**现场咨询师电话礼仪**

1. **基本的通话注意事项**
   1. 重要的第一声
      1. 在电话中只要稍微注意一下自己的行为就会给对方留下完全不同的印象。声音清晰、悦耳、吐字清脆地报出服务内容，给对方留下良好的第一印象，对方对其所在单位也会留下良好的第一印象。因此接电话时一定要有“我代表单位形象”的意识。
   2. 保持喜悦的心情
      1. 打电话时要保持良好的心情，这样即使对方看不见你，也会被你欢快的语调所感染，从而给对方留下好印象。由于面部表情会影响声音的变化，所以即使在电话中，也要抱着“对方看着我”的心态去应对。
   3. 端正的姿态与清晰明朗的声音
      1. 打电话过程中绝对不能吸烟、喝茶、吃零食，即使是懒散的姿势也能听得出来。因此即使看不见对方，也要当做对方就在眼前，尽可能注意自己的身体姿势。
      2. 声音要温雅有礼，以恳切的语气表达。口与话筒之间应保持适当的距离，注意控制音量：声音过小对方听不清；声音过大对方会觉得盛气凌人。避免口头语，尽量讲标准的普通话或者广东话。
   4. 有效的电话沟通
      1. 对对方提出的问题应耐心的倾听；对方表示意见时，应让其适当地畅所欲言，除非不得已，否则不要插嘴。期间可以通过提问探究对方的需求和问题。注意倾听和理解、抱有同理心、建立亲和力是有效电话沟通的关键。
      2. 接到责难或者批评性的电话时，应委婉解说，并向其表示歉意或谢意，不可与对方争辩。
      3. 电话交谈，应注意正确性，将事项完整地交待清楚，以增加对方的认同感，不可敷衍了事。如需查询数据，应先估计可能需要花费的时间，若预估可能耗时较长，就不要让对方久候，应改为另行回话的方式，并尽早回话。
      4. 切勿过多评价其他医院或机构，尤其当客户提出竞争单位时，应建议客户对双方的情况都了解之后自行比较。
2. **问****候语**
   1. 标准问候语
      1. 早上（08:30-12:00）时在欢迎语前加“上午好！”
      2. 下午（12:00-18:00）时在欢迎语前加“下午好！”
      3. 晚上（18:00-21:00）时在欢迎语前加“晚上好！”
   2. 无声电话问候语
      1. 客服代表：“上午好！拜尔口腔很高兴为您服务！”（第一次），等待5秒还是无声，再次重复一次问候语：“上午好！拜尔口腔很高兴为您服务！”（第二次），再等待5秒，如果还是无声，则说：“非常抱歉，您的电话没有声音，请您换一部电话再打过来，再见！”再等待5秒，如果仍旧无声，则挂机。
      2. 不可以说：“喂！说话呀，再不说话我挂机啦！”
      3. 严禁未做到重复三次就挂机。
   3. 节日电话问候语
      1. 遇国家法定假日，如：元旦、春节、中秋、国庆等，需要有相应节日问候语，如“节日快乐！”“新年好！”等。
3. **结束语**
   1. 标准结束语
      1. 标准结束语：“请问还有什么可以帮您吗？”如有，则继续咨询；如没有：“感谢您的来电，再见！”尽量等待客户先挂机。
      2. 不可以说：“喂，没事了吧，您挂电话吧！”
   2. 遇客户通话完毕仍未挂机时的结束语
      1. 客服代表：“请问还有什么可以帮您？”如客户无反应，则说：“如果您没有其他问题需要咨询的话，我挂线了，感谢您的来电，再见！”等待5秒后挂机。
      2. 不可以直接挂机，切忌在客户未挂机时就大声说其他事宜。
   3. 客户投诉的结束语
      1. 遇客户投诉，受理结束时：“很抱歉，X先生/女士，感谢您反映的意见，我会尽快向上级部门反馈，并在X小时内给您明确的答复，您看可以吗？”如客户同意：“感谢您的来电，再见！”如客户不同意，则继续沟通解决。
      2. 严禁未说结束语就挂机。
4. **转接电话**
   1. 可以直接转接的电话
      1. 客服代表：“请稍等，我现在帮您转接。”
