# 通用电话礼仪

来源：网络 作者：雪海孤独 更新时间：2024-07-02

*通用电话礼仪（精选17篇）通用电话礼仪 篇1 Telephone manners While today s phones are capable of countless special functions, remember that ...*

通用电话礼仪（精选17篇）

通用电话礼仪 篇1

Telephone manners

While today s phones are capable of countless special functions, remember that basic etiquette still applies. Being aware of who is with you and where you are when receiving a call is important, as well as having an awareness of your volume and tone of voice. If you don t want anyone to hear your conversation, chances are they don t want to hear it either!

Cell phones are great they keep us in touch with friends and family and can be life savers in an emergency. But they can also be annoying if not used thoughtfully. Remember, it doesn t have to be on all the time and you don t always have to answer it immediately. Learn to use your phone s features like silent ring, vibrate and voicemail to handle the times when your phone would be bothering others if it rang and you answered it.

1.Be in control of your phone, don t let it control you!

2.Speak softly.

3.Be courteous to those you are with; turn off your phone if it will be interrupting a conversation or activity.

4.Watch your language, especially when others can overhear you.

5.Avoid talking about personal problems in a public place.

6.If it must be on and it could bother others, use the silent ring mode and move away to talk.

7.Don t make calls in a library, theater, church, or from your table in a restaurant.

8.Don t text during class or a meeting at your job.

9.Private info can be forwarded, so don t text it.

10.NEVER drive and use your phone at the same time.

通用电话礼仪 篇2

交往礼仪 (五)电话礼仪

接听电话的礼仪

接电话的人一般应该在听到响起第二次铃声时，拿起话筒，不要让对方久等才接电话。

接起电话首先问候 您好!我诗司的。 不要只说 喂 或者 你好 ，使得人家还得问一次 你是\*\*公司吗?

一、交往礼仪 (五)电话礼仪

代接电话的礼仪

如果代别人接电话，一定要以礼相待，代接电话时，不可以一句 不在 ，就把人打发掉了。

尊重隐私，不要询问对方与所找人的关系，不要拿着话筒高声呼叫 ，你的找你! 闹得尽人皆知，影响同事工作。别人通话时，不要在一旁插嘴。

对方同意转告，一定要记忆准确，做好笔录;对方讲完后，应该重复一遍，以验证内容是否正确无误。还要记录对方的姓名和联系电话。

代接电话后，一定要及时传到，以免误事。

通用电话礼仪 篇3

20xx年2月5号下午14:30，由襄阳隆中文化园公司组织，针对园区各部门员工进行的职业礼仪培训课程在隆中报告厅隆中举行。此课程由襄阳上德管理咨询有限公司专家进行授课，意在普及员工的职业礼仪知识和加强工作中的服务意识。

此次课程总体分为三部分。第一部分是礼仪的概述模块，上德管理咨询专家从古今中外的一些礼仪案例入手，深入浅出的为大家诠释了职业礼仪的重要性。特别在讲到周恩来的礼仪外交时，更是引起了全场的轰动。第二部分是职业形象塑造模块，通过概述的导入让员工们都认识到了自身的不足，上德管理咨询专家针对他们的不足并结合隆中风景区的现实情况，从服饰、仪表、仪态三个方面进行了详尽的讲述和演练。第三部分是基础社交礼仪，主要针对隆中风景区这类服务性行业必备的语言礼仪、介绍礼仪、接听电话礼仪、办公室礼仪进行了具体的讲授和指导。

最后，上德管理咨询专家对此次的课程进行了总结和点评，充分肯定了员工们认真学习的态度以及良好的课堂表现，同时表达了对员工们的极大期待。在座员工也纷纷表示，此次培训提升了他们在职场礼仪方面的知识储备和社交服务方面的意识，相信今后在襄阳隆中文化园公司这个大家庭里会有更大的收获和进步。

通用电话礼仪 篇4

扮演人员表：

公司

客户

对话内容： 公司：您好!阳淳电子，请问您找哪位?

客户：请问杨总在吗?

公司：请问您是哪里?

客户：我是京珠公司的凌工。

公司：麻烦您稍等，我帮您转接，看他在不在。

客户：谢谢您!

公司：凌工，很抱歉!杨总出去还没回来呢!请问您有什么事需要我转告吗?

客户：麻烦您帮我转告杨总， (做好记录)

公司：好的。

客户：谢谢您!

公司：不用客气!再见!

