท์เป็นประจำคือ

- เป็นประตูด่านแรกที่แจ้งให้ผู้ติดต่อเข้ามาได้ทราบว่าเป็นสถาบันอะไร
- ใช้ถ้อยคำน้ำเสียงต้อนรับผู้มาติดต่อ
- ใช้คำพูดให้ก่อเกิดความเข้าใจต่อผู้ฟัง
- เข้าใจในเจตนาารมณ์ของผู้ติดต่อมาอย่างถูกต้อง
- ตอบคำถามชี้แจงสิ่งที่ผู้ติดต่อมาประสงค์
- ดำเนินการสลับสายให้ตามความประสงค์ของผู้ติดต่อมาอย่างถูกต้อง
- ผลสำเร็จของการติดต่อทางโทรศัพท์ของผู้อื่น คือภาระหน้าที่ของเรา
- ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้แก่สถาบันหน่วยงานของตนโดยตรง
- ก่อ แก่ กัน ความเข้าใจอันดีที่ถูกต้องและขจัดความเข้าใจผิดทั้งหลายทั้งปวง
- เสริมสร้างความสามัคคีและความเข้าใจอันดีในมวลหมู่ผู้ปฏิบัติงานในสังกัด

๒. ความรับผิดชอบ ผู้ใช้โทรศัพท์ประจำต้องรับผิดชอบต่อตนเอง คือ

- รับผิดชอบต่ออารมณ์ขุ่นมัวของตัวเอง
- รับผิดชอบต่อคำพูดของตนเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อตัวเอง
- รับผิดชอบในการฟังด้วยความตั้งใจ
- รับผิดชอบต่อเวลาและไม่ทิ้งหน้าที่
- รับผิดชอบต่อสุขภาพอนามัยและจิตใจของตนเอง
- มีความจำดีและปฏิภาณไหวพริบ
- เสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์เพื่องานและเพื่อตัวเอง
- รู้หลักการประชาสัมพันธ์และปฏิบัติให้เหมาะสม
- รู้จักคลี่คลายและผ่อนปรนอารมณ์ผู้อื่น
- มีความซื่อสัตย์สุจริต
- ขจัดปัญหาทางด้านเศรษฐกิจและครอบครัว

- ระลึกไว้เสมอว่า ความอดกลั้นและการรักษาอารมณ์ขันมีค่าคือ งานหรือหน้าที่ที่จะทำให้เราเจริญรุ่งเรือง

๓. มีความรับผิดชอบต่องาน ความมีดังนี้

- มีความจงรักภักดีต่องานของตน
- เพิ่มพูนความรัก ความพึงพอใจในงานของตน
- แสดงให้ปรากฏว่าตนรักงาน และโน้มน้าวให้ผู้ติดต่อเข้ามาเห็นความดีของงานของตน
- งานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการรับและต่อโทรศัพท์เพื่อประโยชน์และชื่อเสียงของงาน
- คำชี้แจงใดๆที่เป็นข้อมูลรายละเอียดและเพื่อผลแห่งการประชาสัมพันธ์ ต่องาน หากผู้ติดต่อทราบจะต้องเต็มใจให้คำชี้แจงโดยครบถ้วนถูกต้อง
- พึงหลีกเลี่ยงคำตำหนิหรือผสมโรงตามคำขอของผู้ติดต่อเข้ามาเกี่ยวกับงานของตนในทางร้าย
- หลีกเลี่ยงกล่าวปฏิเสธและหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
- ยกย่องผู้ติดต่อมาอย่างมีศิลปะ ให้ถือว่าเขาเป็นบุคคลสำคัญ โดยสนใจชื่อ จุดดี จุดเด่น จุดสำคัญของเขาตลอดเวลาของการให้บริการ

