

学会使用办公电话系统 PDF转换可能丢失图片或格式，建议  
阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/57/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AD\\_A6\\_E4\\_BC\\_9A\\_E4\\_BD\\_BF\\_E7\\_c39\\_57141.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/57/2021_2022__E5_AD_A6_E4_BC_9A_E4_BD_BF_E7_c39_57141.htm) 如果你被要求去接电话，不管是偶尔一回还是你工作的一部分，都不要去抱怨。要尽可能地询问打电话的人有什么需要帮助的，通常他们会是公司的客户。如何接听客户的投诉和抱怨是非常重要的。问一下他是否要留言，并且仔细地做记录，这是一种尊重人的表现。花时间确认对方名称的拼写和他的电话号码会给对方留下一个好的印象，而不是令人反感。永远都不要对打来电话的人说“我不知道。”相反地，要尽量地给对方一个答复，或者对他说你会马上找人来讨论这件事。然后，你要尽可能快地给他答复。不管怎么样，你都不要把电话转给你认为可能知道答案的人。一旦遇到了需要你去解决的问题，一直负责下去，直至问题有了答案或答复。搪塞拖延只会给你留下一个不好的形象。如果答复他需要较长的时间，你应该让她放下电话，说你会给他打回去。记住，如果你让对方不要挂电话，应该先对她说一下。如果对方提出的要求对你或者公司来说是非分的或者过分的，不要很自然地说：“不，你的要求我们不会满足的。”你应该说：“这个我不能肯定，我弄清楚了再打给你，好吗？”即使答案仍然是“NO”，客户也会觉得你做过了努力。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](http://www.100test.com)