   2. 不便直接转接的电话
      1. 客户：“帮我转下你们院长！”客服代表：“不好意思，请您拨打83782533,这个号码，行政前台会帮您转接到相关部门。”客户：“你们不可以转接吗？”客服代表：“不好意思，这里是预约热线，确实不能帮您转接，还是请您拨打83782533这个电话好吗？”客户：“好吧！”客服代表：“感谢您的来电，再见！”
5. **电话无法听清的应答规范**
   1. 客户声音微弱听不清
      1. 客服代表在保持自己音量不变的情况下，婉转请求客户大声一些：“非常抱歉，我这边听不清楚，请您大声一些好吗？”应视客户的音量情况进行反复沟通，直至双方都能正常沟通为止，若多次沟通后仍听不清楚，客服代表可以解释：“对不起，您的电话声音太小，我这边听不清楚，请您换一部电话再打过来好吗？”等待5秒，客户同意后方可挂机。
      2. （可能因客户使用免提）而听不清时，客服代表：“非常抱歉，我这边听不清楚，请问您是否已拿起话筒？”如客户表示在使用免提，则说：“我这边听不清楚，请您拿起话筒好吗？”
      3. 不可以说：“听不到！”然后直接挂机；不可以说：“喂，大声一点！”“拿起话筒说话！”
   2. 杂音太大听不清
      1. 客服代表：“非常抱歉，您的电话杂音太大，我这边听不清楚，请您换一部电话再打过来好吗？”等待5秒，客户同意后挂机。如果无法听到客户回应，则需重复两次，每次都需等待5秒，然后挂机。
      2. 不可以在未得到客户认可的情况下直接挂机。
   3. 客户讲方言听不懂
      1. 客服代表：“非常抱歉，我听不懂您说的话，请稍等，我让其他同事与您通话，请您不要挂机。”然后将电话转给能听懂该方言的同事。
      2. 如所有同事都不能听懂客户所讲方言，则说：“非常抱歉，听不懂您说的话，请您叫身边的其他人帮您说一下好吗？”如客户仍然听不明白，则重复两次，每次都需等待5秒，然后挂机。
      3. 不可以说：“听不懂，找其他人再打过来！”然后直接挂机。
   4. 客户抱怨客服代表声音小或听不清
      1. 客服代表：“非常抱歉，（稍微提高自己的音量），请问现在您可以听到吗？”应注意循序渐进地提高自己的音量，不可一下将音量提得过高，让客户感觉客服代表有不满情绪。
      2. 不可以直接提高音量，继续说业务内容。
   5. 未听清客户所述内容要求客户重复
      1. 客服代表：“非常抱歉，请您将刚才的问题重复一遍好吗？”或：“非常抱歉，刚才听得不太清楚，请您重复一遍，好吗？”
      2. 不可以说：“喂，什么？！你说什么？”
6. **客户抱怨与投诉的应答规范**
   1. 客户抱怨热线难拨通、应答慢
      1. 客服代表：“非常抱歉，今天咨询的客户比较多，非常感谢您的耐心等候，请问有什么可以帮到您？”
      2. 不可以说：“我也没办法，刚才线路忙啊，我都快忙死了，有什么事情快说！”或：“我也不想啊，我都快忙死了！”
   2. 客户情绪激动，破口大骂
      1. 客服代表：“先生/女士，我非常希望能为您解决问题，请您将情况告诉我，让我帮您解决，好吗？”同时应尽量调整好心态，安抚客户情绪，如：“假如我们的工作给您带来不便，请您原谅，希望您可以告诉我具体情况，以便我们及时改进处理。”等，如果实在无法处理，则报告管理人员。
      2. 不可以说：“喂，嘴巴干净一点，这又不是我的错！”
   3. 客户抱怨客服代表动作慢，业务不熟悉、不专业
      1. 客服代表：“很抱歉给您带来不便，也非常感谢您的耐心等候，我尽快帮您处理。”
      2. 不可以说：“喂，不好意思，我是新手啦！”
   4. 客户投诉其他客服代表态度不好、不专业
      1. 客服代表：“很抱歉，我们服务不周给您添麻烦了，请您谅解并将详细情况告诉我，以便我们改进处理，好吗？”认真记录客户投诉内容，留下客户联系方式，提交管理人员处理。
