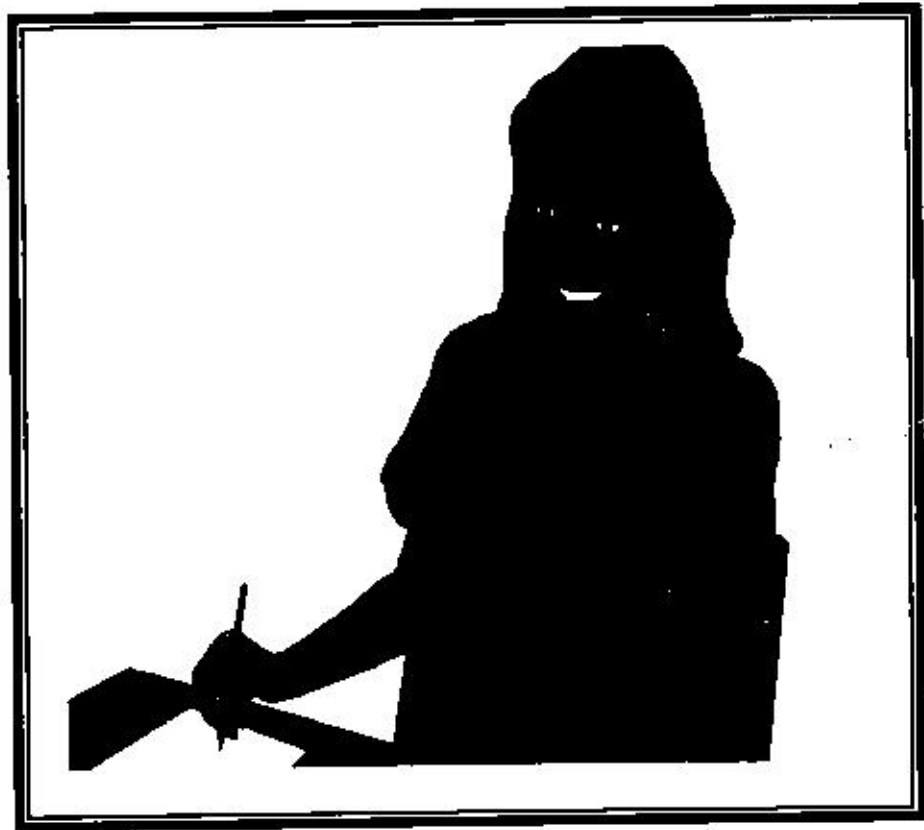




คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง “ศิลปะการพูดและมารยาทการใช้โทรศัพท์”



จัดทำโดย

คณะกรรมการการจัดการความรู้

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง “ศิลปะการพูดและมารยาทการใช้โทรศัพท์”

แม้ว่าการรับโทรศัพท์จะเป็นการสื่อสารที่ไม่เห็นหน้ากัน แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าเราจะลดความมีมารยาทของเราให้น้อยลง สำหรับการรับโทรศัพท์เราต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาของเราให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อธุรกิจและการสอบถามข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีขั้นตอนง่าย ๆ ดังนี้

