คู่มือการให้บริการทางโทรศัพท์

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตราด

ข้อพึงปฏิบัติ

ในการให้บริการทางโทรศัพท์

๑. เมื่อเสียงโทรศัพท์ดัง ควรรับสายภายใน ๑ – ๒ ครั้ง

๒. ไม่ใช้คำว่า “ฮัลโหล” ในการเริ่มต้นการทักทาย
ควรใช้คำว่า “สวัสดีครับ” หรือ “สวัสดีค่ะ”

๓. สร้างความรู้สึกว่าปลายสายอยู่ตรงหน้าผู้ให้บริการ

๔. รู้จังหวะในการพูด ไม่ควรพูดต่อเนื่องคนเดียว หรือขัดจังหวัดผู้ที่กำลังพูด

๕. ไม่ใช้คำว่า “จ๊ะ/จ๋า/นะฮะ” กับประชาชน
ควรใช้คำว่า “ครับ” หรือ “ค่ะ”

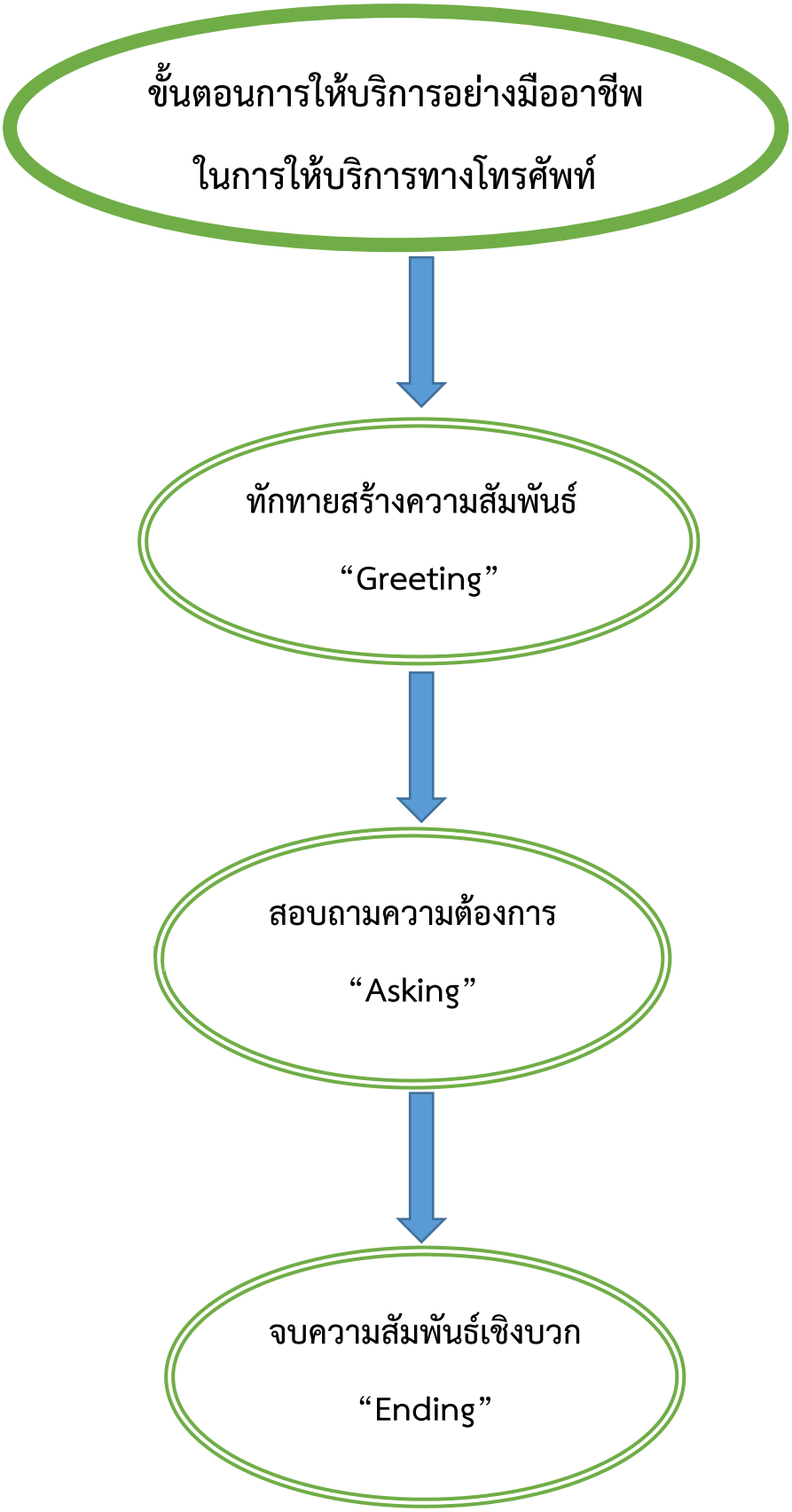
๖. อย่าหายใจแรง ๆ ใส่โทรศัพท์

๗. อย่าอารมณ์เสียกับคู่สนทนา

๘. ไม่ขบเคี้ยวอาหารขณะสนทนา

๙. ไม่ควรเงียบนานเกินไป เพราะจำทำให้คู่สนทนาเข้าใจผิดว่า วางสายไปแล้ว

๑๐. ห้ามวางสายใส่ประชาชนผู้รับบริการเด็ดขาด


ขั้นตอนการให้บริการอย่างมืออาชีพ
ในการให้บริการทางโทรศัพท์
ทักทายสร้างความสัมพันธ์
“Greeting”
สอบถามความต้องการ
“Asking”
จบความสัมพันธ์เชิงบวก
“Ending”