      2. 不可以说：“喂，刚才的电话不是我接的呀！”
   5. 无法当场答复的客户投诉
      1. 客服代表：“很抱歉，X先生/女士，非常感谢您向我们反映意见，我们会尽快向上级部分反馈，并在X小时内给您答复，好吗？”
      2. 不可以说：“喂，我不清楚，您过两天再来电话吧！”
   6. 客户粗暴问题的应答
      1. 客户：“你们那个XX怎么这么差劲啊！什么破医院啊！让我消费得很不爽！”（等等类似的问题。）客服代表：“X先生/女士，非常感谢您一直支持我们医院，我们的成长需要大家的鼓励和指导，我们在很多地方做的不完善，给您带来了不便，我们向您表示真诚的道歉。您的问题我现在记录下来了，我会在第一时间将您的问题反映给相关负责人，给您一个满意的答复。”
      2. 不可以沉默半天不说话，引来客户语气更强硬的训斥。
      3. 切忌很不礼貌地责怪客户，甚至挂断电话。
   7. 问题记录完毕询问客户有无补充
      1. 客服代表：“请问您还有其他要补充的吗？”或：“我重复一下您看就这些问题吗？”
      2. 不可以说：“还有其他问题吗？”
7. **软硬件设备故障的应答规范**
   1. 客户抱怨操作反应缓慢或查询反应缓慢
      1. 客服代表：“很抱歉，公司线路（或系统、网站）正在调整，请您稍等片刻，好吗？”在得到客户的同意后按静音键，如果客户的等待超过1分钟，取消静音后需向客户致歉：“X先生/女士，感谢您的耐心等候。”
      2. 不可以未解释及未取得客户认可的情况下，直接不出声或按静音键。
   2. 遇到设备故障不能操作时的处理
      1. 客服代表：“很抱歉，公司线路（或系统、网站）正在调整，请您稍后再来电好吗？”如客户不愿意稍后来电，可以请客户留下联系方式，等设备正常后再及时与客户联系。
      2. 不可以不道歉或语气生硬：“线路有问题，我都帮不到您！”
   3. 查询业务需客户在线等待的应答规范
      1. 为客户查询业务，查询时间较短（不超过30秒），为了保持与客户的互动，客服代表应解释：“您的问题我正在核实（处理），请您稍等一会。”或：“我帮您查询一下，请稍等。”或：“正在查询中，请稍等。”
      2. 查询完毕重新与客户通话：“X先生/女士，您好，经查询（核实），您说的……”
      3. 不可以只顾自己操作，把客户晾在一边，双方出现冷场现象。
8. **服务忌语**
   1. 严禁使用服务忌语，做到“五个不说”
      1. 五个不说：有损客户自尊心和人格的话不说；埋怨客户的话不说；顶撞、反驳、教训客户的话不说；庸俗骂人的话及口头禅不说；刺激客户、激化矛盾的话不说。
   2. 严禁对客户直呼：“喂！嘿！”
   3. 严禁责问、训斥或反问客户
      1. 如：什么怎么样？为什么？什么？说什么？怎样？你说什么？
      2. 如：你到底在说什么？你不说要查什么吗？你到底想查什么？你到底想怎么样？你到底要不要查？你到底要不要听我说？你听不听我说？
   4. 严禁态度傲慢、厌恶
      1. 如：不行就是不行，这是规定！
      2. 如：我就这样的态度，我态度哪里不好？！你说！
      3. 如：你问我，我问谁？
      4. 如：你问的问题我没法查，我没办法！
      5. 如：有意见找领导去，要告就去告！
      6. 如：用不起就别用，我让您买了吗？
      7. 如：你有什么了不起？你有没有搞错？
      8. 如：我们医生都是这么做的，怎么样吧！
   5. 严禁推诿客户
      1. 如：我不清楚，我不知道，你找XX问吧！
      2. 如：这不是我的工作。
      3. 如：我们公司就是这么规定的。
      4. 如：这不关我的事，这又不是我的错！
      5. 如：我不知道，你自己去查清楚吧！
      6. 如：我搞不定，你自己想办法吧！