



教育部獎勵科技大學及技術學院教學卓越計

100-101年度計

產業界專家教學「鐘點演講」成果報告

分項計畫名稱：TH-2 「強化教師業師交流」

承辦單位：註冊課務組-通識教育中心

執行日期：100年10月25日

業師姓名：徐淑娟

任課教師：周昭彰

目錄

一、執行內容

1. 演講大綱

2. 演講內容

二、演講照片

Excellent Teaching & Learning

一、執行內容(講稿、簡報、影音檔等)

1. 演講大綱

- 壹、前言
- 貳、中華電信客服三櫃
- 參、說話的技巧
- 肆、傾聽的技巧
- 伍、聲音的品質

2. 演講內容

一、前言

電信業者在技術支援與電訊服務項目不斷提升的壓力下，想要在市場與使用者端擁有較佳的利基點，

除了技術面的提升外，必須針對「人」做更細微的服務與關注，注重顧客服務的內容及提升服務品質，才能持續強化核心能力，而客服人員所希望的就是能成為客戶生活的好幫手，達到一通電話萬事OK。

二、中華電信客服三櫃

中華電信的服務櫃檯分為三種：臨櫃、空櫃、網櫃。

(一)臨櫃

全省服務據點約400多處，假日及夜間約200多處。

(二)空櫃

1.免付費服務專線

(1) 固網業務：123(0800-080-123)、0800-080-128、0800-080-080

(2) 行動業務：0800-080-090

(3) 數據寬頻：0800-080-412

(4) 國際業務：0800-080-100

2.查號專線服務：104、105、106、1288

(三)網櫃

中華電信網路客服中心(e櫃台) (<https://123.cht.com.tw>)，提供24小時新申請、異動、帳務、加值、障礙申告及文字客服(非24小時) ...等服務。

臨櫃與空櫃的差異：

(一)排隊等候的心理

客戶臨櫃時需抽號碼牌等候，櫃檯服務人數較少，等候時間較久，而空櫃服務專線隨時隨地皆可撥打，客服人員較多，等候時間較少。

(二)傳達方式

櫃台服務人員面對面與客戶說明，空櫃客服人員僅透過聲音傳達訊息。

(三)專業性

櫃台服務人員可現場立即說明或操作，人員著整齊服裝，易顯出專業性。空櫃人員僅透過聲音傳達訊息，看不到客戶的神情，無法立即現場操作，僅能以電話引導，客戶無法看到客服人員的專業性。

三、說話的技巧

(一)4-RIGHT

1.在適當的時機 (RIGHT TIME)

2.以適當的方式 (RIGHT WAY)

3.對適當的人 (RIGHT PERSON)

4.做適當的事情 (RIGHT THING)

(二)說話八要訣

1.說話時的音調、音量、速度要恰到好處。

2.根據客戶的語氣，調整你的答話—例如：如果客戶正在大聲咆哮，我們以柔和舒緩的語調，肯定能比強硬的語氣更能撫平客戶的情緒；客戶急於辦理業務時，適當加快說話速度。

3.避免口頭禪或無意義的語句—例如：

當然、嗯哼、喔! 等一下、稍候、可能、一般、這個部份、對啊。

4.說話要清晰明瞭

5.更正口音，使用匹配的語言。

6.不用「你」，只用「您」

7.適當的稱呼對方—例如：陳小姐您好。這樣能拉近彼此距離。

8.常說「請」、「謝謝」、「對不起」

四、傾聽的技巧

(一)傾聽八誠

1.非必要時不要打斷客戶的談話。

2.不要帶著偏見。

3.不要急於作結論。

4.不要讓自己陷入爭論。

5.提問不要太多。

6.不要帶著壞的情緒說話。

7.不要用沈默代替聽。

8.不要假裝聽(注意傾聽)。

五、聲音的品質

客服人員說話的速度，應不急不徐，配合客戶說話的速度，適時調整與客戶等速。說話中時時保持微笑，讓聲音中傳達親切、有禮貌，安定客戶情緒，輕鬆無壓可令人信賴。

多利用愉悅、熱情、有活力的聲音表情貼近客戶，讓客戶感受到客服人員的服務熱忱。

尾音的使用：

與客戶交談時，應於不同情境，使用不同音調的尾音，例如：

1.歡迎、肯定客戶的意見、解說時，應柔和、從容並尾音上揚。

2.客戶交辦、要求迅速回應時，應俐落、直接、不囉嗦，尾音要短促有力。

3.重點交待、重點說明時，聲音宜放慢(面帶微笑)且穩定，尾音平實有力。

三、演講照片





照片說明1



照片說明2



照片說明3