客户：再见!(等客户挂了电话再放下话筒

通用电话礼仪 篇5

20xx年12月7日上午，浙江维康礼仪系列培训在公司会议室展开，本期培训的主讲由人力资源部刘秀慧担任，为大家带来了一场精彩的培训。

培训分别为大家介绍了三类具有代表性的商务礼仪案例。在案例中涉及到会见礼仪、介绍礼仪、电话礼仪等商务事件中出现的一些常见的、颇具代表性的问题。在案例解读后，培训分析了在每个事件细节中存在的失礼之处，其中包括，在商务拜访中，应先与对方预约，然后再登门拜访，在就坐后，不应该翘二郎腿等行为，在他人办公室不应随便用他人办公室的电话聊天;介绍他人，应注意长幼顺序，确保对长者的尊重，适时运用 优先知情权 法则进行介绍;转接电话时，未经要接电话者同意不要轻易将手机号码告诉对方，讲究口德不要乱传闲话等。

本期培训主要为大家讲解了会见礼仪中前往客户公司应注重的细节，介绍长者时的方法以及转接电话时的一些重要事项，帮助大家了解了行为礼仪中需要注意的重点和要点，取得了良好的效果。

通用电话礼仪 篇6

1.如果你想暗示对方结束通话：你可以重复这一点。

2.先挂电话的人：状态较高的人先挂起。如果长者先挂，当他们寻求帮助时，他们会被要求先挂。

3，不要用手机传递重要信息，重要信息较好采访。

4.不要在医院或机场使用手机，以免影响机场和医院的电子设备。

5.当您致电时，请注意，在某些地方，不允许使用手机。例如，禁止加油站，餐馆，酒吧，剧院，电影院和火车行李站使用移动电话。

6.不使用手机时，请锁定手机按钮以防止意外拨打特殊电话号码，如119,110,120。

7，不是所有人，不要借用别人的手机。

8，手机音调的音调较好是上升，让你快乐，温柔，礼貌，没有特别的东西较好较好省略，直接打个招呼。

9.在公共场合，移动电话处于振动状态，您不应该公开呼叫。不要通过电话拍摄他人。

10.如果是固定电话，请放下电话，否则声音肯定会抹去你面前的好照片。

11.如果你按免提，你必须告诉对方。

12，手机较好放在公文包里。

通用电话礼仪 篇7

说道电话礼仪，也许大家比较陌生，因为这个是电话出现后才开始慢慢跟着出现的一种礼仪方式，对于那些传统礼仪，如：去别人家做客要注意叫长辈、去别人家不随便翻别人的东西、不能嘲笑别人等等。电话礼仪虽然是比较新的礼仪，但是由于社会的需要，它的内容也是日渐完善，内容也比较全面。

一、何为电话礼仪 顾名思义，电话礼仪可以从字面上理解为：与电话有关的礼仪，电话礼仪对我们的日常生活是很常见的，也是比较重要和使用的礼仪。 在日常工作中，使用电话的语言很关键，它直接影响着一个公司的声誉;在日常生活中，人们通过电话也能粗略判断对方的人品、性格。因而，掌握正确的、礼貌待人的打电话方法是非常必要的。随着科学技术的发展和人们生活水平的提高，电话的普及率越来越高，人离不开电话，每天要接、打大量的电话。 这样看来，好像电话礼仪很复杂似的?其实不然，电话礼仪同时也是一门比较好学的知识同时也是一门学问、一门艺术。以下就是关于电话礼仪的基本技巧和注意事项。

二、接电话前 首先需要准备好笔和纸，那是因为提前准备好笔跟纸后，如果对方报上手机号码，地址等信息时，我们提前准备好了笔和纸就可以不让对方久等，让对方也觉得自己的细心，否则，匆匆忙忙的去找一样东西，也能会比较久，对方在电话那头等久了就可以烦躁。这样对于对方来讲，自己就是失礼了，特别是对自己的上级以及长辈来讲，更要注意这个问题。接着是与对方通电话时要专心，不要分心，不要让对方感觉到你在处理一些与电话无关的事情，对方会感到你在分心，这样也是一种不礼貌的行为。再者是接听电话或者拨打电话时要使用正确的姿势：如果姿势不正确，不小心电话从你手中滑下来，或掉在地上，发出刺耳的声音，也会令对方感到不满意，除此之外，姿势不正确，打久了自己的手也会累。最后是要带着微笑迅速接起电话，让对方也感受到自己的热情，而不是一让对方听到自己声音就觉得自己在生气，这样就不好了。

三、礼仪问候 在接电话的时候，如果不是很熟的人，要主动报上名字，如果是工作上的联系，还可以报上自己的职务，以便让对方知道自己的身份，从而更好的交流。这些都是比较正式的，当然，如果是很熟悉的人，或者是亲朋好友，那么可以随意一些，但是需要注意的是，不允许接电话时以 喂喂 或 你找谁呀 作为 见面礼 。特别是不允许一张嘴就毫不客气地查一查对方的 户口 ，一个劲儿地问人家 你谁啊 、 你是谁 ，或者 有事快说有屁快放，老子没空 ，因为这是很不礼貌的，即使是朋友，听了之后也可能会生气，从而影响两人之间的友谊。

