

### 【我會正確接聽電話】課程設計

單元類別	工作態度	單元名稱	我會正確接聽電話
單元時間	60 分鐘	設計者	彭志文
適用情況	1. 接聽電話不知如何應答 2. 學生不熟接電話流程與禮貌用語		
課程目標	1. 能懂接聽電話與流程 2. 能懂正確的電話禮儀		

#### 教學步驟

步驟	提示
1. 電話鈴響接聽電話	接聽電話禮貌性問候
2. 詢問來電用意	詢問對方需求與問題
3. 再次確認對方需求	核對內容與確認資料
4. 實際執行	謝謝對方來電，結束通話

#### 示範影片—錯誤版



#### 示範影片—正確版





## 課程內容：

課程重點	講述內容	操作	時間
檢視 回家作業	討論回家作業執行的情況與遇到的問題	1. 複習上次的單元步驟 2. 分享回家作業的執行心得感想	10 分
引發動機	1. 詢問學生接聽電話最重要的關鍵因素是什麼— <b>電話禮儀</b> 2. 詢問影片中你看到什麼？若是你會如何做呢？ 3. 進入主題： <b>我會正確接聽電話</b>	1. 播放錯誤版影片—接聽電話態度不佳、直接掛電話 2. 分享自己接聽電話的經驗	10 分
示範	討論接聽電話常會忽略的事情，依據情境，做出正確的示範： 1. 電話鈴響三聲內接聽電話 2. 詢問對方來電用意是什麼？ 3. 是否再次確認對方需求 4. 感謝對方來電，結束通話	1. 主講人示範 2. 給予提示 3. 再次說明錯誤示範 4. 給予正確說明與提示	
演練	情境演練： 1. 我從事飲料店工作，接到客人訂飲料電話，我要怎麼應對？ 2. 我在學校單位工讀，接到學生家長電話，想找老師，我要怎麼應對？ 3. 我在速食店打工，接到客人要訂餐電話，我要怎麼應對？	1. 邀請學員演練 2. 確認是否有依照指示執行步驟 3. 讓學生共同討論討論電話內容的差異，並且透過檢核、角色扮演熟悉職場電話禮儀，並選擇正確的態度及內容做回應	30 分
回饋 與修正	1. 透過職場生活接聽電話的禮貌，使學生認知在職場，接聽或掛斷電話都要保持禮貌對待 2. 依照學生回饋內容，進行討論與修正，再請學生演練	1. 提供檢核表給學員，相互檢核確實做到教學步驟 2. 依照學生回饋，討論與修正，再請學生演練	
課程總結	1. 複習單元步驟 2. 課程演練回饋 3. 回家作業執行方式	1. 複習今天教學步驟 2. 聆聽學生收穫感想 3. 給予學生正向鼓勵 4. 說明回家作業方式	10 分

## 參考資料：

- 蔡明富編 (2005)。ADHD 與 AUTISM 學生社會技巧訓練課程-認知行為取向。高雄：國立高雄師範大學特殊教育中心。
- 蔡明富編 (2019)。國中小資源班學生社會技巧課程-處人技巧取向。臺中：臺中市政府教育局。
- 簡意玲譯 (2018)。PEERS<sup>®</sup> 青年社交技巧訓練：幫助自閉症類群與社交困難者建立友誼。臺北：心靈工作坊。



回饋檢核表（課程中）：

<b>我會正確接聽電話</b>		
<p>●請你觀察老師／同學的演練表現，協助他檢核有沒有做到該步驟</p> <p>■有的話請打勾，也請你將他是如何做到的（話語內容或動作）寫下來</p> <p>■沒有的話請打*，提醒他下次修正。如果你有修正的小撇步，也可以提供</p>		
步驟	達標	他說／做了什麼？
1. 電話鈴響接聽電話		
2. 詢問來電用意		
3. 再次確認對方需求		
4. 實際執行		