๔. มีความรับผิดชอบต่องานที่ติดต่อเข้ามา ควรปฏิบัติดังนี้

- ให้การต้อนรับโดยใช้คำพูดที่เหมาะสม
- ใช้ความสุภาพและสง่าผ่าเผยตลอดเวลา
- พูดจาชัดเจนด้วยถ้อยคำที่สุภาพ น้ำเสียงมีหางเสียงไพเราะ
- แสดงให้ปรากฏชัดว่าเต็มใจให้บริการ
- ยกย่องให้เกียรติอย่างปรากฏชัด และเหมาะสมในน้ำเสียงต่อผู้ติดต่อมาไม่ว่าเขาจะเป็นใคร
- มีความช่างสังเกต รอบรู้ และมีความจำดี
- รู้จักกาลเทศะ และดูจังหวะที่เหมาะสมอยู่ตลอดเวลา
- หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง ฉุนเฉียวในอารมณ์โกรธในทุกกรณีต่อผู้ติดต่อมา
- หลีกเลี่ยงการพูดมาก หรือพูดคนเดียว ต้องพยายามเป็นนักฟังที่ดี จะพูดแต่เรื่องที่เขาต้องการ เขาสนใจ หรือเขาได้ถาม
- ไม่ควรทำให้ผู้ติดต่อเข้ามาเกิดความเข้าใจผิดในเรื่องใดๆโดยเด็ดขาด
- อย่าให้ผู้ติดต่อเข้ามาต้องรอนาน หากจำเป็น ควรกล่าวคำขอโทษ และบอกกล่าวเป็นระยะๆ
- ห้ามพูดสวน หรือขัดจังหวะ ในขณะที่ผู้ติดต่อเข้ามายังพูดไม่จบ ควรมีการขานรับอยู่ตลอดเวลา

๕. การใช้โทรศัพท์ให้ถูกวิธี ควรปฏิบัติดังนี้

- เตรียมฝึกอบรมทั้งผู้เรียกและผู้รับ ให้มีความสงบ เยือกเย็นและร่าเริงแจ่มใส
- เตรียมเลขหมายและเตรียมเรื่องที่จะพูดให้พร้อมสำหรับผู้เรียก โดยจดและบันทึกสั้นๆป้องกันไม่ให้ยกหูทิ้งไว้ให้เสียเวลาและเสียหายหลายฝ่าย
- การถือโทรศัพท์และเตรียมอุปกรณ์ทั้งผู้เรียกและผู้รับ ควรใช้มือซ้ายเพื่อให้มือขวาเขียนและจดข้อความที่ต้องการ กระดาษดินสอควรมีพร้อมและจัดอยู่ใกล้เครื่องรับโทรศัพท์
- การต่อโทรศัพท์และฟังสัญญาณ มีรายละเอียดที่ต้องศึกษาพอสมควร เช่น การกดต้องฟังสัญญาณว่างก่อน ถ้าไม่มีสัญญาณชัดเจนให้วางหูหรือสักรู เวลาคัดต้องกดให้ได้จังหวะและปล่อยนิ้วออกจากหน้าปัดอย่าแน่นเกินไป ควรใช้นิ้วชี้ขวากด อย่าใช้สิ่งของอื่นไปกดแทน
- การวางโทรศัพท์ ต้องรอให้แน่ใจว่าอีกฝ่ายเลิกพูด และเอาโทรศัพท์ออกจากหูแล้ว เวลาวางต้องวางอย่างนิ่มนวล อย่ากระแทกหรือโยนโครมคราม

๖. การพูดโทรศัพท์ ควรมีลักษณะดังนี้

- กล่าวทักทายผู้รับประโยคแรกด้วยความสุภาพ
- ขานรับตลอดเวลา เพื่อแสดงถึงความตั้งใจที่จะฟัง

- ใช้ความนุ่มนวลและว่องไวในการรับโทรศัพท์
- กรณีที่ผู้เรียกคอย ควรกล่าวคำขออภัย และบอกกล่าวเป็นระยะๆ เพื่อมิให้ผู้เรียกรู้สึกว่าคุณทอดทิ้ง
- นำศาสตร์และศิลป์ในการพูดมาใช้

๗. การฝึกฝนตนเองในการพูดโทรศัพท์ ควรมีลักษณะดังนี้

- สร้างความเป็นตัวของตัวเอง
- มั่นใจในตัวเอง
- ฝึกฝนน้ำเสียงให้นุ่มนวล
- ฝึกฝนใช้ถ้อยคำที่ไพเราะ
- ฝึกฝนเสียงให้ดังพอดี อย่าค่อยไปหรือดังไป

๘. น้ำเสียงในการพูดโทรศัพท์ควรมีลักษณะดังนี้

- พูดน้ำเสียงปกติ ไม่ห้วนและควรมีหางเสียง
- อย่าตัดเสียง
- ไม่ใช่ศัพท์แสง
- พูดให้พอดี อย่าเร็วหรือช้าเกินไป
- อย่านำความโกรธหลุดมากับน้ำเสียง
- กล่าวคำขอโทษทุกกรณีที่ควรขอโทษ

๙. มารยาทในการพูดโทรศัพท์ ควรมีลักษณะดังนี้

- ไม่ควรอมหรือขบเคี้ยวอะไรในขณะที่พูดโทรศัพท์
- ไม่หัวเราะหรือพูดล้อเล่นกับเพื่อนขณะรับโทรศัพท์ หรือล้อเลียนเยาะเย้ยผู้โทรมา
- ไม่หยุดไปคุยกับคนอื่น
- พยายามอย่าให้เสียงอื่นเข้าไปรบกวน
- อย่าวางหูทิ้งไว้ให้ผู้โทรฯ เข้ามาคอยนาน
- สร้างความรู้สึกว่าผู้โทรมาอยู่ตรงหน้าเรา

