

# 公務服務禮儀與電話禮貌



主講人:胡國強

*Hugh*



**主講人:** 胡國強 Hoogo 老師  
嘉義 水上 湘

**現任:**

華視爸媽校息息節目主持人  
胡果文創 執行長  
華視甲上學園教育長

**經歷:**

亞洲傳訊股份有限公司 執行總監  
中華民國防癌協會 講師  
各機關團體學校專聘講師

**興趣:** 演講、寫作

**特殊經歷:** 口吃、早產

**人生三願:**

先懂孩子再來教

天生我材必有用

讓大家體驗聽演講的樂趣

# 服務的真意



- 你喜歡被服務嗎?
- 服務是一種痛苦，還是一種快樂~志工。



# 服務應有的基本觀念

- ◆服務是低聲下氣？還是卑躬屈膝  
~教育與服務業
- ◆服務不是矮人一截
- ◆服務是快樂的而不是被動的不悅
- ◆服務是一種情緒~氛圍
- ◆服務是一種倫理



# 做好服務從態度建立起～

## 熟練的服務只是基礎、態度才是關鍵



- 服務要先懂得將心比心  
～同理心
- 將心比心得更精進
- 服務就是有感、也就是  
～窩心並隨時創造感動～郵差
- 做好服務先學會微笑



# 要與客戶賽跑的服務～走動式服務

- 主動～勞保
- 積極～鄉公所
- 樂觀、親近



# 優質的服務人員必須要～



- 可靠的~工作要準時、提供客戶即時  
的服務、完成主管交付任務、陪養獨  
當一面的能力
- 具合作精神的
- 具個人特質的~親切、樂觀、積極
- 健康的且乾淨整齊的~精神奕奕
- 具專業知識的~台鐵、中油
- 具說服力的
- 具專業度的



# 櫃台服務最怕的四不一沒有

- 不知道
- 不清楚
- 不了解
- 不要問我
- 跟我沒有關係



# 櫃台服務基本禮儀

迎客~

臉笑、嘴甜、腰軟、手腳快

十步微笑、四步開口問好

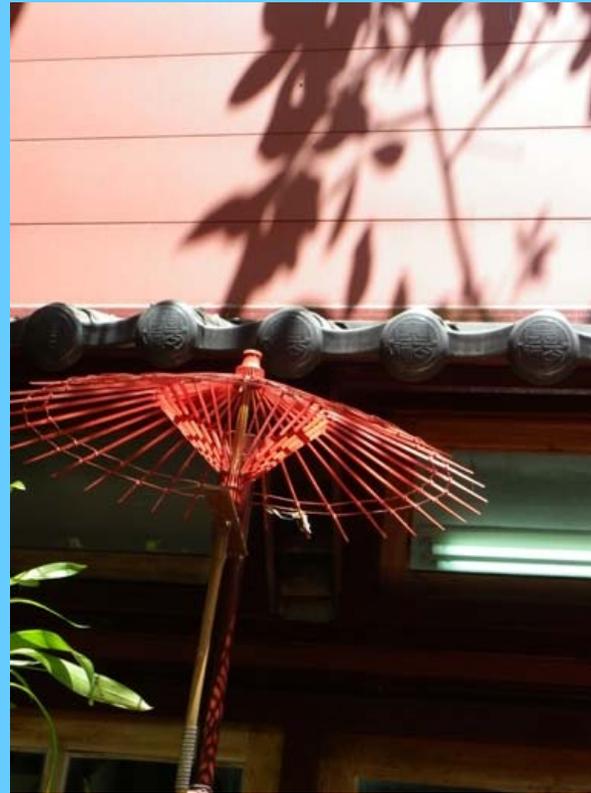
親送訪客至門口~

微笑、道再見



# 電話服務的基本態度

- 1.以客爲尊，將心比心。
- 2.咬字清晰明白。
- 3.語調抑揚頓挫。
- 4.語氣委婉，扼要中肯



# 電話的接聽要領

- 一、迅速接聽。
- 二、左手握聽筒，右手持筆。
- 三、要有專心傾聽的感覺。
- 四、電話等候先致歉。
- 五、等對方掛了電話，方可掛斷電話。
- 六、盡量使用與對方相同的語言。



# 電話服務的基本禮儀與應對說明

- 1、於電話響鈴 3 聲內接聽。
- 2、電話問候用語：清晰報明單位名稱、姓名，並致問候語。  
例：○○單位您好、敝姓○，很高興為您服務。
- 3、先認明對方身分，如對方未主動講出身分時，可請教尊姓大名；如係對方撥錯號，應婉言告知。  
例：請問長官貴姓高階？
- 4、對方說出身分時應以對方大名稱呼對方，並重複需求。  
例：○先生您好，您是要找○○○是嗎！
- 5、待確認需求後，將電話轉接至業務承辦人，轉接前應說：  
例：請稍等一下，我為您轉接○○○，他（她）的分機是○○○，謝謝。
- 6、轉接後，需再次確認電話是否已轉接成功。
- 7、掛掉電話時需先行確認對方是否已將電話掛掉，如對方超過 3 秒仍未掛掉，則可先行掛斷。

## 電話接待結束用語：

例：還有其他的問題，需要為您服務嗎？

例：謝謝您的來電，再見。



# 服務中不當的行為與不當的用語

不當行為	不當用語
1. 冷漠忽視客戶	先把XX表格填好再來！
2. 與客戶爭辯或衝突	請你不要在這裡大聲嚷嚷，要不然我要請保全來了。
3. 直接拒絕客戶或撇清責任	這沒辦法哦！
4. 不當使用專業用語	對不起，因為你的評分不足，所以無法辦理。
5. 無理打斷	等一下，你先聽我說。
6. 武斷認定問題原因	一定是你記錯了，我們不可能答應這種條件。
7. 權威式回答	不好意思，這是我們公司/法令規定。
8. 諷刺無理的口氣	我這樣說你到底懂不懂啊？



