國立高雄科技大學警衛室接聽電話禮儀注意事項

- 一、電話鈴聲響起接起電話應不急不徐,接話時首先清晰報明『高科大某某校區警衛室 您好』。
- 二、電話接聽時,為便於進一步洽談,於轉接電話時,並交談語氣中肯親切,並告知來電對話應對以,適度說:「謝謝」、「請說」、「請問」、「好的」、「是的」,如接到須轉接的電話時,語氣溫和應告訴對方,『我將幫您轉接**單位,分機號碼***請稍候』。
- 三、接話應熱忱、有效率;結束電話時,多說『謝謝』、『不客氣』、『如有不明白之處,請隨時來電詢問』、『再見』等結束語,並讓對方先掛斷電話。
- 四、請勿有不當行為態度與用語造成對方的誤會:
 - (一)冷漠忽視教職員生。
 - (二)與教職員生或來賓爭辯或衝突。
 - (三)直接拒絕教職員生或撇清責任。
 - (四)不當使用專業用語。
 - (五) 無理打斷。
 - (六) 武斷認定問題原因。
 - (七)權威式回答。
 - (八) 諷刺無理的口氣。