

客服人员使用英语进行电话服务时的注意事项 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/132/2021_2022__E5_AE_A2_E6_9C_8D_E4_BA_BA_E5_c96_132051.htm 客服人员每天都要

接待许多电话询问，很多都是商业往来，那么一个合格的客服人员在使用英语进行电话服务的时候都该注意些什么呢？

1. 接电话时不可以简单地回答“Hello”，而应报上自己的公司或所属单位的名称。例如：Hello, this is Information Desk. 您好，这里是问询处。来源：考试大

Information Desk speaking. May I help you? 问询处，需要帮忙吗？来源：考试大

2. 打错电话，如果是外线打错时，可以回答：来源：考试大 I am afraid you have the wrong number. 不好意思，您打错电话了。

来源：考试大 This is the LI JIA Hotel, 2234-1156. 这里是丽嘉酒店，电话是2234-1156。来源：考试大

如果是总线转错内线时，可以回答：来源：考试大 This is Room Reservations. I'll transfer your call to Restaurant Reservations. 这里是客房预约处，

我帮您转接到餐厅预约柜台。I am afraid this is a direct line. We cannot transfer your call to the Chinese Restaurant. Please call

2234-1156. 不好意思，这是直播电话。我们无法为您转接中式餐厅。请您改拨2234-1156好吗？来源：考试大

3. 当负责的工作人员不在时，可以回答：I am afraid Mr. Lin is out at the moment. He should be back around 5 p.m. 不好意思，林先生现在

外出。他应该会在下午5点左右回来。来源：考试大 I am afraid Mr. Hao is on another line. Could you hold the line, please?

不好意思，郝先生正在接电话。请您稍等一下好吗？I'll tell him to call you back when he returns. 他回来时，我会请他回电。

May I have your name and phone number, please? 请告诉我您的名字和电话好吗？ 4 . 当会话结束时 结束电话中的对话时，不可以简单的说"bye-bye",最好说：来源：考试大 Thank you for calling. 感谢您的来电。 来源：考试大 You are welcome, sir. 先生，不客气。 来源：考试大 We look forward to hearing from you. 我们静候您的佳音。 来源：考试大 Please contact me if you have any further questions. 如果您有任何其他问题，请和我联络。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com