

# 接听和转接电话

转接电话	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 确认并核对家长或访客所要转接的部门、班级。</li> <li>2. 及时转接电话，并告知家长或访客立即转接，请家长或访客稍候。</li> <li>3. 如果转接电话占线或无人接听，询问客人或家长是否需要留言转告，得到肯定答复。</li> </ol>	
电话留言	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 运用简洁、准确、礼貌的话语告诉家长或访客电话暂时无人接听。</li> <li>2. 询问家长或访客是否需要留言转告。</li> <li>3. 将留言记录在《前台电话接听登记表》中，中速、清晰、准确地复述留言内容，核实。</li> <li>4. 根据留言需要转达的时间内及时将留言转达给留言对象。</li> </ol>	
接听入园咨询电话	拉近距离	适时询问访客或小朋友的姓名，并用姓氏称呼客人如：× 先生，× 女士或 ××× 小朋友的爸爸（妈妈）。
	解答问题	以简短、清晰、明确的语言回答家长提出的各种问题。
	介绍园所及课程	及时转被动为主动，以准确、清晰的语言向对方介绍本园情况，同时要不断确认对方是否听清，针对对方不清楚的地方进行重点介绍。
	预约参观	积极询问家长的意愿，向家长建议并与家长确定参观园所的时间，及时将咨询的信息上报招生主管。
其他	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 应聘者：转接到园长室，转接不便时登记姓名、年龄、应聘岗位联系方式等基本信息。</li> <li>2. 推销或打错电话的来电者：保持礼貌，说明情况。</li> </ol>	