# 認識溝通的重要～創造雙贏

- 溝通無所不在
- 溝通的三要素
- 溝通的四個要素



# 微笑、幽默、專業、謙卑、優雅

微笑~笑臉使人愉快  
幽默~幽默讓人喜愛  
專業~專業給人安全  
謙卑~謙卑令人尊重  
優雅~優雅使人舒服



服務就是要展現專業風采，增添個人魅力

# 發揮興趣專長，讓服務加分

十年生死  
兩茫茫

不思量

自難忘  
千里孤墳

何處話淒涼……

頂立乾坤擎天柱 風流狂妄出生犢  
放眼江闊雲開處 年少自負 胸居萬竹

幾番沙場血戰苦 輕騎飛蹄敵陣路  
出柙猛虎誰抵住  
冷劍出 飛頭顱 寒光罩幕府

意氣風發擊天鼓 豪情干雲古今無  
馳騁中原共逐鹿 萬丈雄心霸業圖  
踏上嶺頭迎風佇 誰道英雄總獨孤  
笑看沉浮 唏噓榮祿

狡狴傲視萬物 豈在乎 名永鑄  
紅塵翻滾倦容撲 解甲歸農隱結廬  
世間紛擾寄酒壺 自得人間心坦舒  
悠然閒做賦 快意攬群書  
日日吟詩著儒服 樂作俗子凡夫  
回首處  
莫再問



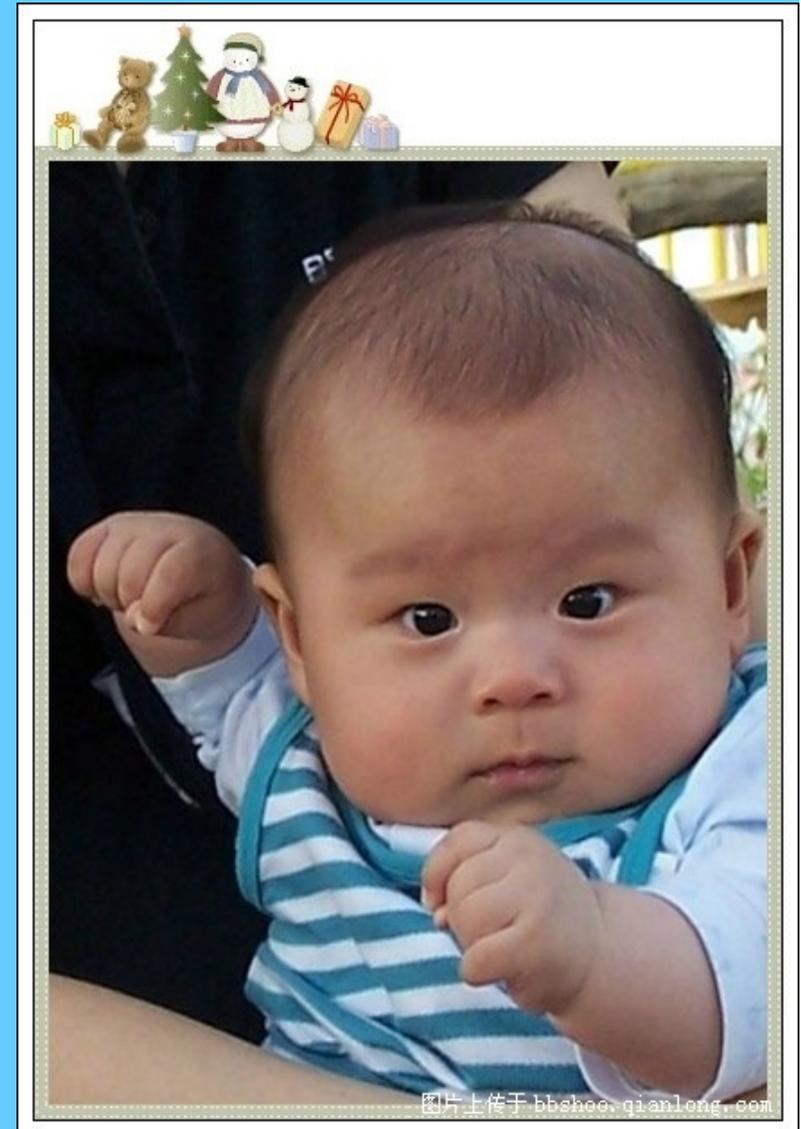
# 幽默面對人生

- 一修和尚
- 夫妻吵架
- 幽默與智慧 \相關影片\餅乾促銷小姐



# 做情緒的主人，讓服務更完美

- ❑ 個性決定命運
- ❑ 生氣、憤怒、抓狂
- ❑  $3 \times 8 = 24$
- ❑ 學學老先生、學學孩子..[相關影片](#)\學學孩子.mpeg



图片上传于 [bbs.hoo.qianlong.com](http://bbs.hoo.qianlong.com)

# 總語和建議

- 服務從將心比心與感動開始。
- 讓自己快樂，服務品質就能提升。
- 創造好的氛圍。
- 多微笑。
- 禮儀與尊重不可少。
- 說好話、幽默、勤快
- 不斷學習與分享

只有有心，才能達到高品質的服務！



精彩人生系列

親子

兩性

職場

生活



歡迎到部落格來坐坐與交流