<b>我會正確接聽電話</b>		
<p>●請你觀察老師／同學的演練表現，協助他檢核有沒有做到該步驟</p> <p>■有的話請打勾，也請你將他是如何做到的（話語內容或動作）寫下來</p> <p>■沒有的話請打*，提醒他下次修正。如果你有修正的小撇步，也可以提供</p>		
步驟	達標	他說／做了什麼？
1. 電話鈴響接聽電話		
2. 詢問來電用意		
3. 再次確認對方需求		
4. 實際執行		



## 回饋檢核表（回家作業）：

### 我會正確接聽電話

- 請觀察同學的演練表現，協助他檢核有沒有完成指定步驟
  - 有的話請打勾，也請你將他是如何做到的（話語內容或動作）寫下來
  - 沒有的話請打\*，提醒他進行修正

演練者：

演練日期：

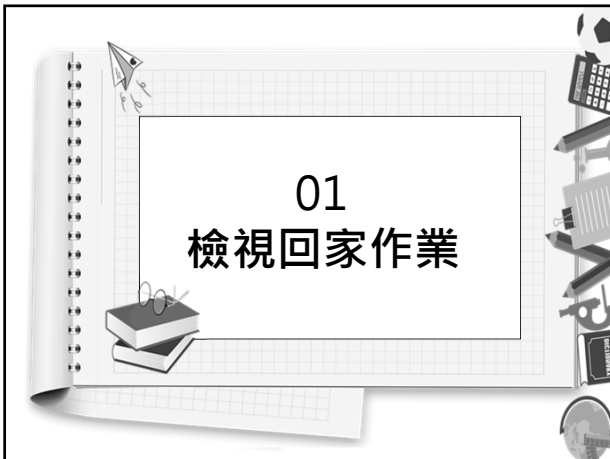
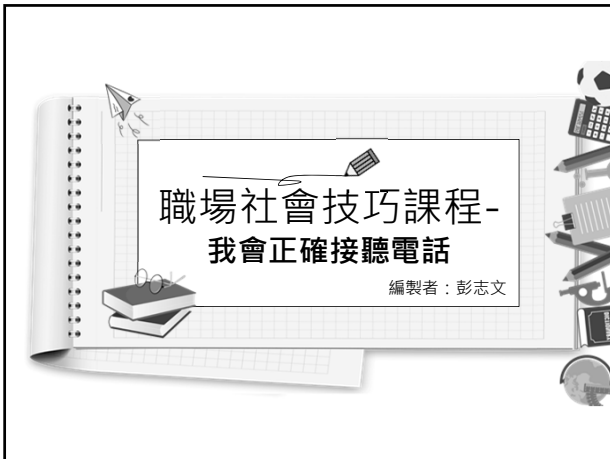
檢核者：老師 同學 家長

演練情境：

步驟	達標	他說／做了什麼？
1.電話鈴響接聽電話		
2.詢問來電用意		
3.再次確認對方需求		
4.實際執行		

檢核者回饋意見：





**回家作業**

**我會正確接聽電話**

- 請觀察同學的演練表現，協助他檢核有沒有完成指定步驟。
  - 有的話請打勾，也請你將他是如何做到的(話語內容或動作)寫下來
  - 沒有的話請打\*，提醒他進行修正

