

附件二

撥用電話禮貌範例：

- 一、打出電話前儘量先確定對方電話、姓名、頭銜等，再釐清談話要點，同時應備妥相關資料、記事本或便條紙，以便將洽談重點依序簡要列記。
- 二、電話撥通後，應以謙和的語氣，先向對方說明自己的服務單位名稱、職務與姓名，再請要找的對象接聽或詢問。如：這裡是新北市政府水利局，我是○○○，您好，請問……。
- 三、對方應話後，要確認接話人身分，發覺撥錯號碼時應表示歉意。如果聽得出對方的聲音，應立刻尊稱對方的頭銜，並做簡單的寒暄問候，好拉近雙方的距離。如：陳科長，您好。
- 四、如對方本人不在，則應主動說明自己之姓名及電話號碼以便對方留言。
- 五、應委婉說明去電要點，講話語音應清晰、內容簡要明瞭、語氣親和、音量適度、通話時間不可過長。
- 六、說明去電要點後，就應傾聽對方意見，如果雙方需要溝通協調，一定要靜下心來聽對方陳述，再用溝通達成協議，不可一味辯護自己的意見。
- 七、談話內容涉及原則性意見者，應互相確認。對方有不同意見時，應予尊重，如不接受其意見，仍須耐心聽完，再委婉說明不能接受之理由。
- 八、在達成協議後，應將雙方協調後的結論再重覆一次，並請對方確認，可避免誤解。
- 九、通話中要常說「請」、「謝謝」、「不客氣」或「對不起」等禮貌用語。
- 十、如果對方不在或暫時不方便接聽，可以請接電話的人代為轉達，應先自我介紹，再請教對方姓名，方便稱呼及下次聯繫時洽詢，然後央請對方轉達，並詳細覆述，記錄要點，最後別忘了說：「對不起，麻煩您了？謝謝您，再見。」

十一、記得禮貌用語作結尾，可以說：「謝謝，打擾您，麻煩您了。」或是說：「您所說的要點，我都記下來了。」也可以說：「謝謝，我們再保持聯絡，再見。」

十二、通話完畢，原則由主動撥話人先掛電話，但禮貌上可儘量等對方先掛斷電話後，再輕輕掛斷。