情境: 轉接

請稍後，我為您轉接，他的分機是\_\_\_，謝謝

情境: 代接

總務林小姐不在位置上，請問您哪裡找?

請問有什麼需要我傳達的嗎?

可不可以先幫你留電話，我將請他給您回電

好的，林小姐，您的電話是2341248，我會請他盡快跟您回電。

常犯錯誤應對用語:

X你有什麼事嗎? 請問你到底是要問什麼呢?

O 周小姐您好，有關於您剛所說的部份我整理如下:1. 2. 3.

請問這樣是否對?

X您懂不懂?

O 請問我上述的說明是否有清楚?

探詢需求: 鸚鵡式回應法

\*不清楚顧客的問題或是轉接之後同事剛好不在座位上，等你清楚承辦人是誰，或是等負責的同事回來之後，再回電給對方。

-關於您詢問的美食促銷活動，我們會請承辦人員稍後回復您。是否可以請您留下姓名及聯絡方式，李先生，您的電話是0988383828