

10 เทคนิค “รับโทรศัพท์” ฉบับมือโปร เพื่อให้การเจรจา สำเร็จได้อย่างราบรื่นที่สุด!!

By Little Swan -

February 1, 2018

ภาพลักษณ์ความเป็นมือโปรคือหนึ่งในสิ่งที่สำคัญมากสำหรับทุกสายงานอาชีพ พนักงานที่มีหน้าที่คอยให้บริการลูกค้าหรือติดต่อประสานงานจึงจำเป็นต้องเรียนรู้เทคนิคการพูดอย่างไรให้มีความน่าเชื่อถือรวมถึงการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่แสดงออกถึงความความเป็นมืออาชีพการตอบคำถามจากองค์กรจึงเป็นอีกหนึ่งเรื่องที่ต้องผ่านการฝึกฝน เพื่อช่วยให้คู่สนทนาซึ่งไม่ว่าจะเป็นลูกค้า คู่ค้า หรือผู้ให้บริการซึ่งเอื้อประโยชน์ต่อบริษัทรู้สึกประทับใจที่จะติดต่อด้านธุรกิจอีกในครั้งถัดไปวันนี้เราเลยมีเทคนิคง่ายๆ ในการรับมือกับบทสนทนาทางโทรศัพท์ที่ให้คุณเป็น “มืออาชีพ” และน่าเชื่อถือมาดูกันเลย



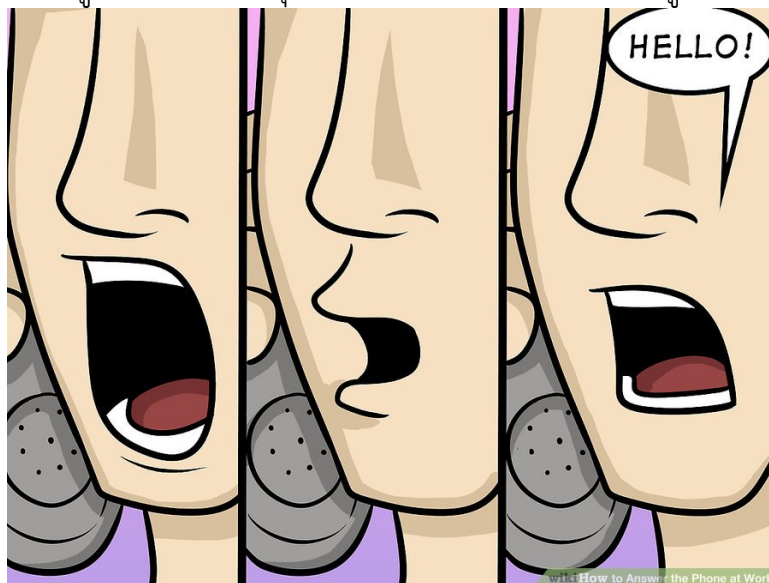
### 1. ยกหูโทรศัพท์ทันที

– เพราะการปล่อยให้อีกฝ่ายรอนานๆ เป็นเรื่องเสียมารยาท ดังนั้นจึงควรรับให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่คุณอยู่ใกล้เครื่องรับโทรศัพท์ และอย่าปล่อยให้มันดังขึ้นจนถึงครั้งที่สาม



## 2. จับโทรศัพท์ให้กระชับ

- เพื่อให้คู่สนทนาสามารถได้ยินข้อมูลที่คุณกล่าวออกไปได้อย่างครบถ้วน ควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าโทรศัพท์แนบอยู่กับใบหน้าของคุณและตำแหน่งกระบอกเสียงอยู่ตรงกับปาก



## 3. สูดลมหายใจลึกๆ

- สูดลมหายใจเข้าลึกๆ ก่อนที่จะตอบคำถามใดก็ตาม เมื่อรับโทรศัพท์บางครั้งคุณอาจตื่นเต้นหรือกังวลจนอาจทำให้ติดขัด ก่อนที่จะให้คำแนะนำ การควบคุมลมหายใจจะช่วยให้คุณสงบและมีเวลามากพอจะประมวลความคิด



#### 4. การแนะนำตัวเอง

- อย่าลืมที่จะแนะนำธุรกิจและตัวคุณเองเพื่อให้คู่สนทนาแน่ใจว่าพวกเขาโทรมาถูกที่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์
- หากคุณเป็นพนักงานต้อนรับเป็นเรื่องสำคัญที่คุณต้องระบุชื่อของบริษัท เนื่องจากคุณเป็นด่านแรกที่จะสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า คุณอาจจะใช้คำพูดเช่น “สวัสดีค่ะ นี่คือบริษัท... มีอะไรที่เราสามารถช่วยคุณได้มั๊ยคะ ”
- ถ้าคุณเป็นส่วนหนึ่งของแผนกในสำนักงาน เพื่อให้ผู้ที่โทรเข้ามาทราบว่าพวกเขากำลังคุยอยู่กับใคร คุณควรระบุชื่อและแผนกของตัวเอง เช่น “สวัสดีค่ะ เจสสิก้า จากแผนกบัญชีกำลังเรียนสายอยู่กับใครคะ ” เพื่อให้พวกเขาสามารถบอกได้ว่าต้องการอะไรหรืออยากจะติดต่อใคร



