

## 电话服务规范用语

工作内容	礼貌用语
电话铃响	“您好，这里是××公司售后服务，请问您有什么需要解决的？”
用户叫修登记	1、“请说明一下故障现象，我给您登记一下” 2、“我们将在××时间安排人员上门服务好吗？”
用户对服务不满意	“对不起，您别着急（别生气）。有什么事慢慢讲，我们一定为您解决好。”
因产品出现问题引起用户不满	1、“对不起，给您添麻烦了，请您说明一下具体情况。” 2、使用方法不当：“您应该这样做……（介绍正确使用方法） 3、属质量问题“您的情况我已经记录下来，××时间会安排人员上门维修，您看这样处理行吗？”
用户有技术问题不能解决	1、“请您稍等，我请技术人员给您解决一下。” 2、“请您留下电话号码，稍后技术人员打电话给您解决。”
用户来电表扬	“这是我们应该做的，感谢您对我们中脉产品的信任，谢谢。”

## 电话回访规范用语

工作内容	礼貌用语
问候语	“您好，我是××公司的电话回访员，占用您几分钟，对您进行回访，前几天您购买（维修）了一台本公司××产品，现在使用情况如何，您对我们服务人员的服务态度、服务质量是否满意。”
用户提出意见或要求时	1、“对您提出的意见（建议）我们会向上反映，妥善处理，谢谢您的意见（建议）。” 2、“对您提出的问题，我们会在××时间安排人员上门解决，好吗？”
结束语	“感谢您使用（购买）中脉（华脉）××产品，您如果有什么需要或建议请打×××电话与我们联系，再见。”

## 接待服务规范用语

工作内容	礼貌用语	注意事项
用户进门	1、“您好，请问您有什么事。” 2、“请问我能帮忙吗？”	接待人员应热情服务主动招呼用户。
不能立即招呼用户时	“对不起，请坐下稍等一会。”	不允许对用户不理不睬。
让用户等候	“抱歉，让您久等了。”	
用户询问时	1、“您别急，您慢慢讲，我为您解决。” 2、“请稍候，我帮您问一下。”	仔细聆听用户讲话，认真做好记录。
用户送机检修时	1、“给您添麻烦了，您放心我们会仔细修好的。” 2、“这是您的取机单，请收	尽力为用户提供帮助，不讲推卸责任的话，不准与用户发生争吵。

	好。”	
用户取机时	“这是您的×××机器，请您检查一下，还有没有问题？”	帮助用户检查
用户离开时	“请您慢走。”	将用户送出门外