



การให้บริการทางโทรศัพท์

สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

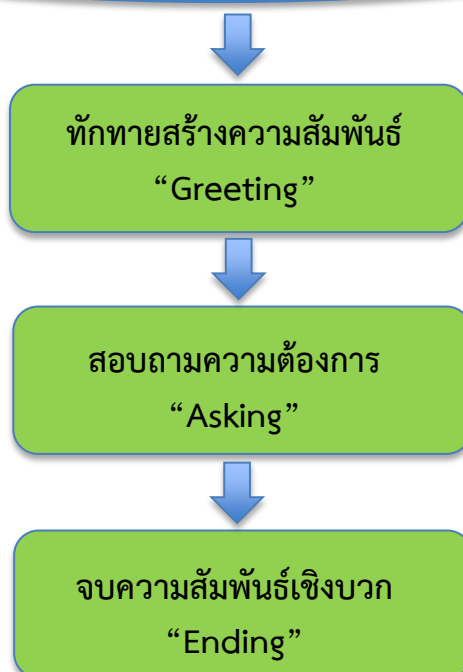


ฝ่ายบริหารทั่วไป

ข้อพึงปฏิบัติในการให้บริการทางโทรศัพท์






- เมื่อเสียงโทรศัพท์ดัง ควรรับสายภายใน ๑ - ๒ ครั้ง
- ไม่ใช่คำว่า “ฮัลโล” ในการเริ่มต้นการทักทาย ควรใช้คำว่า “สวัสดีครับ สวัสดีค่ะ”
- สร้างความรู้สึกว่าปลายสายอยู่ตรงหน้าผู้ให้บริการ
- รู้จังหวะในการพูด ไม่พูดต่อเนื่องคนเดียว หรือขัดจังหวะผู้ที่กำลังพูด
- ไม่ใช่คำว่า “จ๊ะ/จ๋า/นะฮะ” กับประชาชน ควรใช้คำว่า “ครับ / ค่ะ”
- อย่าหายใจแรง ๆ ใส่โทรศัพท์
- อย่าอารมณ์เสียกับคู่สนทนา
- ไม่ขบเคี้ยวอาหารขณะสนทนา
- ไม่ควรเงยบานเกินไป เพราะจะทำให้คู่สนทนาเข้าใจผิดว่าวางสายไปแล้ว
- ห้ามวางสายใส่ประชาชนเด็ดขาด

ขั้นตอนการให้บริการทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ






หลักการให้บริการทางโทรศัพท์







การรับสาย

-  ทักทาย
-  บอกชื่อส่วนราชการ / หน่วยงาน
-  บอกชื่อผู้รับสาย
-  สอบถามความต้องการของประชาชน
-  เตรียมกระดาษ และปากกา เพื่อจดบันทึกใจความสำคัญระหว่างการสนทนา

การโอนสาย

-  ขออนุญาตปลายสายก่อนจะโอนสาย
-  เมื่อส่วนราชการนั้น ๆ รับสาย ควรแจ้งปลายสายว่าประชาชนมีความต้องการติดต่อเรื่องใด
-  วางสายเพื่อให้ประชาชนได้คุยกับส่วนราชการนั้น ๆ โดยตรง






การรับฝากข้อความ

-  ผู้รับฝากข้อความต้องจดบันทึกด้วยลายมือที่อ่านออกได้ชัดเจน
-  จดข้อความอย่างละเอียด ถูกต้อง ครบถ้วนและชัดเจน
-  สอบถามชื่อประชาชนผู้ติดต่อ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับในภายหลัง
-  แจ้งประชาชนว่าผู้รับข้อความคือใคร
-  บันทึกชื่อผู้รับข้อความ วันที่ และเวลาที่รับข้อความ
-  นำข้อความส่งต่อผู้รับผิดชอบต่อไป

น้ำเสียงที่ควรใช้ในการให้บริการ

-  เต็มใจ
-  สดใส
-  กระตือรือร้น
-  จริงใจ
-  มั่นใจ
-  เป็นมืออาชีพ

น้ำเสียงที่ไม่ควรใช้ในการให้บริการ

-  เสียงเล็ก เสียงแหลม เสียงใหญ่
-  เสียงขึ้นจมูก เสียงบี๊ ดัดเสียง เสียงสูง
-  พูดอ้อมอ้อม
-  เสียงโทนเดียว
-  เสียงเขี้ยว

มารยาทและการใช้คำพูด

- มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ใช่อารมณ์ในการพูดรู้จักระงับอารมณ์
- ก่อนพูดคิดให้รอบคอบว่าคำพูดที่จะพูดนั้นจะก่อให้เกิดผลอย่างไร
- ใช้ถ้อยคำสุภาพ เหมาะสม ไม่ใช่ภาษาเฉพาะทางที่ผู้ฟังไม่รู้จักร
- ใช้ภาษาที่ให้เกียรติผู้อื่น ไม่บ่นทอนศักดิ์ศรี
- ไม่พูดก้าวร้าวหรือขัดคอ แม้ว่าจะมีความเห็นไม่ตรงกัน ควรใช้วิธีที่สุภาพ
- ไม่กล่าววาจาแทงใจจะทำให้ผู้ฟังไม่สบายใจ
- ไม่พูดอวดตน อวดภูมิข่มขู่ผู้อื่น

ภาษาในงานบริการแบบมาตรฐาน

การทักทาย / การตอบรับ

สวัสดีครับ / สวัสดีค่ะ

กระผม...../ ดิฉัน.... รับสาย ยินดีให้บริการ ครับ/ค่ะ

สอบถามข้อมูลเบื้องต้น

ขอทราบ.....ด้วยครับ / ค่ะ

ขณะนี้กระผม / ดิฉัน เรียนสายกับใครครับ / ค่ะ

ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดครับ / ค่ะ

กรณีถือสายรอ

กรุณาถือสายรอสักครู่ นะครับ / ค่ะ

ผม / ดิฉัน ขอตรวจสอบ / ขอสอบถามรายละเอียดสักครู่ นะครับ / ค่ะ

ขอบคุณที่ถือสายรอนะครับ / ค่ะ

กรณีโอนสาย

ผม / ดิฉัน ขออนุญาตโอนสายไปฝ่าย..... ซึ่งเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบนะคะ

กรุณาถือสายรอสักครู่ นะครับ / ค่ะ

ขอบคุณครับ / ค่ะ

การกล่าวคำลงท้าย

คุณ.....มีข้อมูลสอบถามเพิ่มเติมไหมครับ / ค่ะ

สวัสดีครับ / สวัสดีค่ะ