### 5. เตรียมจด

– คุณควรเก็บปากกาและโน้ตไว้อีกสัก กับโทรศัพท์ ซึ่งจะช่วยให้คุณจดข้อมูลได้อย่างรวดเร็วในกรณีที่คู่สนทนาต้องการฝากข้อความหรือมีข้อร้องเรียนที่มากเกินไปจนกว่าจะจำไหว และเป็น การดีที่พวกเขาจะไม่ต้องถือสายรอขณะที่คุณวิ่งวนหากระดาษและปากกา



### 6. ยิ้มแย้มขณะที่กำลังพูด

– การยิ้มขณะพูดแม้ว่าคุณจะไม่ได้อยู่ในอารมณ์ที่อยากจะยิ้ม จะช่วยให้ น้ำเสียงของคุณน่าฟังขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยจัดความชุ่มชื้นในจิตใจของคุณออกไปได้ด้วย



### 7. พูดให้ชัดเจน

- การพูดอย่างชัดเจนคือหนึ่งในสิ่งที่แสดงออกถึงความเป็นมืออาชีพเพื่อให้การสื่อสารทั้งสองฝ่ายเข้าใจตรงกัน กระชับ และรวดเร็วที่สุด หากมีเวลาคุณควรพูดช้าๆ และแจ้งคำพูดของคุณเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลของคุณส่งไปถึงอีกฝ่ายอย่างครบถ้วน
- ควรหลีกเลี่ยงคำศัพท์แสลงที่อาจก่อให้เกิดความคลุมเครือ
- อย่าลืมถ้อยคำอย่าง “ขอบคุณ” และ “ด้วยความยินดี” เพื่อสร้างความประทับใจ



#### 8. ใช้สรรพนามเรียกอีกฝ่ายอย่างเหมาะสม

- ในต่างประเทศนิยมเรียกนามสกุลของลูกค้ามากกว่าจะเรียกชื่อจริง แต่ในประเทศไทยมักจะเรียกชื่อจริงตามหลังคำว่าคุณ ดังนั้นต้องใช้ชื่ออย่างเหมาะสมเมื่อทราบว่าคู่สนทนาเป็นใคร
- การเขียนชื่อของคู่สนทนาอาจช่วยให้คุณจดจำเขาได้เร็วขึ้น



### 9. รู้จักหวัะโอนสาย

- การโอนสายไปยังพนักงานคนอื่นในกรณีที่คุณไม่สามารถตอบคำถามที่ลูกค้าต้องการสามารถทำได้ถ้าจำเป็น แทนที่จะเสนอคำปรึกษาที่คุณเองก็ไม่มั่นใจลองเปลี่ยนเป็นหาจังหวะเหมาะๆ แล้วเสนอตัวช่วยที่จะทำให้เขาพอใจได้ดีกว่า
- มีหลายบริษัทที่ใช้ระบบโอนสายภายใน โปรดตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณให้เบอร์โทรกับลูกค้าอย่างถูกต้อง
- ในการตอบคำถามใดๆ กับลูกค้าแบบไหนก็แล้วแต่ โปรดจำไว้ว่าคุณจำเป็นต้องสุภาพที่สุดเท่าที่จะทำได้



## 10. วางสายอย่างมืออาชีพ

– การส่งคู่สนทนาด้วยคำ ” ขอบคุณ ” หรือ ” สวัสดี ” คือหนึ่งในความสุภาพที่น่าประทับใจ และทางที่ดีควรให้อีกฝ่ายเป็นคนวางสายเพื่อให้แน่ใจว่าการสนทนาจบแล้วจริงๆ และไม่เกิดการกระทำที่หยาบคายโดยไม่ตั้งใจ

นอกเหนือจากเทคนิคเหล่านี้คือความมั่นใจในทุกครั้งที่รับสายเพื่อแสดงให้เห็นว่าคุณพร้อมที่จะให้บริการ บางครั้งอาจมีข้อผิดพลาดบ้างซึ่งใครๆ ก็พลาดกันได้ แต่อย่าลืมเรียนรู้ที่จะแก้ไขและสร้างความประทับใจแม้จะเกิดข้อผิดพลาดเหล่านั้นขึ้นมา

ที่มา : [www.wikihow.com](http://www.wikihow.com)