

ระเบียบปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์

วิธีการ และขั้นตอนในการโอนสายโทรศัพท์



1. การโอนสายโทรศัพท์

เมื่อมีสายโทรศัพท์ เข้า - รับ ให้ปฏิบัติดังต่อไปนี้

กรณีที่ 1. ถ้าลูกค้าแจ้งชื่อพนักงานของเราที่ลูกค้าทราบ ต้องสอบถามว่าติดต่อเรื่องอะไร และโอนไปที่โต๊ะพนักงานคนนั้นและแจ้งรายละเอียดให้พนักงานทราบก่อน แล้วจึงกด XFER > เบอร์พนักงาน > XFER รอสายตัดแล้วจึงวางสาย

กรณีที่ 2. เมื่อมีลูกค้าติดต่อเข้ามาโดยไม่ทราบติดต่อแผนกไหน *สอบถามลูกค้าว่าติดต่อเรื่องอะไร ติดต่อจากที่ไหน และโอนสายให้แผนกนั้นก่อน โดยให้แจ้งรายละเอียดให้พนักงานสายปลายทางทราบแล้วจึงกด XFER > เบอร์พนักงาน > XFER รอสายตัดแล้วจึงวางสาย

2. การต่อสายโทรศัพท์

พนักงานให้ต่อสายออก ดำเนินการสอบถามเบอร์โทรที่ต้องการติดต่อ พร้อมชื่อผู้ขอติดต่อ ชื่อบริษัท โดยการกดเบอร์ผู้ที่ติดต่อ รอสายฟังข้อความจากโทรศัพท์ และกดรหัสโทรออก (รหัส 5 ตัว) ตามด้วย # รอสายปลายทางรับ เมื่อสายปลายทางรับดำเนินการ แจ้งให้พนักงานที่มีความประสงค์ขอต่อสายออกทราบ โดยการกด XFER > เบอร์พนักงาน > XFER รอสายตัดแล้วจึงวางสาย ลงบันทึกไว้ในสมุดเพื่อเป็นหลักฐานในการใช้โทรศัพท์



วิธีการ และขั้นตอนในการประกาศเสียงตามสาย

1. พนักงานที่มีความประสงค์จะประกาศเสียงตามสาย ต้องแจ้งโดยการเขียนใบแจ้งฝากข้อความที่จะประชาสัมพันธ์ และส่งให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์รับทราบ ซึ่งต้องได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการขึ้นไป
2. ขั้นตอนในการประกาศเสียงตามสาย
 - 2.1 กดปุ่ม 10 (Pow)
 - 2.2 กดปุ่ม 8 (All Zone)
 - 2.3 กดปุ่มที่ฐานไมค์ กดแล้วปล่อย
 - 2.4 รอประมาณ 5 วินาที และประกาศข้อมูลที่เตรียมไว้ (โดยต้องประกาศ 2 รอบ)

สิ้นสุดการประกาศเสียงตามสาย

กดปุ่ม 10 (Pow) (ตามเอกสารที่ติดอยู่กับเครื่อง)

ดำเนินการเก็บลงบันทึกไว้ในสมุดเพื่อเป็นหลักฐานในการประกาศเสียงตามสาย