ศิลปะในการใช้โทรศัพท์ มีทั้งหมด ๒๐ ข้อดังนี้ คือ

๑. ควรมีปากกา ดินสอ สมุดโน้ต ข้าง ๆ โทรศัพท์ เพื่อบันทึกข้อความได้ทันที
๒. เมื่อมีเสียงกริ่งโทรศัพท์ดังขึ้น ควรรีบรับสายทันที (ไม่ควรให้ดังเกิน ๓ ครั้ง) พร้อมกล่าวคำทักทาย "สวัสดีครับ/ค่ะ"
๓. รับโทรศัพท์ด้วยความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส เสียงที่พูดออกมาจะฟังดูรื่นหู
๔. บอกรายชื่อ คณะ สังกัดฝ่าย / ส่วน / แผนก และชื่อของตนเองทันทีเมื่อรับสาย
๕. ขณะเมื่อรับโทรศัพท์ ควรใช้เสียงให้เป็นไปตามธรรมชาติ ทำตัวตามสบายไม่เกร็ง บีบเสียง พูดดังหรือค่อยเกินไป
๖. อย่าขบเคี้ยวอาหาร ขนมน ขณะรับโทรศัพท์
๗. ถ้าคุณจะต้องละสายไปชั่วคราว ควรบอกให้ผู้พูดอีกฝ่ายหนึ่งทราบและอย่าปล่อยให้เขาคอยนานเกินไป
๘. เสนอการช่วยเหลือในทันทีหากมีโอกาส....."จะให้ผม/ดิฉัน ช่วยอะไรได้บ้างครับ/ค่ะ"
๙. ไม่ควรหายใจแรง ๆ ลงในกระบอกโทรศัพท์
๑๐. การตอบปัญหา คำถาม ต้องตอบด้วยเหตุผล และกระทำด้วยอารมณ์เป็นที่สุด ค่อยพูด ค่อยชี้แจง
๑๑. ไม่ควรขัดจังหวะหรือพูดแทรกในขณะที่เขากำลังพูดอยู่เป็นอันขาด
๑๒. เวลาพูดโทรศัพท์ จิตใจจะต้องมุ่งฟังอยู่กับผู้พูด และฟังอย่างตั้งใจอดตั้งใจ
๑๓. ควรทบทวน (Double Check) เรื่องราวที่เป็นสาระสำคัญกับผู้พูดทุกครั้ง ทั้งนี้เพื่อความถูกต้อง
๑๔. ขณะโอนสายไปให้อีกคนหนึ่ง ควรกล่าวคำว่า "กรุณารอสักครู่ครับ/ค่ะ ขอขอบคุณครับ/ค่ะ" เสมอ
๑๕. อย่าทิ้งให้ผู้เรียกต้องคอยสายนาน อาจจะชวนคุยเล็กน้อยเพื่อสร้างมิตรสัมพันธ์ หรือคอยแจ้งให้ทราบอยู่เสมอบว่า "สายยังไม่ว่างนะค่ะ/ครับ" เพื่อให้เขารู้สึกที่เราไม่ได้ทอดทิ้งเขา
๑๖. เมื่อผู้เรียกต้องคอยนาน อาจจะโอนไปยังสายข้างเคียง และควรแจ้งผู้รับสายนี้คอยนานแล้วไม่ว่างสักทีช่วยตามให้ด้วย
๑๗. ควรวางหูโทรศัพท์หลังผู้เรียกมาเสมอ
๑๘. ไม่ควรกระแทกหูโทรศัพท์แรง
๑๙. ควรกล่าวคำอำลา "สวัสดีครับ/ค่ะ" ทุกครั้ง
๒๐. ก่อนวางหู ควรกล่าวคำว่า "ขอบคุณครับ/ค่ะ" เสมอ

มารยาทการใช้โทรศัพท์ มาดูการรับสายโทรศัพท์มีดังนี้

**พนักงานรับโทรศัพท์
(Operater)**

กริ่ง.....กริ่ง.....กริ่ง.....

* สวัสดีค่ะ.....คะ.....

- ขอพูดกับคุณ.....หน่อยครับ

* กรุณารอสักครู่ค่ะ.....ขอบคุณค่ะ

๑. กรณีสายไม่ว่าง

* สายยังไม่ว่างนะคะ กรุณา (ถือสาย) รอสักครู่ค่ะ ค่ะ.....ค่ะ

* ขอภัยค่ะ สายยังไม่ว่างเลย เดี่ยว (ดีฉัน) จะลองต่อไปสายข้างเคียงนะคะ ขอบคุณค่ะ

พนักงานในแต่ละฝ่าย / แผนก

๒. สายข้างเคียง

* สวัสดีครับ / ค่ะ ฝ่าย / ส่วน.....

