



# DREAM. THINK. DO.

## Kỹ năng trả lời điện thoại cơ bản cho doanh nghiệp

### 1. Trả lời điện thoại

Chào hỏi với ba phần theo thứ tự sau đây: lời chào, tên công ty hay bộ phận, tên bạn. Hoặc, “Cám ơn đã gọi đến (tên công ty)”, tên bộ phận và tên bạn.

Người gọi biết rằng bạn sẽ giúp anh ấy khi bạn trả lời điện thoại. Nên bạn không cần thiết phải nói: “Tôi có thể giúp gì cho bạn?”

Ví dụ 1: “Xin chào. Golden Dunes Resort Danang. Thảo xin nghe.”

Ví dụ 2: “Cám ơn đã gọi đến Golden Dunes Resort Danang. Bộ phận Buồng phòng. Thảo xin nghe.”

### 2. Giữ máy / chuyển cuộc gọi

Đảm bảo rằng người gọi biết họ phải giữ máy, hỏi họ rằng họ có thể giữ máy không và đợi câu trả lời từ họ.

Ví dụ:

“Tôi đang cố tìm thông tin này trên cơ sở dữ liệu của chúng tôi. Bạn có thể giữ máy trong giây lát được không?”

“Tôi sẽ tìm hiểu tại sao chuyện này lại xảy ra. Bạn có thể giữ máy trong giây lát được không?”

“Cô Nguyễn à? Vâng, cô ấy đang ở trong phòng làm việc. Phiền bạn đợi một lát ạ. Tôi sẽ chuyển máy cho cô ấy ngay.”

### 3. Cảm ơn người gọi đã giữ máy

Không có người gọi nào thích giữ máy. Hãy duy trì được một không khí tích cực bằng cách cảm ơn người gọi đã giữ máy.

Ví dụ:

“Cảm ơn bạn đã giữ máy. Tôi sẽ chuyển máy cho bạn ngay bây giờ.”

Cảm ơn bạn đã giữ máy. Không may là hiện giờ cô Nguyễn không có ở đây. Bạn có muốn để lại lời nhắn không ạ?”

### 4. Ghi chú và lặp lại

Đảm bảo rằng bạn nghe và hiểu hết người gọi đang nói gì. Lặp lại những thông tin quan trọng mà người gọi vừa cung cấp cho bạn.

Ví dụ:

“Tôi hiểu rồi. Tôi sẽ lưu lại thông tin này và gửi cho bộ phận lễ tân.”

“Vâng. Bạn muốn đặt phòng từ ngày 11 đến ngày 18 tháng 11.”

### 5. Luôn chuẩn bị sẵn sàng

Luôn luôn giữ giấy bút kế bên điện thoại. Ghi lại tin nhắn đầy đủ là cách tốt nhất để truyền tải lại chính xác.

### 6. Để lại một ấn tượng tích cực

Một ấn tượng tích cực khi kết thúc cũng quan trọng như một ấn tượng tốt khi mở đầu cuộc trò chuyện. Kết thúc cuộc hội thoại bằng một lời nhắn nhủ tích cực. Để người gọi biết rằng bạn rất vui khi họ gọi đến và hi vọng được nghe từ phía họ vào lần tới.

Ví dụ:

“Tôi sẽ thông báo cho quản lý Food và Beverages và anh ấy sẽ phụ trách việc này. Cảm ơn cô Nguyễn đã gọi đến cho chúng tôi.”