

接听电话规章制度

- 1、 电话铃响不得超过三声内接起。
- 2、 要使用礼貌用语如“您好，客户（**户还服**）部”。
- 3、 声音适中，语气温和，吐字清楚。
- 4、 听清对方来电的目的，能够确定的事情应准确无误的告诉对方；不清楚的应礼貌的说：“对不起，先生/小姐请您稍等。”
- 5、 如找的人不在要礼貌问清对方姓氏、电话以便于及时转告。
- 6、 接听客人预定电话时应礼貌问清对方姓氏、单位电话，询问客人有无特殊情况或要求，并及时记录在预定本上。
- 7、 接听任何电话都要等对方先把话讲完后方可回话，并请对方先挂电话，礼貌的说：“再见！”。