- ขอพูดกับ คุณ.....หน่อยครับ / ค่ะ

* กรุณารอสักครู่ครับ / ค่ะ (โอนสายให้)

* สายยังไม่ว่างครับ / ค่ะ

ขอประทานโทษนะคะ / ค่ะ ด่วน ไหมครับ / ค่ะ

- ไม่ด่วนครับ

* ขอประทานโทษครับ / ค่ะ

๑. จากไหนครับ / ค่ะ

๒. ใครกำลังพูดสายอยู่ครับ / ค่ะ

๓. จะให้เรียนว่าใครโทรมาครับ / ค่ะ

๔. ผม / ดีฉันกำลังเรียนสายอยู่กับคุณ (ผมประสิทธิ์ครับ)

๕.

* สายว่างแล้วครับ / ค่ะ กรุณารอสักครู่ ขอขอบคุณครับ / ค่ะ

๓. กรณีไม่อยู่ (แต่จะติดต่อไปเองอีกครั้งหนึ่งหรือไม่มีธุระเร่งด่วน)

* สวัสดีครับ/ค่ะ ฝ่าย/ส่วน.....

- ขอพูดกับ คุณ.....หน่อยค่ะ

* คุณ.....โทรครับ / ค่ะ

ตอนนี้ท่าน ติดประชุม

- ไปสัมมนาต่างประเทศ ครับ / ค่ะ

- พักผ่อน ครับ / ค่ะ

- อื่น ๆ ครับ / ค่ะ

- * ขอประทานโทษครับ/ค่ะ
 ๑. จากไหนครับ / ค่ะ
 ๒. ใครกำลังพูดสายอยู่ครับ / ค่ะ
 ๓. จะให้เรียนว่าใครโทรมาครับ / ค่ะ
 ๔. ผม/ดิฉัน กำลังเรียนสายอยู่กับคุณ
 ๕.

- * มีธุระด่วนไหมครับ/ค่ะ
- ท่านให้เบอร์ที่บ้านไว้ (ติดต่อนะ) ครับ / ค่ะ
- กรุณาโทรไปที่เบอร์นี้ครับ / ค่ะ ๐๕๕-๒๖๑๙๓๕
- และจะฝากข้อความอะไรไว้ให้ทางผม / ดิฉันบ้างไหมครับ / ค่ะ
- ขอบคุณครับ / ค่ะ สวัสดีครับ / ค่ะ

๔. กรณีไม่อยู่ (แต่จะโทรกลับ)

- * สวัสดีครับ / ค่ะ.....ฝ่าย / ส่วน.....- ขอพูดกับ คุณ.....หน่อยครับ
- * คุณ.....ขณะนี้กำลังติดประชุม ครับ / ค่ะ ไม่ทราบมีอะไรสั่งไว้ไหมครับ / ค่ะ
- ขอประทานโทษครับ / ค่ะ
 ๑. จากไหนครับ / ค่ะ
 ๒. ใครกำลังพูดอยู่ครับ / ค่ะ
 ๓. จะให้เรียนว่าใครโทรมาครับ / ค่ะ
 ๔. ผม / ดิฉัน กำลังเรียนสายอยู่กับคุณ
 - ๕.....
- * มีอะไรสั่งไว้ไหมครับ / ค่ะ หรือ จะให้โทรกลับ ครับ / ค่ะ
- * ครับ / ค่ะ (ผม/ดิฉัน)
- * ครับ / ค่ะ
- ให้โทรกลับที่คุณ.....
- เบอร์.....นะครับ / ค่ะ

กรณีอยู่

- * สวัสดีครับ / ค่ะ.....ฝ่าย / ส่วน
- ขอพูดกับ คุณ.....หน่อยครับ
- * ขอประทานโทษครับ / ค่ะจะให้เรียนท่านว่าใครโทรมา ครับ / ค่ะ
-จะให้เรียนท่านว่าจากไหนครับ / ค่ะ

(โอนสายไปยังห้อง)

ท่านคนบตีครับ / ค่ะ

สายคุณ.....