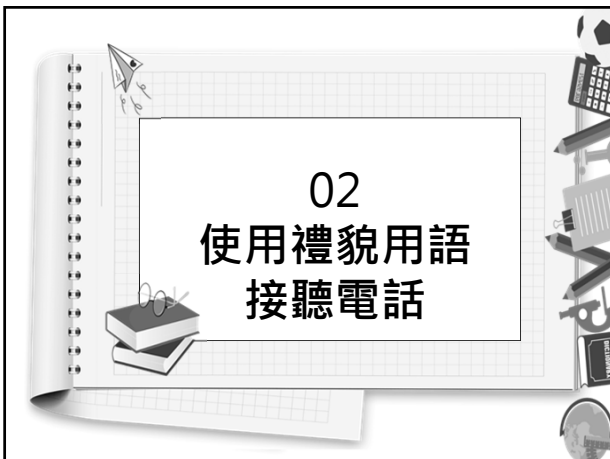
演練者：\_\_\_\_\_ 演練日期：\_\_\_\_\_

檢核者：老師 同學 家長

演練情境：

步驟	達標	他說/做了什麼？
1.電話鈴響接聽電話		
2.詢問來電用意		
3.再次確認對方需求		
4.實際執行		

檢核者回饋意見：\_\_\_\_\_



**注意看，影片中發生什麼事？**

我要訂位 訂8/31 中午12點 6位



想一想，你在影片中看到甚麼？

接聽電話的人，在語氣  
上出現什麼問題呢？



想一想，你在影片中看到甚麼？

- ⊗ 接聽電話時，沒有禮貌性問候，態度語氣不佳。
- ⊗ 接聽電話，沒有確認對方用意，大力掛上電話。



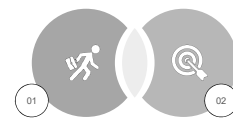
### 03 使用禮貌用語 接聽電話

接下來再看一看，影片中有甚麼不一樣？



想一想，你在影片中看到甚麼？

- ☑ 禮貌性問候，態度親切。
- ☑ 確認對方用意，輕輕掛上電話。

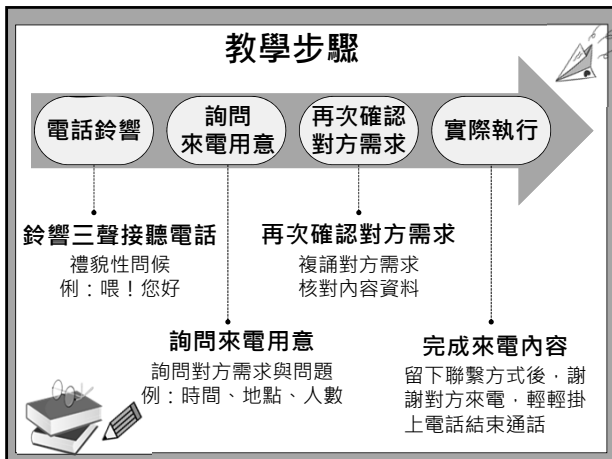


錯誤版

正確版

- |  |   |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 態度不佳，語氣沒有禮貌</li> <li>2. 對方話沒說完，就掛電話</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 態度親切，語氣和緩</li> <li>2. 確認來意，輕輕掛電話</li> </ol> |
|--|---|





### 步驟一

# 電話鈴響

鈴響三聲接聽電話

### 步驟二

# 詢問來電用意

詢問對方需求與問題

### 步驟三

# 再次確認對方需求

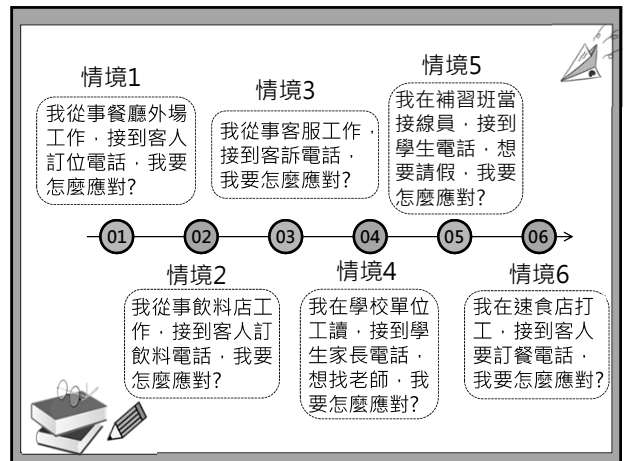
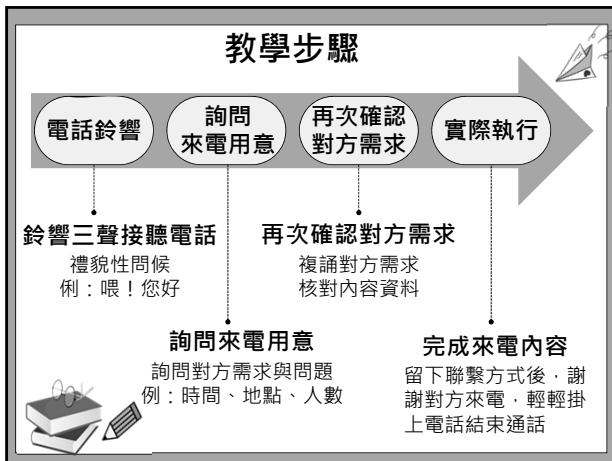
複誦對方需求  
核對內容資料

