



# 服務『心』思維

## 電話接聽禮儀管理



S.C. Group  
誠信 感恩 永續

鄧美娟

機密：請遵守智慧財產權，未經授權，禁止拍照或翻印



**現任：**興誠服務品質管理訓練機構-專任講師  
台灣服務禮儀品質管理協會BIM®顧客服務管理師-審查委員  
萬能科大-航服管理系-觀光餐旅、抱怨與危機處理-講師  
黎明技術學院-觀光休閒系-生活英文、國際禮儀-講師  
南仁湖育樂股份有限公司、大樹藥局..等單位-服務品質輔導顧問

**授課專長：**服務禮儀、美姿美儀、國際禮儀-系統課程教學  
顧客服務技巧管理  
忠誠顧客與VIP顧客服務技巧  
人力資源-精準招募技巧  
觀光英文、航空專業知識

**學歷：**銘傳大學-觀光事業系-碩士  
台灣教育部審定專科以上學校-講師資格  
台灣藝術大學-廣播電視學系-學士

**獲獎：**香港航空-最佳高級乘務長-2017年  
台灣佳能資訊-最佳員工-2015年  
長榮航空-寰宇佳人-(最佳空服員)-2005年

**經歷：**長榮航空-空服-資深事務長  
長榮航空-頭等艙及商務艙-培訓教官  
香港航空-高級乘務長  
王朝大酒店-教育訓練主任

機密：請遵守智慧財產權，未經授權，禁止拍照或翻印

# 電話接待四大要點

迅速 準確

鄭重 親切

誠信 感恩 永續

機密：請遵守智慧財產權，未經授權，禁止拍照或翻印

迅速：



電話鈴聲

通話時

誠信 感恩 永續

機密：請遵守智慧財產權，未經授權，禁止拍照或翻印

準確 :



把握顧客

解決顧客

誠信 感恩 永續

機密：請遵守智慧財產權，未經授權，禁止拍照或翻印

# 鄭重

：



仔細、傾聽態度

問候結束語

掛電話禮儀

機密：請遵守智慧財產權，未經授權，禁止拍照或翻印

親切 :



