

# 实时聊天咨询的 5 种最佳实践

1. 首先用“你好”或“需要帮助吗”向对方打招呼；
2. 保持聊天内容简洁清楚；
3. 准备一份常见问题列表以节省时间；
4. 避免使用行话和缩写，遇到新术语要作解释；
5. 检查问题是否已得到回答。

国际图联参考咨询与信息服务专业组

2020 年由 Hanne Pearce 设计规划