๑๐. ความอดทน ความอดทนในการพูดโทรศัพท์ของผู้ใช้โทรศัพท์เป็นประจำ มีดังนี้

- ไม่โกรธเมื่อมีผู้โทรศัพท์มาผิดหมายเลข
- อดทนกับผู้ที่พูดจาวกวนไม่รู้เรื่อง
- อย่าอารมณ์เสียเมื่อมีงานล้นมือ แล้วไประบายออกในขณะที่พูดโทรศัพท์
- เมื่อมีกรณีอะไรเกิดขึ้นในการพูดโทรศัพท์โต้ตอบ ต้องไม่ต่อความยาวสาวความยืด ควรตัดบทให้นุ่มนวล ไม่กระแทกเสียงเมื่อพูดไม่เข้าใจกัน และไม่กระแทกวางหูโทรศัพท์
- ตั้งใจให้มั่นคง จะไม่ต่อว่าหรือโกรธผู้ให้บริการของเรา แม้งานจะมาก
- ถึงแม้ว่าเราจะมึนงงล้นมือ หรือกำลังยุ่ง ในขณะที่รับโทรศัพท์ต้องไม่แสดงให้เขาทราบว่าเราไม่มีเวลามากสำหรับเขา
- ยิ้มให้เครื่องโทรศัพท์เหมือนยิ้มให้กับบุคคลที่เราสนทนาด้วย จะทำให้น้ำเสียงเป็นกันเอง นุ่มนวล ไพเราะ เหมือนที่เราหวังตั้งใจ
- หากเกิดอารมณ์หงุดหงิด ต้องพยายามข่มสติคิดแต่สิ่งดีๆ เสียก่อนทุกครั้ง ก่อนจะรับโทรศัพท์

๑๑. ศิลปะอันสำคัญในการให้บริการทางโทรศัพท์ มีดังนี้

- สนใจในความรู้เรื่องโทรศัพท์พอสมควร
- กล่าวประโยคแรกอย่างเป็นกันเอง แจ้งข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วน
- พูดด้วยน้ำเสียงดังปกติ นุ่มนวลกังวาน มีคำขานตลอดเวลา
- ระวังการพูดคุยกับเพื่อนข้าง ๆ

- อย่าหันไปคุยกับเพื่อนหรือพูดโทรศัพท์แล้วหันไปพูดล้อเล่น หัวร้อต่อกระซิกกับเพื่อนข้าง ๆ
- ไม่โกรธผู้โทรมาผิด ไม่ล้อเล่น ไม่เยาะเย้ย ผู้โทรมาหา
- สมมุติว่าผู้พูดนั่งอยู่ตรงหน้า
- การยก การวาง การสับสวิตซ์โทรศัพท์ต้องกระทำอย่างนุ่มนวลและแน่ใจว่าอีกฝ่ายเลิกพูดกับเราแล้ว
- เลือกสรรคำพูดที่จำเป็นมาใช้ให้ติดปาก เช่น ขอโทษ ขออภัย ขอขอบคุณ สวัสดีค่ะ เป็นต้น

เทคนิคและอรรถาธิบายพื้นฐานในการใช้โทรศัพท์

๑. การรับโทรศัพท์ (Answering calls) ในการรับโทรศัพท์ทุกครั้งพึงปฏิบัติดังนี้

- ๑.๑ รีบรับทันที
- ๑.๒ กล่าวคำทักทาย “สวัสดีค่ะ/ครับ
- ๑.๓ พูดด้วยเสียงแสดงน้ำใจ บอกชื่อ สถานที่ หมายเลขโทรศัพท์
- ๑.๔ เสนอความช่วยเหลือทันที “จะให้ดิฉัน / ผม ช่วยอะไรได้บ้างคะ/ครับ”
- ๑.๕ เตรียมจดบันทึกด้วยทุกครั้ง
- ๑.๖ ถามตอบอย่างสมเหตุสมผล
- ๑.๗ ทวนเรื่องราวที่เป็นสาระสำคัญด้วยทุกครั้ง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ที่ฝาก
- ๑.๘ แสดงความขอบคุณด้วยทุกครั้ง
- ๑.๙ กล่าวคำอำลาก่อนวางหู “สวัสดีค่ะ/ครับ”