保持

維持

讚美

機密：請遵守智慧財產權，未經授權，禁止拍照或翻印



# 準備階段<sup>®</sup>

筆記

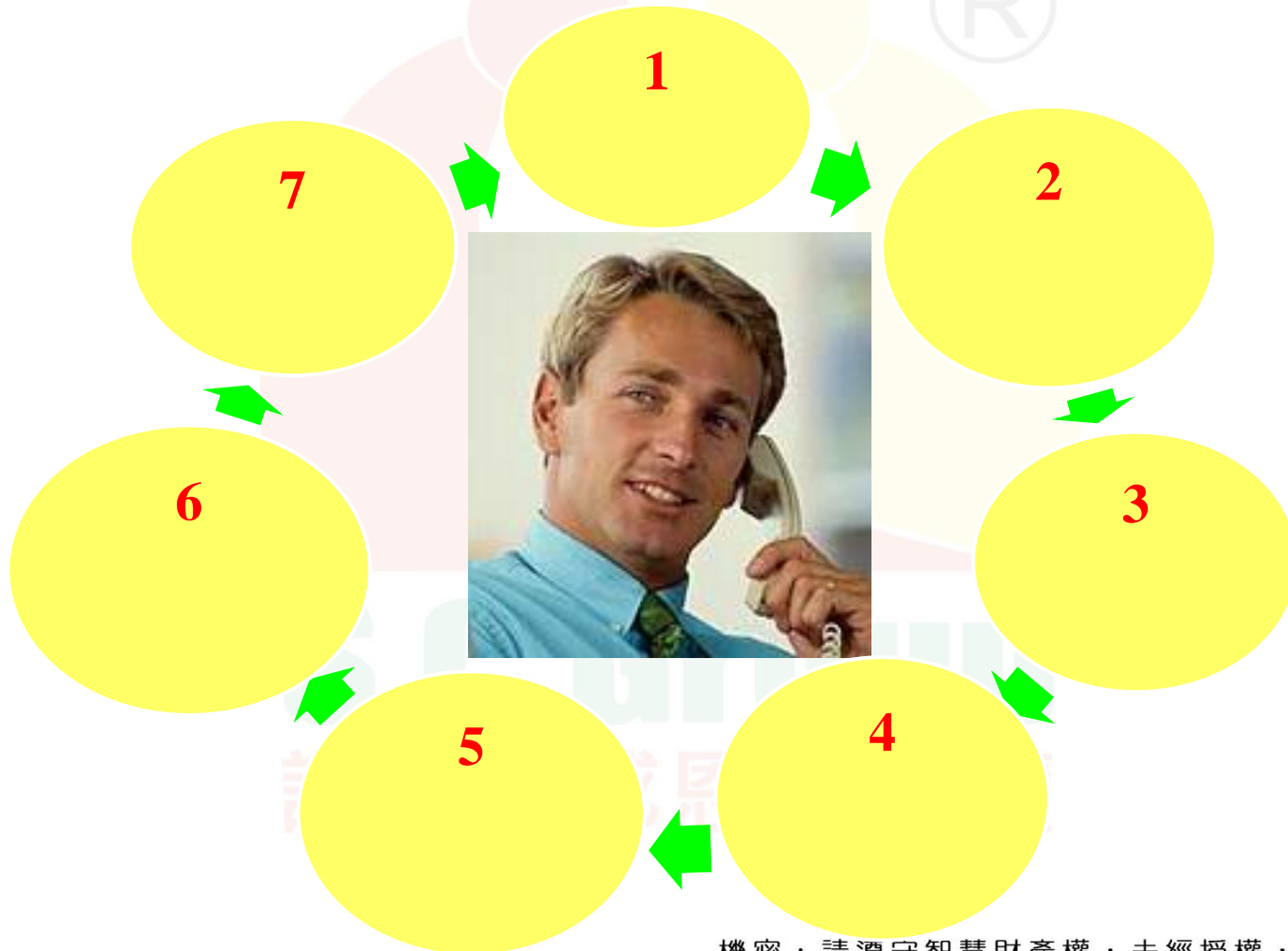
5W1H

正確

機密：請遵守智慧財產權，未經授權，禁止拍照或翻印



# 電話接待流程



機密：請遵守智慧財產權，未經授權，禁止拍照或翻印

1.

電話聲響 聲以內接電話

電話聲響 聲以上後接到時



機密：請遵守智慧財產權，未經授權，禁止拍照或翻印

2.

總 機

後勤人員

S.C. Group  
誠信 感恩 永續

機密：請遵守智慧財產權，未經授權，禁止拍照或翻印

# 3.

## 確認

- 表示反應
- 重覆重點詞語、數字
- 內容概括

## 重點

S.C. Group  
誠信 感恩 永續

機密：請遵守智慧財產權，未經授權，禁止拍照或翻印

# 4.

## 轉接

- ↓ 轉接用語
- ↓ 確認要轉的電話號碼
- ↓ 撥暫停鍵
- ↓ 不讓對方等待 秒以上

## 記錄

S.C. Group  
誠信 感恩 永續

機密：請遵守智慧財產權，未經授權，禁止拍照或翻印

5.

 確認對方是否滿意



 提供追加服務



S.C. Group  
誠信 感恩 永續

機密：請遵守智慧財產權，未經授權，禁止拍照或翻印

6.

 先生，記得要保重身體哦

 先生，祝您身體健康哦

 先生，感謝您的來電

 先生，不好意思，麻煩您了

S.C. Group  
誠信 感恩 永續

機密：請遵守智慧財產權，未經授權，禁止拍照或翻印

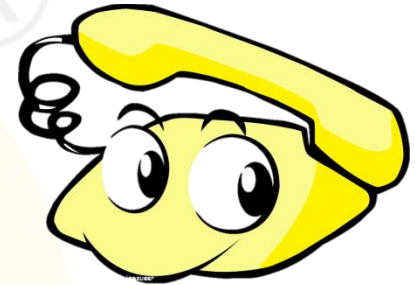


7.

 讓對方

 不讓對方

 按



S.C. Group  
誠信 感恩 永續

機密：請遵守智慧財產權，未經授權，禁止拍照或翻印

# 謝謝大家！感恩



顧客服務五大類管理師課程 認證

徐丞敬服務品質管理獎學金 申請

BIM行為形象-服務品質系統課程訓練

CSI Star神秘客服服務稽核星級調查評鑒

ISQM國際服務品質認證訓練輔導

電話:(886)04-2317-8608

大陸:(86)021-6405-2355

email : annyteng@scsq.com.tw

web site : www.scsq.com.tw

機密：請遵守智慧財產權，未經授權，禁止拍照或翻印