หลักการให้บริการทางโทรศัพท์

การรับสาย

๑. ทักทาย
๒. บอกชื่อส่วนราชการ/หน่วยงาน
๓. บอกชื่อผู้รับสาย
๔. สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ
๕. เตรียมกระดาษและปากกา
เพื่อจดบันทึกใจความสำคัญระหว่างสนทนา

การโอนสาย

๑. ขออนุญาตปลายสายก่อนจะโอนสาย
๒. เมื่อส่วนราชการนั้น ๆ รับสาย ควรแจ้งปลายสายว่า
ผู้รับบริการมีความต้องการติดต่อเรื่องใด
๓. วางสายเพื่อให้ผู้รับบริการได้คุยกับผู้ให้บริการที่ต้องการ

การรับฝากข้อความ

๑. ผู้รบฝากข้อความต้องจดบันทึกด้วยลายมือที่อ่านออกได้ชัดเจน
๒. จดข้อความอย่างละเอียด ถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน
๓. สอบถามชื่อผู้รับบริการ (ผู้ติดต่อ) พร้อมหมายเลขโทรศัพท์
เพื่อติดต่อกลับในภายหลัง
๔. แจ้งผู้รับบริการว่าผู้รับข้อความคือใคร
๕. บันทึกชื่อผู้รับข้อความ วันที่ และเวลาที่รับข้อความ
๖. นำข้อความส่งต่อผู้รับผิดชอบต่อไป

น้ำเสียงที่ควรใช้ในการให้บริการ

๑. เต็มใจ
๒. สดใส
๓. กระตือรือร้น
๔. จริงใจ
๕. มั่นใจ
๖. เป็นมืออาชีพ

น้ำเสียงที่ไม่ควรใช้ในการให้บริการ

๑. เสียงเล็ก เสียงแหลม เสียงใหญ่
๒. เสียงขึ้นจมูก เสียงบี้ ดัดเสียง เสียงสูง
๓. พูดอ้อมแอ้ม
๔. เสียงโทนเดียว
๕. เสียงเขี้ยว เสียงเข้ม

มารยาทและการใช้คำพูด

๑. มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ใช้อารมณ์ในการพูด รู้จักระงับอารมณ์
๒. ก่อนพูดคิดให้รอบคอบว่าคำพูดที่จะพูดนั้นจะก่อให้เกิดผลอย่างไร
๓. ใช้ถ้อยคำสุภาพ เหมาะสม ไม่ใช้ภาษาเฉพาะทางที่ผู้ฟังไม่รู้จัก
๔. ใช้ภษาที่ให้เกียรติผู้อื่น ไม่บั่นทอนศักดิ์ศรี
๕. ไม่พูดก้าวร้าวหรือขัดคอ แม้ว่าจะมีความเห็นไม่ตรงกัน ควรใช้วิธีที่สุภาพ
๖. ไม่กล่าววาจาแทงใจจะทำให้ผู้ฟังไม่สบายใจ
๗. ไม่พูดอวดตน อวดภูมิข่มขู่ผู้อื่น

ภาษาในงานบริการแบบมาตรฐาน

การทักทาย/การตอบรับ

- สวัสดีครับ/ สวัสดีค่ะ
- กระผม...../ดิฉัน..... รับสาย ยินดีให้บริการครับ / ค่ะ

สอบถามข้อมูลเบื้องต้น

- ขอทราบ .....ด้วยครับ / ค่ะ
- ขณะนี้กระผม / ดิฉัน เรียนสายกับใครครับ / คะ
- ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดครับ / ค่ะ

กรณีถือสายรอ

- กรุณาถือสายรอสักครู่นะครับ / คะ
- ผม / ดิฉัน ขอตรวจสอบ / ขอสอบถามรายละเอียดสักครู่ครับ / ค่ะ
- ขอบคุณที่ถือสายรอนะครับ / คะ

กรณีโอนสาย

- ผม / ดิฉัน ขออนุญาตโอนสายไปฝ่าย .....

  ซึ่งเป็นส่วนงานที่รับผิดชอบนะครับ / คะ

- กรุณาถือสายรอสักครู่นะครับ / คะ

- ขอบคุณครับ / ค่ะ

การกล่าวคำลงท้าย

- คุณ .... มีข้อมูลสอบถามเพิ่มเติมอีกไหมครับ / คะ

- สวัสดีครับ / สวัสดีค่ะ

++++++++++++++++++++++++++++++++