๒. การเรียกโทรศัพท์ (Make calls) ในการเรียกโทรศัพท์ทุกครั้งพึงปฏิบัติดังนี้

- ๒.๑ ให้แน่ใจว่า มีหมายเลขที่ต้องการเรียกพร้อมอยู่แล้ว
- ๒.๒ มีกระดาษ ดินสอ หรือปากกา พร้อมที่จะบันทึก
- ๒.๓ ยกหูโทรศัพท์ด้วยมือข้างที่ไม่ใช่บันทึก
- ๒.๔ หมุนหมายเลขที่ต้องการ และปล่อยให้เป็นหมุนกลับที่เดิมเอง และอย่าทิ้งช่วงการหมุนตัวเลขแต่ละตัว ห่างกันนาน
- ๒.๕ ทักทาย
- ๒.๖ แนะนำตัวท่าน
- ๒.๗ ขอทราบชื่อและสถานที่ของอีกฝ่ายหนึ่ง
- ๒.๘ แจ้งเหตุผลในการเรียกมา
- ๒.๙ จดบันทึก
- ๒.๑๐ ขอขอบคุณ กล่าวคำอำลา และวางหูโทรศัพท์

ข้อควรระวังในการใช้โทรศัพท์

- ๑ อย่าใช้คำว่า “Hello” เมื่อรับ หรือ เรียก เนื่องจากคำว่า “hello” มักจะทำให้ผู้รับสับสน ไม่สร้างความหมายใด ๆ ในการเริ่มต้นทางโทรศัพท์ และบางครั้งทำให้เสียอารมณ์ และความรู้สึกได้ด้วย
- ๒ ใช้ “Hello” ได้ในกรณีที่เริ่มสนทนาต่อ หลังจากต้องหยุดการสนทนาชั่วคราว หรือในกรณีที่อยากทราบว่าผู้พูดอีกฝ่ายหนึ่งยังติดตามการสนทนาอยู่หรือไม่
- ๓ ไม่ดัดเสียงหรือใช้ศัพท์แสลง หรือการพูดล้อเล่นกับอีกฝ่ายหนึ่งในขณะพูดเรื่องงาน
- ๔ ไม่ควรใช้คำว่า จ๊ะ จำ นะฮะ กับบุคคลที่ไม่ใช่ญาติ หรือเพื่อนสนิท
- ๕ ไม่พูดต่อเนื่องอยู่แต่ฝ่ายเดียวโดยไม่ปล่อยให้ฝ่ายหนึ่งพูด หรือพูดขัดจังหวะในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งกำลังพูดอยู่
- ๖ ไม่หยุดไปคุยกับคนอื่นในขณะที่กำลังพูดโทรศัพท์

- ๗ ไม่ควรใช้โทรศัพท์พูดเรื่องส่วนตัวเป็นเวลานาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาทำงาน
- ๘ อย่ารีบร้อนในการพูดโทรศัพท์
- ๙ อย่าหายใจแรง ๆ เพราะเสียงหายใจจะเหมือนเสียงถอนใจ ทำให้ผู้ฟังเข้าใจผิดได้
- คุณสมบัติที่ดีในการพูดโทรศัพท์ของผู้ให้บริการ ควรมีดังนี้
- ๑ ไม่โกรธเมื่อมีผู้โทรศัพท์มาผิด
 - ๒ ออดทนกับผู้ที่พูดจาวกวนไม่รู้เรื่อง หรือพูดต่อความยาวสาวความยืด ควรใช้วิธีตัดบทให้นุ่มนวล ไม่กระแทกเสียงเมื่อพูดไม่เข้าใจกัน และไม่กระแทกหูโทรศัพท์หรือวางลงโดยแรงเมื่อไม่พอใจ
 - ๓ อย่าอารมณ์เสียเมื่อมีงานล้นมือ แล้วไประบายออกขณะพูดโทรศัพท์
 - ๔ ตั้งใจไว้ให้มั่นคง จะไม่ต่อว่าหรือโกรธผู้โทรศัพท์มารบกวนแม้จะมีงานมากก็ตาม
 - ๕ แม้ว่าจะมีงานล้นมือ หรือกำลังยุ่งในขณะรับโทรศัพท์ ต้องไม่แสดงให้ผู้โทรศัพท์มารู้ว่าเรากำลังยุ่งอยู่ไม่มีเวลามากสำหรับเขา
 - ๖ ยิ้มเสมอเวลาพูดโทรศัพท์จะทำให้หน้าเสียงเป็นกันเอง และนุ่มนวลเพราะ
 - ๗ หากอารมณ์หงุดหงิด ต้องพยายามข่มสติคิดแต่สิ่งดี ๆ เสียก่อนที่จะรับโทรศัพท์
- ทักษะพื้นฐานนำไปสู่ความประทับใจ การติดต่อทางโทรศัพท์จำเป็นต้องอาศัยทักษะบางประการเพื่อช่วยให้เกิดบรรยากาศอันดี ได้แก่
๑. น้ำเสียง (tone of voice)
 ๒. ความจริงใจ ความอ่อนใจ (sincerity, warmth)
 ๓. ความชัดเจนในถ้อยคำ (clarity of speech)
 ๔. ความสมเหตุสมผล (logical presentation)
- การสื่อสารที่ดี ที่ใช้ภาษาดอกไม้มี ๗ ประการดังนี้
๑. พูดให้ชัดเจน (clear)
 ๒. พูดให้ได้ใจความถูกต้อง (correct)
 ๓. พูดให้สั้น (concise)
 ๔. พิจารณาว่าผู้อื่นทำตามได้หรือไม่ (consider)
 ๕. สุภาพ (courteous)
 ๖. พยายามให้ผู้อื่นเข้าใจเราให้ได้ (concrete)
 ๗. ข้อความต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน (complete)
- กฤษฎีกลีบ ขจัด คำซ้ำซาก หรือคำเกิน ในขณะที่รับหรือพูดโทรศัพท์จะทำให้คู่สนทนาเกิดความรำคาญ คำที่จัดว่าเป็นคำซ้ำซากหรือคำเกิน เช่น
- “เอ้อ _____”
- “อ้า _____”
- “นะคะ _____”
- “แบบว่า _____”
- “อะไรทำนองนั้น _____”
- “เอ้อ _____ ทำให้เสียเวลา อ้า _____ ทำให้เสียธุรกิจ”