四、商务电话 在在当今的世界，已经不是像一百年前那样，北半球与南半球的国家很少联系了，电话、电脑的普及，使地球成为了一个 村庄 ，在这个村庄里，人们相互交流、联系。而在国际商贸上，这种交流与联系是非常重要的，所以商务电话越来越受到人们的重视。在国际贸易中，接听电话之后，在礼貌问候对方之后应主动报出公司或部门名称以及自己的姓名，结束电话交谈时，通常由打电话的一方提出，然后彼此客气地道别。无论什么原因电话中断，主动打电话的一方应负责重拨。另外在商业投诉中，不能及时回电话最为常见。为了不丧失每一次成交的机会，有的公司甚至作出对电话留言须在一小时之内答复的规定。一般应在24小时之内对电话留言给予答复，如果回电话时恰遇对方不在，也要留言，表明你已经回过电话了。如果自己确实无法亲自回电，应托付他人代办。还有一点是打电话时要时差，不要因为自己所在地是白天，也以为别人所在地也是白天，如果是不同半球，时间就会有所差异，道理虽然简单，但是如果一不注意，特别是新手，还是会出差错。

五、注意事项 我们拥有使用手机的权利，同时也有义务，国家禁止做的，或者不道德的事要不去做，而使用手机，也有一些注意事项，应该时刻放在心上。 首先是不要在医院或者是在机场用手机，以免影响机场及医院的电子设备，特别是在机场或者飞机上，擅自使用手机可能会影响到飞机的雷达等信号，从而影响飞机与机场指挥中心的联系，严重时可能使飞机出事，所以为了安全，要记在心上。另外打电话时，还要注意这个地方允不允许使用手机，如加油站，剧院，电影院等场合都禁止使用手机，因为在加油站使用手机，可能会产生火花，严重时可让加油站发生火灾，而剧院、电影院禁止使用手机是因为 观众花钱进来是看屏幕，欣赏艺术的，而不是听别人讲电话 ，同时这个也是极其不尊重观众的一种行为。还有一点是不应该以开玩笑为理由，对别人进行电话骚扰，或者是无意中打扰到别人，例如一不小心，或者故意拨打119、110、120等特殊的电话号码，由于电话接听人员有限，如果自己在不需要的情况下拨打，就有可能占用电话线，而使真正有需要的人无法打通电话。 总的来说，我们学习电话礼仪是为了尊重对方，同时也希望对方尊重自己。在日常生活中，只要记得尊重对方，细心观察，真诚对待别人，那么我们相信这么礼仪艺术一定能学好并在实践当中正确的去运用它。

通用电话礼仪 篇8

在接电话时切忌使用 说! 讲! 。

说讲是一种命令式的方式，即难让人接受，又不礼貌。

有的人在接听电话时,一接起电话马上说: 说 或 讲 , 或者多加一两个字 听到,说!

这种行为在公司、企业内部也许还可以理解，由于某种原因工作繁忙，时间紧张，没有太多的时间应对电话，希望对方直截了当，别浪费时间。

但这种硬邦邦的电话接听方式显得过于粗鲁无礼，有一种盛气凌人的气势，好像是摆架子。

给人的感觉是 有什么话快说，老子没空和你在电话里啰嗦!

有的人对这样的电话应答方式也懒得再 说 ，干脆一声不吭将电话挂了。

本来还想联系一些业务或者提供一些信息，一听他这口气就不舒服，说了等于白说，这种人懒得理他。

我们每个人都希望别人以礼相待，有谁愿意同不懂得礼貌的人打交道呢?所以，我们在接听电话时，一定要注意应有的礼貌。

通用电话礼仪 篇9

电话的语言礼仪

语言表达尽量简洁明白，吐字要清晰，不要对着话筒发出咳嗽声或吐痰声。措辞和语法都要切合身份，不可太随便，也不可太生硬。称呼对方时要加头衔，无论男女，都不可直呼其名，即使对方要求如此称呼，也不可用得过分。切不可用轻浮的言语。

电话的声音礼仪

接打电话，双方的声音是一个重要的社交因素。双方因不能见面，就凭声音进行判断，个人的声音不仅代表自己的独特形象，也代表了组织的形象，所以打电话时，必须重视声音的效果。一般要尽可能说标准的普通话，这不仅易于沟通，而且普通话是最富有表现力的语言。其次，要让声音听起来充满表现力，声音要亲切自然。使对方感受到自己是位精神饱满、全神贯注、认真敬业的人，而不是萎靡不振、灰心丧气的人。再次，说话时面带微笑，微笑的声音富有感染力，且可以通过电话传递给对方，使对方有一种温馨愉悦之感。