ครับ / ค่ะ

ขั้นตอนที่พึงปฏิบัติในการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ หรือการพูดโทรศัพท์นั้น หากดูอย่างผิวเผินแล้ว อาจรู้สึกเป็นเรื่องง่ายๆ ไม่ค่อยมีความสำคัญอะไรมากนัก จึงมักถูกมองข้ามไปอย่างน่าเสียดาย และอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้พูด และต่อองค์กรหรือหน่วยงานได้ ถ้าผู้พูดมีมารยาทในการรับโทรศัพท์จะสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ที่ท่านพูดด้วยเสมอ เพราะผู้รับโทรศัพท์ทำหน้าที่เปรียบเสมือนเป็นพนักงานต้อนรับขององค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ ดังนั้นผู้รับโทรศัพท์จึงจำเป็นต้องตระหนักถึงมารยาทในการรับโทรศัพท์ ซึ่งเราจะมาดูกันว่า ข้อพึงปฏิบัติในการรับโทรศัพท์ประกอบด้วยอะไรบ้าง

๑. อย่าใช้คำว่า "Hello" เมื่อรับ หรือ เรียก เนื่องจากคำว่า "hello" มักจะทำให้ผู้รับสับสน ไม่สร้างความหมายใด ๆ ในการเริ่มต้นทางโทรศัพท์ และบางครั้งทำให้เสียอารมณ์ และความรู้สึกได้ด้วย
๒. ใช้ "Hello" ได้ในกรณีที่เริ่มสนทนาต่อ หลังจากต้องหยุดการสนทนาชั่วคราว หรือในกรณีที่อยากทราบว่าผู้พูดอีกฝ่ายหนึ่งยังติดตามการสนทนาอยู่หรือไม่
๓. ไม่ดัดเสียงหรือใช้ศัพท์แสลง หรือการพูดล้อเล่นกับอีกฝ่ายหนึ่งในขณะพูดเรื่องงาน
๔. ไม่ควรใช้คำว่า จ๊ะ จ๋า นะฮะ กับบุคคลที่ไม่ใช่ญาติ หรือเพื่อนสนิท
๕. ไม่พูดต่อเนืองอยู่แต่ฝ่ายเดียวโดยไม่ปล่อยให้ฝ่ายหนึ่งพูด หรือพูดขัดจังหวะในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งกำลังพูดอยู่
๖. ไม่หยุดไปคุยกับคนอื่นในขณะที่กำลังพูดโทรศัพท์
๗. ไม่ควรใช้โทรศัพท์พูดเรื่องส่วนตัวเป็นเวลานาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาทำงาน
๘. อย่ารีบร้อนในการพูดโทรศัพท์
๙. อย่าหายใจแรง ๆ เพราะเสียงหายใจจะเหมือนเสียงถอนใจ ทำให้ผู้ฟังเข้าใจผิดได้

คุณสมบัติที่ดีในการพูดโทรศัพท์ของผู้ให้บริการ ควรมีดังนี้

๑. ไม่โกรธเมื่อมีผู้โทรศัพท์มาผิด
๒. ออดทนกับผู้พูดจาวกวนไม่รู้เรื่อง หรือพูดต่อความยาวสาวความยืด ควรใช้วิธีตัดบทให้นุ่มนวล ไม่กระแทกเสียงเมื่อพูดไม่เข้าใจกัน และไม่กระแทกหูโทรศัพท์หรือวางลงโดยแรงเมื่อไม่พอใจ
๓. อย่าอารมณ์เสียเมื่อมีงานล้นมือ แล้วไประบายออกขณะพูดโทรศัพท์
๔. ตั้งใจไว้ให้มั่นคง จะไม่ต่อว่าหรือโกรธผู้โทรศัพท์มารบกวนแม้จะมีงานมากก็ตาม
๕. แม้ว่าจะมีงานล้นมือ หรือกำลังยุ่งในขณะที่รับโทรศัพท์ ต้องไม่แสดงให้ผู้โทรศัพท์มารู้ว่าเรากำลังยุ่งอยู่ไม่มีเวลามากสำหรับเขา
๖. ยิ้มเสมอเวลาพูดโทรศัพท์จะทำให้หน้าเสียงเป็นกันเอง และนุ่มนวลไพเราะ
๗. หากอารมณ์หงุดหงิด ต้องพยายามข่มสติคิดแต่สิ่งดี ๆ เสียก่อนที่จะรับโทรศัพท์

เทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ

โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีขั้นตอนง่าย ๆ ดังนี้

๑. เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม

ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ ไม่ว่าจะเป็น ปากกา กระดาษ เพื่อใช้ในการจดชื่อบุคคล เบอร์ติดต่อกลับ วัตถุประสงค์

ในการติดต่อ เป็นการป้องกันไม่ให้ลืมน และเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่า อุปกรณ์ที่เราใช้ในการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์นี้มีความพร้อมในการใช้งาน เพราะหากไม่เป็นเช่นนั้นแล้วก็ อาจจะทำให้เกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสารได้ โดยอาจทำให้ได้รับสัญญาณที่ไม่ชัดเจนอันจะเป็น อุปสรรคในการรับข้อมูลได้เช่นกัน

๒. แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ

ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อของเรา โดยที่ไม่ต้องให้เขาเป็น ผู้เอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาเขาก็จะรู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการ โทรศัพท์เข้ามาติดต่องาน และยังเป็นไปตามหลักการการรับโทรศัพท์ที่ดีอีกด้วย

๓. รู้จักควบคุมอารมณ์

อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ก็จะส่งผลดีต่อการ รับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจไม่น้อย อีกทั้งอาจจะมีบางครั้งที่ลูกค้าหรือผู้ที่โทรเข้ามาติดต่อจู่ๆ อาจจะสร้างความรำคาญหรือก่อวุ่นจนทำให้เรารู้สึกหงุดหงิด แต่เราก็ต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ให้เป็น ประคตมากที่สุด ไม่ให้เขารู้ว่าเรากำลังรู้สึกรำคาญเขา เมื่อเราอารมณ์ขุ่นมัวน้ำเสียงที่สื่อออกไปก็จะไม่ แจ่มใส ไม่น่าฟัง คนที่ปลายสายก็สามารถรับรู้ได้ทันทีว่าคุณกำลังอารมณ์ไม่ดี และเขาก็คงไม่กล้าที่จะ โทรกลับมาเป็นครั้งที่สอง หรือเอาเรื่องของเราไปนินทา จนทำให้บริษัทเสียชื่อเสียงว่าการบริการที่ไม่ดี แม้กระทั่งการรับโทรศัพท์

๔. คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง

นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งที่ จำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่เร็วหรือช้าเกินไป เพราะจะทำให้ ผู้ฟังเกิดความรำคาญ หรือฟังไม่ทันนั่นเอง ทำนองก็มีผลต่อน้ำเสียงที่ใช้รับโทรศัพท์ น้ำเสียงที่ดีจะมาจาก การนั่งตัวตรง ไม่ควรนั่งเท้าคาง หรือเอนหลังเวลารับโทรศัพท์ และสิ่งที่จะลืมนไม่ได้เลยในการรับ โทรศัพท์ คือ ห้ามเคี้ยวหรืออมสิ่งใดไว้ในปาก เพราะนั่นไม่เพียงเป็นการเสียมารยาทเท่านั้น แต่ยังเป็น การไม่ให้เกียรติผู้ฟังอีกด้วย

๕. รับฟังด้วยความตั้งใจ

ในการรับโทรศัพท์ เราควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “ครับ / ค่ะ” กับคำพูด ของปลายสาย แม้ว่าในบางครั้งเขาจะเป็นฝ่ายที่พูดอยู่ฝ่ายเดียวโดยไม่มีกรโต้ตอบเลยก็ตาม เพื่อให้ ผู้ที่โทรศัพท์ติดต่อเข้ามาทราบว่า คุณกำลังฟังเขาอยู่ด้วยความตั้งใจ อีกทั้งเมื่อเราฟังด้วยความตั้งใจเป็น อย่างดีแล้ว ก็จะมีโอกาสน้อยมากที่เราจะพลาดประเด็นสำคัญในการสนทนา
