


 國立暨南國際大學  
 National Chi Nan University

# 傾聽「心」服務 優質電話接聽禮儀

 興誠服務品質管理訓練機構  
 台灣服務禮儀品質管理協會  
 台灣神秘客服務稽核管理協會  
 上海興言企業管理諮詢有限公司

## 徐丞敬

機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

 04-2317-8608  
 www.scsq.com.tw

## 徐丞敬

### 現任：

- ★興誠服務品質管理訓練機構-董事長、上海興言企業管理諮詢公司-董事長
- ★台灣服務禮儀品質管理協會-會長、台灣神秘客服務稽核管理協會-會長
- ★臺東縣政府、花蓮縣政府、澎湖縣政府、高雄市政府-友善旅宿認證-總審核主委
- ★普台高中 住宿處、親善大使社團-服務禮儀指導顧問
- ★桃園國際機場、屏東縣政府、高速公路局服務區、國防部國軍人才招募中心、桃園市衛生局、彰化縣衛生局、高醫體系-中和紀念醫院、大同醫院、小港醫院、旗津醫院、高市聯合醫院、高雄健仁醫院、三井購物中心、青澤食品、統一企業、新東陽、全家、南仁湖、嘉義市女子美容公會、農訓協會、番路鄉農會、文化大學、醒吾科大、高餐大學、義守大學、輔英科大...等服務品質特聘講師、顧問。
- ★服務品質禮儀培訓28年，台、日、韓、陸、港、新7700家以上機關、企業

### 獲獎：

- ★112年文化大學推廣部-師鐸獎
- ★111年經濟部-神秘客服務稽核-AI影像研究-優勝獎
- ★111年ISQM國際服務品質認證制度-取得國家證明標章
- ★109年經濟部 全國優良商人-金商獎-總統接見-經濟部部長授獎

### 專利發明：

- ★台灣:服務稽核方法與系統-發明第I-419073號
- ★台灣:稽核服務品質的分析系統-新型第M-467926號
- ★台灣:服務標準規章的認證系統-新型第M-500326號
- ★台灣:服務標準規章的認證方法及其系統-發明第I-537844號
- ★台灣:服務績效評核評鑑系統-新型第M-617934號
- ★大陸:服務稽核評價設備-實用新型-第ZL2014-2-0768474.6號



機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

 04-2317-8608  
 www.scsq.com.tw

**組織: 量變→質變**

**經營: 有一→好→更好**

**服務: 基本禮貌→超越期望**



機密, 尊重智慧財產權, 未經授權, 嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
www.scsq.com.tw

## AI時代來臨 6大職缺消失快速

1. 電話行銷人員
2. 貸款授信人員
3. 櫃檯人員
4. 律師助理
5. 計程車司機
6. 速食餐廚師



諾貝爾經濟學獎得主皮薩裡德斯  
(Christopher A. Pissarides) 教授

機密, 尊重智慧財產權, 未經授權, 嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
www.scsq.com.tw

**「人與人面對、關心互動」職業影響最小  
 機器人受過再好訓練，也很難做到「貼心」**

### AI世代 衝擊最大與影響最小的職業

職業	衝擊比	職業	衝擊比
電話行銷	99%	心理諮商師/諮商社工	0.30%
貸款授信人員	98%	職場治療師	0.35%
櫃台員	97%	營養師	0.39%
律師助理	94%	外科手術醫生/專家	0.42%
計程車司機	89%	牧師	0.81%
速食餐廚師	81%		