### 步驟四

# 實際執行

完成來電內容

## 04 情境演練



- 演練時，請你看一看，**同學們**是不是每一個步驟都有做到了呢？
- 當你進行練習時，是不是每一個步驟都有做到呢？
- 請在檢核表中，再次檢核**自己與同學**的演練情況唷！

### 檢核表

**我會正確接聽電話**

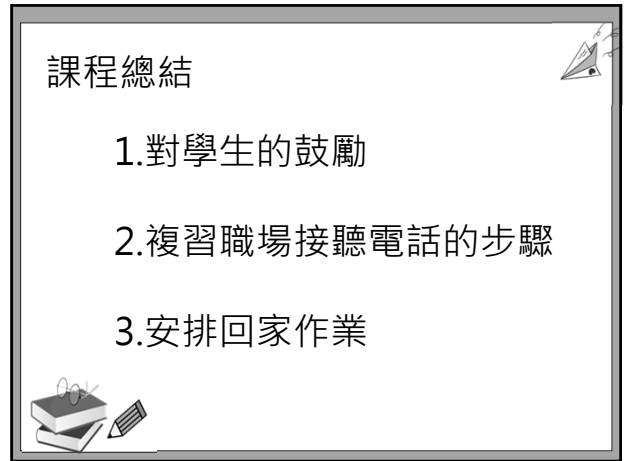
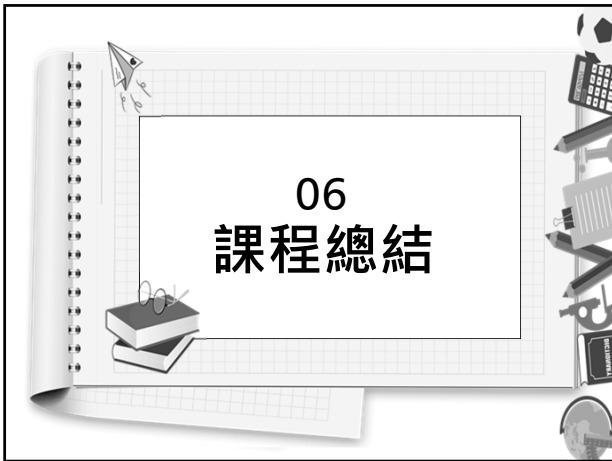
- 請你觀察老師/同學的演練表現，協助他檢核有沒有做到該步驟。
  - 有的話請打勾，也請你將他是如何做到的(話語內容或動作)寫下來
  - 沒有的話請打\*，提醒他下次修正。如果你有修正的小撇步，也可以提供

步驟	達標	他說/做了什麼？
1.電話鈴響接聽電話		
2.詢問來電用意		
3.再次確認對方需求		
4.實際執行		



針對每位同學的演練過程，  
學員進行回饋與修正。





**回家作業**

**我會正確接聽電話**

- 請觀察同學的演練表現，協助他檢核有沒有完成指定步驟。
  - 有的話請打勾，也請你將他是如何做到的(話語內容或動作)寫下來
  - 沒有的話請打\*，提醒他進行修正

演練者：	演練日期：	
檢核者：	<input type="checkbox"/> 老師 <input type="checkbox"/> 同學 <input type="checkbox"/> 家長	
演練情境：		
步驟	達標	他說/做了什麼？
1. 電話鈴響接聽電話		
2. 詢問來電用意		
3. 再次確認對方需求		
4. 實際執行		
檢核者回饋意見：		