การใช้โทรศัพท์กับงานบริการ

สำหรับผู้ที่เป็นเลขานุการ หรือทำหน้าที่เลขานุการ หน้าที่ของท่านทางโทรศัพท์นั้นสำคัญมาก บ่อยครั้งที่ท่านจะต้องแสดงตัวแทนผู้บังคับบัญชา การใช้โทรศัพท์อย่างมีมารยาท มีหลักการ มีไหวพริบ จะเป็นผลสะท้อนให้ชื่อเสียงของผู้บังคับบัญชาดีขึ้นเป็นที่น่าติดต่อสมาคมด้วย

ทุกครั้งที่ท่านรับโทรศัพท์แทนผู้บังคับบัญชา ควรยึดหลักการ ดังนี้

๑. เตรียมพร้อมที่จะช่วยเหลือ
๒. แสดงความเป็นมิตร
๓. หลีกเลี่ยงการพูดต่อไปนี้
“ท่านออกไปข้างนอกค่ะ”
“ท่านไม่ว่างค่ะ”
“ตามตัวไม่เจอค่ะ”
“ท่านยังไม่มาค่ะ”
“ท่านออกไปทานกาแฟค่ะ”
“ท่านกำลังประชุมอยู่ / และรบกวนไม่ได้ค่ะ”

จงใช้คำต่อไปนี้แทน

๑. กล่าวคำขอโทษ เสียใจ เช่น “ขอโทษค่ะ”
๒. ชี้แจงในทางที่ดี เช่น
“ท่านเพิ่งออกจากห้องไปเมื่อสักครู่นี้เองค่ะ”
“ท่านกำลังพูดโทรศัพท์อีกเครื่องหนึ่งค่ะ”
“ท่านกำลังคุยกับแขกอยู่ค่ะ”
“ดิฉันว่าอีกสักครู່ท่านคงกลับมาค่ะ”
“ท่านมีประชุมจนกระทั่งบ่าย ๒ โมงค่ะ”
“ท่านกำลังสอบสัมภาษณ์อยู่ค่ะ”
๓. เสนอความช่วยเหลือ
“จะให้ดิฉันช่วยเหลืออะไรบ้างค่ะ”
“จะฝากโน้ตไว้ไหมค่ะ”
“จะให้ท่านเรียกกลับไปไหมค่ะ”

๗. พูดอย่างชัดเจน

- จับหูฟังในลักษณะที่ถูกต้องเพื่อให้ได้ยินชัดเจน และพูดให้อีกฝ่ายหนึ่งได้ยินชัดเจนเช่นกัน
- การพูด ควรใช้เสียงพูดที่เป็นปกติธรรมดา และใช้ภาษาที่สุภาพ
- เสียงที่พูดแสดงถึงความเป็นมิตร เป็นกันเอง แสดงน้ำใสใจจริง และแสดงออกถึงความสนใจ
- กล่าวทักทายด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี