

本所電話禮儀和應對技巧手冊

◇ 電話鈴聲響後，應立即接聽，並記得報上單位名稱

電話鈴聲響三聲內接聽電話，話筒與口距離約五公分位置。

通常拿起話筒，先報出自己服務單位並加問候語，若屬專線電話可加報姓名，接聽時第一句話即說：「亞太所，您好！」這是非常重要的禮儀，也代表了本所形象。

◇ 確認對方找誰？

如對方擬找的人不在，應婉言告知某人剛離開位置或出差請假，並詢問對方尊姓大名，是否需留話轉告等、、、，絕對不可隨興答覆「他不在」，即掛斷電話。

如係對方撥錯電話，應親切告知「您可能是撥錯電話了！」若接聽電話人員知道單位分機號碼，亦可代為轉接，並加以說明，若轉接不過，請其重撥。

◇ 即使對方打錯電話也應親切告訴對方

當總機轉錯單位或對方打錯電話時，應如何應對？事實上，應對方式有很多種，可因人、事、物、而異，但是否得體，都會影響到單位形象。這種情形經常會發生，所以要特別注意應對的方式。例如：「這裡是亞太所辦公室，您打錯電話嘍！」語氣略帶親切有禮，會留給對方好印象。

若轉接電話有誤，且知是部內其他單位的業務時，應熱心幫忙轉接電話，並預先告知轉接之分機號碼，以免電話一轉再轉，易造成對方不耐煩，甚至到最後轉丟了更造成對方的誤會，這點應多加留意。

◇ 耐心把話聽完，讓對方先掛電話

對方敘述時，要注意傾聽，並適時回應，以免要對方再複述一次，否則那是很不禮貌的，同時也會引起對方的反感，如果確實沒聽清楚，需對方重述一次時，可把因素歸諸於外來的干擾，(或說電話有雜音、或有插撥電話)，並說：「對不起！麻煩您請再說一遍好嗎？」語氣溫和有禮，對方必能接受，不會造成誤會。

通話完畢，禮貌上應由「對方」先掛斷電話，接聽電話人員再輕放好電話。

◇ 電話聽不清楚，立即提示對方

接聽電話的時候，經常會因為對方離話筒太遠或是電話機線路不良，或者是對方的聲音太小而聽不清楚，這個時候若是語氣拿捏不準，告訴對方「聽不清楚」，會認為像是在指責對方，造成誤會。

因此適時切入話題，把實際情形告訴對方說：「對不起！我們的電話機可能線路不良，聽不清楚您的聲音，麻煩您大聲一點好嗎？」這樣可以避免因接聽電

話不清楚，而遺漏重要的事情。

◇ 查詢資料避免讓對方久等

通常查詢資料或調閱舊檔案，不論需花多少時間，都會讓對方很難捱，因為對方也不知道什麼時候有消息，而必須把話筒放在耳邊等候，其他的事也須擱在一邊，除非馬上可以答覆對方，否則，若需讓對方久等，應先徵詢對方，是否方便先留下電話號碼，待會兒查到資料後再與對方聯繫。

◇ 對方查詢事項一次明確答覆

除非對方提的問題無交集，以致答非所問；通常針對查詢事項一次即作明確答覆，倘若對方查詢事項非接聽人員職司範圍內，無法立即回答，可先留下對方電話，儘速聯繫相關單位，查明結果後立即告訴對方。

◇ 手握話筒，備妥筆紙

接聽電話時，請事先備妥筆紙，隨即可記錄，避免臨時找不到而慌亂，甚至電話「碰」一聲掉落地上，引起一陣騷動。

◇ 如何避免電話轉接丟了

與對方通話結束，若對方要求再轉接至其他單位時，一定要事先聲明：萬一轉接沒過，請重撥，轉接時聽到電話裡頭有鈴～聲，才能掛好電話；若遇到電話轉不過去，告訴對方：「某單位或某人電話正在使用中，轉不過去，麻煩您待會兒再撥一次。」若對方不知分機號碼，應當一併告知，方便重撥。

◇ 先寫好備忘錄，同時把資料準備好

公務電話的重點，在於簡明扼要而正確地將資訊傳達給對方，寫備忘錄或用便條紙的目的，是把電話裡要談的事或要問的話或對方來電內容做重點式的分條，分項記下；(養成習慣，桌上可隨時放些便條紙，以備隨時摘錄)，除可防止遺漏、話題不連貫、不得要領、或讓對方摸不清到底問題重點所在，因此，打電話的用意和內容一定要說清楚，對方回答的內容也要詳細紀錄，否則，打電話的目的就無法達成了。

一般來說，我們熟悉自己工作的資料應擺放在隨手可取的地方，便於查看對方可能詢問的相關資料，同時也不會讓對方等待、耽誤時間。

◇ 交談語氣中肯親切

口唇距離話筒約五公分，音量適中，勿太高或太低沈，交談中注入生動活潑的話語，語音清晰、親切、內容簡明扼要，語氣和藹可親，除非線路不良，對方聽不清楚，可將手摀住話筒，音量自然就會集中。

交談中俟機的說「您」是表示尊重與關懷，如果有話要問對方，請讓對方說

話告一段落後，適時切入話題，並說：「請問……」，通話中，適度說：「請」、「是的」、「好的」、「對不起」、「謝謝」……等尊重、肯定、謙虛、感謝的話語。

◇ 先表明自己的身份並確認對方身份

電話撥通後，如對方電話需經由總機轉接時，應明確告知總機要找的單位或姓名，如果是直撥電話，接通後，以謙和的語氣先向對方說明自己的服務單位、姓名及來意。

有些人員聯繫公務電話時，習慣口語表明自己是XX單位X^{先生}小姐，然而同一個單位同姓的人或許不止一人，如果還有後續的事情要再聯絡，就會碰到電話轉過來又轉過去找不到人的困擾，所以，通話時最好不要忘了說單位、部門、姓名，彼此都方便。

如你要找的人不在，需請其回話時，應主動說明自己的姓名及電話號碼，以便對方回話；若發覺撥錯電話或總機接錯時，均應表示歉意。

◇ 約定的時間要確實遵守

由於電信業發達，現在幾乎人手一機，不論是行動電話、呼叫器、家中的自動答錄機，語音留言等，隨時聯繫都很方便，但是與人有約，要確實遵守時間，既然和對方講好了，理應馬上將摘要記在桌曆、記事本或備忘便條紙上。

◇ 對方不在時應主動連絡

打電話給對方而剛好對方不在時，或許會有幾種狀況：

狀況一：

如果是為了對方的事情打電話給對方，而對方正好不在時，接聽電話的人願意幫忙記下電話轉告當事人，則我們應該謝謝人家，並告知單位、姓名、電話，並說：「麻煩您了！」。

若接聽電話的人不方便或不願意幫我們備忘，也不要怪罪人家，另找時間再聯絡。

狀況二：

如果是因為自己本身有事或第三者請託，打電話給對方，而對方正好不在時，應請教接聽電話的人，確定當事人何時回來，或何時方便接聽電話，屆時再主動聯絡。

◇ 接聽電話，儀態也要注意

一、 笑容：

想想，如果每天上班，拉長著一張毫無笑意的苦瓜臉，好像世界上每一個都對不起他一樣，發出的聲音也會變得很冷漠，久而久之，也會變得撲克臉，每天自己也會不快樂，與其如此，何不敞開心胸，凡事不必太計較，也就不會有怨氣

了，因此，接聽電話時，面帶微笑(可不是冷面笑匠或傻笑喔!)定會讓對方留下深刻的印象，因為經由聲音傳送，也可以感受到親切愉快的心情。

二、 姿勢：

倘若接聽電話彎腰駝背，或嘴吃零食，給人感覺聲音往肚裡吞，而且聲音也會顯得很懶散，低沈，讓對方聽不清楚，以為接聽電話的人愛理不理的，容易產生誤會，因此，在電話應對中，姿勢端正，挺直背，態度詳和，聲音必然清晰、爽朗，一定能讓對方留下好印象。

三、 音調：

早上起床後的聲音比較疏慵，沙啞，出門前儘量讓聲音恢復。別讓聲音在電話中使對方誤認你(妳)的性別，說話務必音調清晰，雖然低沈的聲音也很有魅力，但是電話交談時，如果聲音單調，表情冷漠，傳送出來的聲音會讓人不舒服。

隨時留意音調，語氣、親切、中肯，必會讓對方感覺舒暢及富有朝氣而留下美好的印象。

◇ 電話禮儀的術語

接聽電話說一些禮貌的話，是基本的禮儀，也是人際關係的潤滑劑，交談中，過多的禮儀會讓人感覺虛偽，不說又覺得不明事理，如何拿捏，見仁見智。

在自然的情況下，適時，適度說：「謝謝」、「請說」、「請問」、「好的」、「是的」、「對不起」、「麻煩您」、「謝謝您寶貴的意見」、「對不起，讓您久等了」等……。

儘量避免說否定的字眼，如：「不行」、「不可以」、「不知道」，如必須說，也請婉轉的說，該有的禮儀仍不可免。

◇ 拒絕的話

如果因為政府規定或礙於規章等必須拒絕，也不可以直接回答：「那怎麼可以?」「絕對行不通」、「不可以」、「自己想辦法」等……。因此，在不影響行政立場上，儘可能方便對方，合情合理解決問題，倘若實在不行，語氣應緩和告知對方，行政作業程序及規定，期能讓對方了解，取得共識。

◇ 傷人口語

電話交談或與人對話應留意說話語氣，儘量避免出口傷人，與人對話時，想想會不會傷害到對方，說話是否咄咄逼人，自以為是，當然，若秀才遇到兵，有理也說不清，如是，不理也罷，跟這種人計較，可就白費力氣了。

人與人之間愉悅的交談是心靈溝通的橋樑，不論有意無意的口語，傷害到別人，均屬不可原諒，要知道「己所不欲，勿施於人」，逞一時口舌之快，可能自食惡果。

交談中，注入生動、幽默、機智的內涵，會發現人與人之間談話原來是一種

享受，也是增進彼此了解最直接的方法。

◇ 不當的答語

不當的答語，是最惡劣的語言習慣，應隨時警惕，每個人說話的口氣非常重要，同樣一句話，若口氣不好，感覺就完全不一樣了，例如：接聽電話，確定對方要找那一位，應該可說：「請問您找那一位？」，不可說：「你找誰？」甚至有人說：「找誰？」。隨時避免禍從口出，說話時答非所問，或像「老太婆裹腳布又臭又長」，讓有急事的人聽得急出病來，這些都應避免。

與人交談，請勿隨時隨地將「我」掛在嘴邊，一付唯我獨尊的樣子，不要在對答時，打斷別人說話，簡言之，「請勿插嘴」，除非遇到非常聒噪的人，適時，不著痕跡打斷話語，說話時應圓滑(不是狡滑)，不要獨怒對方，這樣比較不會產生到頭來無好話或對衝的不當答語。

◇ 讓對方先掛上電話

一般電話的禮儀，是通話完畢時，應讓對方先掛上電話，自己再輕輕放好電話，日常生活當中，養成習慣不要過於莽撞，咔嚓！就把電話掛斷，這是很不禮貌的，接聽電話需把握這個原則。

我們將心比心，如果打電話給對方，談完正事，末了正要謝謝，還未言謝時，電話卻被掛斷了，這時心裡的感覺一定不舒服。

當我們接聽對方來電談話結束時，一定要先確定對方掛好電話，我們再把電話掛好，隨時注意小節，養成習慣，就不會那麼不得體了。

◇ 輕輕放下電話

通常我們與人對話，通話完畢，大部分的人都會輕輕把電話放好，這是一種很好的習慣動作。或許有人認為何必小題大作，根本無所謂嘛！不理別人的感受，乒乒乓乓粗裡粗氣放下話筒，非但影響周圍同仁上班心情，對打電話來的人而言，是一件很不禮貌的行為。

不論在何種心境下接聽電話，不可拿話筒當出氣筒，通話完畢，一定要記住，輕輕放下電話，這是對別人也是對自己的一種尊重。

◇ 接、打電話的生理及心理狀況

一個人在情緒不佳、接打電話時，通常口氣不怎麼理想，因此應儘量調適生理的最佳狀況及心理的平衡點，使神情怡然自若，不急不徐，接聽電話若處於「低氣壓」時勿波及到不相干人等，個人的情緒影響到旁人是不智之舉，也是人際關係的一大敗筆。

當然是情感的動物，皆有喜、怒、哀、樂，隨著四周環境起伏，也會影響接打電話的心境，此時，惟有儘量勿遷怒他人，克制自己的情緒、態度中肯、從容應對、運用理智，才能減少衝突，隨時警惕，對事不對人，才不會引起不必

要的誤會。

◇ 代接電話

代接電話可分成兩部分：

一、公務性質：

1. 因為我們對自己單位的業務比外人瞭解，當對方來電洽詢公務或業務聯繫。而指名要找的人不在時，代接電話者盡可能在知道的範圍內答覆對方，當然不知就不知，不可擅自作主，告訴錯誤的訊息，因處理不當而弄巧成拙。
2. 若指名要找的人正好在忙(會議中不便接聽)或不在時(離開位子)，可請來電者留下姓名、電話、稍候再請當事人回電。

二、私人性質：

1. 如係當事人私事糾紛或其他因素，應以中立立場、婉轉應對，請勿介入其中。
2. 若當事人休假或公出，代接電話者能夠幫忙處理、馬上解決，若無法處理，則請對方留下姓名、電話，再留言請當事人回電。

總之，代接電話，不可只回答「XX不在」，即掛斷電話，這是非常不禮貌的，應先瞭解對方來意及目的，絕不可冒冒失失，讓人覺得毛躁、唐突。

◇ 如何處理兩個電話

兩具電話同時響或電話中有插撥，如何處理？

一、兩具電話同時響，又沒有其他人在場幫忙接聽時，應先依序拿起話筒接聽，再依來電者之對象、內容、事情輕重緩急，決定先處理那一個電話；若能馬上處理或答覆，則可請另一通來電者說明：「非常抱歉，正巧接另一通電話，稍候馬上回電給您！」

二、正在接聽一個電話，又有別具電話或插撥鈴聲響時，之前的電話若可結束談話最好，若一時無法結束，則先向第二通來電者致歉，請其先掛斷電話，回頭再撥電話給對方，這樣才不致於佔線，不會耽誤對方時間。

◇ 注意稱呼語

禮多人不怪，只要拿捏得體，對人稱謂亦是一種尊敬，若稱呼小名綽號也是很貼心，(當然要很熟悉的朋友才会有此暱稱)，不認識的人或不熟悉的人也叫綽號就太冒失了，通常我們對外的稱呼，致有下列幾種：

機關社會人士—「姓氏」加職稱，或男士稱先生，女士稱小姐。

學校教職員—稱老師，教授，行政人員加職稱，學生可稱同學。

工商界—稱老闆，董事長，總經理等、、、、。

隨時留意稱呼對方或公司行號為「您」、「貴公司」，業務相關單位時有職務

調動，平時要掌握資訊，確定對方職稱有變動，應馬上改口，以免失禮。

◇ 通話完畢

與對方通電話，有時未了想到其他事項再詢問，而接聽電話人員一時沒有察覺，以為已結束談話而把電話掛斷；殊不知這樣不但會讓對方誤會，而且也是不禮貌的，因此與對方通話完畢，先說謝謝，再見(拜拜)！確定對方掛斷電話，接聽電話人員才可把電話輕輕放下。