

Name: _____

Date: _____

PHONE ETIQUETTE

S M P O A D J J J Y P C G W B S K V O I V H Z F
Q R J U Z C H H W P V T E T A R U C C A P N O S
F O Z N L H I M C L S S T N E M E T A T S I V D
Z G K D Q E E R N M D R P P T Z O Y F R A B X D
W C O I B C G S I N L Z A C Z I W Q C H Q N Z F
T I E V K U X L V F S Z N A Y S L E B I U V G V
C M T I R D E P P P S I Q R K N A W W O E W W K
W E I D E O N R S X Y E N T E D E J K N S Y H K
J Q Q E U R O T L I W H Z C K U X H P A T F L U
T M U D O T H Z B H D U Y X E S R H U R I L W Y
Z O E X Y N P O I K O E O D X R A P N O O S D D
C U T F K I E X N Z T L C U A W E R D G N O I A
W Y T K N D L D R Y V R D O H G N W D Y S E N L
Y X E N A I E D W C A P O A N J R N K G J T E O
J D J N H F T U X M V Y V P D V C E G L H I H K
X H R A T L X D J W J I C R P E E Y E Q Y L W E
A P X E N T H U S I A S T I C A S R R T I O S M
G C U S T O M E R S E R V I C E R C S D B P X Q
A T H C A O R P P A S Q I Q B N Y Z E A R A Q J
B L O S E S A L O O A R M W P Y V N V Z T W Z I
A P V L H S G U M V F O L V Z C Z Y D Y L I C W
M C D F E E D B A C K G N O I S S I M R E P O J
O M R I B X V L L B O Z B A Q M P W M B U Q O N
B R I L U C U N V Y X U E G Y E T N Z P V F E D

SIDE CONVERSATION
PERMISSION
INTRODUCE
THANK YOU
APPROACH
SINCERE
SMILE

CUSTOMER SERVICE
STATEMENTS
QUESTIONS
UNDIVIDED
FEEDBACK
POLITE
HOLD

ENTHUSIASTIC
ETIQUETTE
TELEPHONE
ACCURATE
RAPPORT
GREET
ASK