資料來源：LSE Professor Sir Christopher Pissarides

機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
 www.scsq.com.tw

## 專業力 vs 形象力

基本條件

受重視關鍵

專業

服務

S.C.Grow  
 誠信.感恩.永續

機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
 www.scsq.com.tw



**服務**<sup>®</sup>  
**如何才能做好**  
S.C.Group  
誠信.感恩.永續

機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
www.scsq.com.tw



**服務提升技巧-**  
**組織篇**  
S.C.Group  
誠信.感恩.永續

機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
www.scsq.com.tw

# ISQM國際服務品質管理 系統認證



中華民國證明標章 第02261120號

機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
www.scsq.com.tw

# ISQM國際服務品質認證

驗證組織審查對顧客「服務空間」、「服務流程」、「服務應對」及相關「服務做為」進行確認合格後，頒發具有優質服務證明證書。

進行服務確認，需將「抽象服務思維」，以「明確方式」表示，記錄於文件讓同仁遵循，再進行相關服務查核。有利單位組織同仁遵循，讓同仁習慣養成及優質服務文化延續。

機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
www.scsq.com.tw

## 定位與願景

**定位：兼具國際思維與在地實踐的綜合型大學**

**願景：成為一所精緻且具永續特色的國際名校**

暨大建校即將邁入30年，擁有自由開放與多元創新的校園文化基因，在面對高教環境變遷挑戰之際，必將得益於「**以生為本**」、「**以師為尊**」、「**永續發展**」與「**落實大學社會責任**」的發展方針。而當暨大勇於追求創新，敢於打破侷限，在「全球化」與「本土化」之間保持動態平衡，真正實踐「國際思維，在地實踐」的理想而大幅躍進後，歷史會記得是我們這個勇敢的世代，為暨大卓越永續的發展，留下深刻的努力痕跡，是我們一起「**讓暨大A to A+**」，而蛻變後的暨大，也必成為每一位暨大人自豪的母校

節錄 校長 武東星 2024.03.12  
校務會議校長致詞稿



## ISQM<sup>®</sup> 國際服務品質制度

1. 環境服務
2. 商品服務
3. 人員服務
4. 行銷服務
5. 內部服務
6. 教育訓練

服務稽核以  
前三項為調查依據

台灣專利：證明標章02261120號  
發明I-419073號  
發明I-537844號  
新型M-467926號  
新型M-500326號  
大陸專利：新型ZL2014-2-0768474.6

機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
www.scsq.com.tw

# 1.環境服務

- 1.乾淨.清潔
- 2.整齊.定位
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.明亮
- 7.無損壞



機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
www.scsq.com.tw

# 2.商品服務

- 1.經營產品項目為何
- 2.真實、商品規格符合法規及超越標準
3. 方法為何
- 4.
- 5.設備提供
- 6.
- 7.整合建議、締結



機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
www.scsq.com.tw

## 3.人員服務

1.和氣、良善、相互尊重對待

2.人員的：

表情、聲音、儀態  
容貌、服裝、問候  
溝通、對話、電話  
..如何做



機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
www.scsq.com.tw

## 稽核方式

### CSIM神秘客服務稽核調查星級評鑒

1. 不通知
2. 隱匿性
3. 消費者身分
4. 依營業時間前往
5. 不能扮演「惡」客

臺灣專利：發明I-419073號  
發明I-537844號  
新型M-467926號  
新型M-500326號  
大陸專利：新型ZL2014-2-0768474.6

機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
www.scsq.com.tw



# 服務提升技巧-

# 個人篇

## S.C.Group

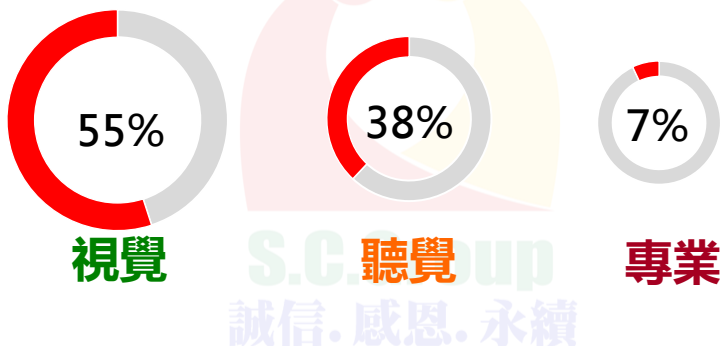
誠信.感恩.永續

機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
www.scsq.com.tw

# 有效溝通秘訣



機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
www.scsq.com.tw

# 做好服務關鍵

## 第一：

人們在交往中，為了互相尊重  
 在儀表、儀態、儀容、言談舉止等方面  
 約定、共同認可的規範和程式

誠信.感恩.永續

機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
 www.scsq.com.tw

表情.聲音

問候.招呼

溝通.對話

電話.接聽

手勢.指引

站姿.儀態

走姿.帶領



容貌.彩妝

外套.襯衫

背包.袋子

腰帶

褲子.裙子

襪子

鞋子

機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
 www.scsq.com.tw

# 禮儀提升關鍵

## 第二：



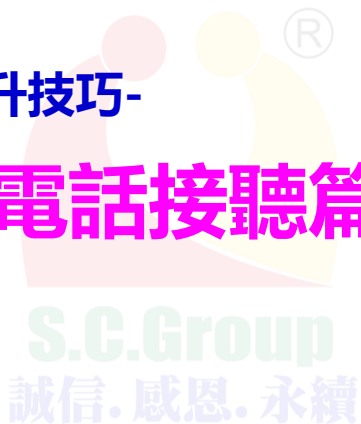
機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
www.scsq.com.tw

