

接听热线电话礼仪 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/59/2021_2022__E6_8E_A5_E5_90_AC_E7_83_AD_E7_c39_59862.htm 热线电话就象一座桥梁，通过电波把我们的真诚服务带给我们的客户，热线电话的接听有哪些规范呢？我们一起来看一看吧。电话铃响3声内拿起电话，主动问候：“您好！客户服务中心×××”语速均匀清晰；如果客户咨询的是操作故障，应在电话中指导客户排除故障；如果当时无法解决，应详细记录客户信息，同时尽快找到相应的技术人员拿出解决方案后立即向客户回电话。如果客户咨询的是硬件的故障，对提供上门服务的设备，应详细记录客户信息，并在2个工作日内安排上门服务；对未提供上门服务的设备，应解释服务政策并请客户送修。遇到特殊情况，务必尽快代客户向上级反映，任何时候都要设身处地为客户着想，严禁对客户的要求置之不理，更不可推委客户，让客户同一件事打第二次电话。对用户的咨询电话不要随意打断或挂断，让用户说完他想说的话，不要对用户说这与我无关之类推卸责任的话，如确实不属于我们服务范畴应向用户讲明，并尽量向用户提供相关解决渠道。如帮用户查阅资料需花费一段时间时，请先向对方说明自己稍后将会再回电给对方。如对方要找的人不在，请先问对方自己可否帮忙，或问对方是否还要找其他人；尽量请对方留言，并告之将请该人回电，而不要要求对方再打来，以示礼貌。当同事外出，而对方询问在不在时，应先回答“不在”，而不是先问对方姓名后才回答不在，以免引起对方误会。在桌上常备纸笔以记录用户电话。电话进线，应尽量避免转接。如

必须转接时，在转接时清楚告诉对方将要转接的分机号码，这样既可避免再次询问引起用户的不满，又可在转接断线时，用户可以自行重拨。代接电话应认真详细记录，并将记录尽快交给本人。本人回位后应尽快给来电人回电。长时间离开座位时，请告诉邻座或相关同事，并告之何时回座；或留条在邻座或相关同事桌上，说明去向及返回时间。减少私人电话时间，以免用户拨入时占线。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