## 服務提升技巧-

# 電話接聽篇



機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
www.scsq.com.tw

# 電話接待四大要點

## 迅速 準確

## 鄭重 親切

機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
www.scsq.com.tw

# 迅速：



電話鈴聲不要響超過  聲

通話時不要讓對方等待  秒以上

機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
www.scsq.com.tw

# 準確：



把握顧客要求：隨時確認、建議

解決顧客要求：紀錄

# 鄭重：



仔細、傾聽態度

問候結束語

掛電話禮儀

# 親切：



保持微笑表情

維持良好音調

讚美及適時問候

# 準備階段

筆記工具 (紙, 筆)

5W1H 方式說話

正確手勢接電話

# 電話接待流程



機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
www.scsq.com.tw

## 1.

電話聲響 聲內接電話

電話聲響 聲以上後接到時

感謝您耐心等待

機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
www.scsq.com.tw

## 2.

**總機**

**後勤人員**

1.00科(室), 您好, 敝姓O, 有什麼可以為您服務

2.請問該如何稱呼您呢?

機密, 尊重智慧財產權, 未經授權, 嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
www.scsq.com.tw

## 3.

**確認**

- 表示反應
- 重複重點詞句、數字
- 內容概括

**重點**

“主動引導對話”  
+  
“持續用對方尊稱互動”

機密, 尊重智慧財產權, 未經授權, 嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
www.scsq.com.tw

## 4.

## 轉接

- 轉接用語
- 確認要轉接號碼
- 撥暫停鍵
- 不讓對方等待 30秒以上



## 記錄

- 5W 1H
- 記上：時間 / 姓名

機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
www.scsq.com.tw

## 5.

 確認對方是否滿意

◎ 這樣處理您還滿意嗎？

 提供追加服務

◎ 還有其他可以為您服務嗎？

機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
www.scsq.com.tw

## 6.

- ☎ 先生/小姐，記得要保重身體哦
- ☎ 先生/小姐，祝您身體健康哦
- ☎ 先生/小姐，感謝您的來電
- ☎ 先生/小姐，不好意思，麻煩您了

機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
www.scsq.com.tw

## 7.

- ☎ 先讓對方
- ☎ 按
- ☎ 不讓對方

機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
www.scsq.com.tw

# 提升電話禮儀重要關鍵

## “單一性” 評核

## “一致性” 接聽標準

S.C. Group  
誠信 感恩 永續



機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
www.scsq.com.tw

# 感動<sup>®</sup>

# 會做 + 想做

S.C. Group  
誠信 感恩 永續



機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
www.scsq.com.tw



## 竹田和平

### 日本第一大投資家

不想「我要...」，**竹田和平** 會想：**我可以多做些什麼、要如何為周遭人付出、要如何讓大家開心...**

人生很巧妙：如果我們只想自己，就會覺得自己很不幸，**當我們會感謝、付出、分享，很不可思議，別人和自己都變得更好。**

「感謝.付出.分享」讓您更富有，當心靈滿溢，自然會想要分享。

**站在對方立場，為對方感到開心  
是大富豪看事情最高境界**

機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

04-2317-8608  
www.scsq.com.tw

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

## 綜合演練



機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

04-2317-8608  
www.scsq.com.tw

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

# 沒有熱門，只有熱情



## 沒有永遠熱門行業 只有一直熱情的人才

機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
www.scsq.com.tw

# 謝謝大家！感恩



顧客服務管理師 認證  
徐丞敬服務品質管理獎學金 申請  
BIM行為形象-服務品質系統課程訓練  
CSI Star神秘客服務稽核星級調查評鑒  
ISQM國際服務品質認證輔導



電話:04-23178608; 手機:0937-711588;  
大陸:021-6405-2355; 手機:139-1037-0897  
mail: aronhsu @ scsq.com.tw  
Http: www.scsq.com.tw

機密，尊重智慧財產權，未經授權，嚴禁拍照或翻印

誠信、感恩、永續、創造健康幸福人生

04-2317-8608  
www.scsq.com.tw