出现线路中断情况

当通话时线路突然中断时，此时，拨打电话的一方应负责重拨，接通后应先表示歉意。即使通话即将结束时出现线路中断，也要重拨，继续把话讲完。要是在一定时间内打电话的一方仍未重拨，接电话一方也可拨过去。

准时等候约定的回电

如果约定某人某时回电话，届时一定要开手机或在办公室等候。有事离开办公室时，务必告诉同事自己返回的准确时间，以防万一有人打来电话他们无从对答。

妥善处理电话留言

对电话留言必须在一小时内给予答复。因为不能及时回电话，就意味着不尊重对方。一般也要在24小时之内对电话留言给予答复。如果回电话时恰遇对方不在，一定要留言，表明已经回过电话了，即使找不到对方所需要的资料，也要让对方知道自己是诚恳负责的，这是最基本的礼仪。如果自己确实无法亲自回电，也要托付他人代办。

通话时受到各种干扰

如果自己走进别人办公室时，正好别人正在通话，应轻声道歉并迅速退出，否则是很不礼貌的。如果通话时间不太长，所谈也并非什么保密的事，接话人也许会示意自己坐下稍候，此时应尽可能坐在一旁等待，但决不可出声干扰。如果确有急事非马上打断正在打电话的人，只能将要谈的问题写在便条上放在他的眼前，然后退出。

电话礼仪中需要注意的一些事项!

1、四控制原则

1 起始控制：控制通话时间和信息;

2 过程控制：说话的内容尽量要简短、声音要清晰，并且要注意另一方的回应;

3 背景控制：通话质量即环境要好;

4 结束控制：发话方或者尊者先挂。

2、四不原则

1 不要借用别人的手机;

2 注意安全：不要在加油站、飞机、医院重症监护室、旷野雷区等危险地方打电话;

3 不要制造噪音，这样会造成别人的反感;

4 手机不要放在发热的地方，比如枕头下，有一定的辐射，对人体有一定的危害。

3、注意的事项

1 拨错号码要道歉;

2 回电时记得留号码;

3 妥善组织自己的话语;

4 重要事宜应通知清楚到位，比如时间、地点、主要任务等。

通用电话礼仪 篇10

The telephone is an amazingly useful machine, and very easy to use, but believe it or not, people don t always use them effectively. Because we re busy and focused on ourselves, we often use our phones in a manner that s helpful for us, but not necessarily for everyone else.

Hopefully you know a few of the basics, such as keeping your phone volume low, or on vibrate, resisting the urge to use them during meetings or training sessions, and of course, refraining from personal texting while at work. For personal texting, it s best to give yourself one or two times per day. You ll step away from your work, say, outside, or in a cafeteria, and then engage your personal texts.

Those are obviously important, but what I really want you to think about is how you interact and respect the person with whom you re speaking. And that begins before you even pick up the phone. When you hear the ring, grab a pad of paper and pen, so you can be ready to take needed notes without causing a delay while you look around your desk. Before saying hello, I want you to smile, and choose to be positive. How you feel will be sensed by the person on the other end of the phone, so smile and make a positive impression.

Finally, during the call, remember to never interrupt the person. Interrupting tends to be viewed by everyone as a sign of disrespect. If you re very busy and facing a huge deadline, you can shape the call when it s your turn to speak, for example, by telling them you need to get back to them, but then, do suggest a specific time. Of course, if you re honestly not able to talk, you probably shouldn t have answered the call, unless it s your boss, or a person you re expecting an important call from.

通用电话礼仪 篇11

扮演人员表：

来电者

陈小姐

前情介绍：

新加坡利达公司销售部文员刘小姐要结婚了，为了不影响公司的工作，在征得上司的同意后，她请自己最好的朋友陈小姐暂时代理她的工作，时间为一个月。陈小姐大专刚毕业，比较单纯，刘小姐把工作交代给她，并鼓励她努力干，准备在蜜月回来后推荐陈小姐顶替自己。某一天，经理外出了，陈小姐正在公司打字，电话铃响了，陈小姐与来电者的对话如下

对话内容：

来电者: 是利达公司吗?

陈小姐: 是。

来电者: 你们经理在吗?

陈小姐: 不在。

来电者: 你们是生产塑胶手套的吗?

陈小姐: 是。

来电者: 你们的塑胶手套多少钱一打?

陈小姐: 1.8美元。

来电者: 1.6美元一打行不行?

陈小姐: 不行的。

说完， 啪 挂上了电话。

上司回来后，陈小姐也没有把来电的事告知上司。

通用电话礼仪 篇12

Personal privacy, is not willing to open, no stranger to inquire about the secret, personal or private things.

In international social life, people generally pay respect inpidual privacy, and respect the privacy, as if a person in interpersonal skills have upbringing, respect and understanding can be an important sign of object interaction.

In international social life, how many, the personal income has been foreigners as their faces, is taboo others directly or indirectly. Remove wages, those who reflect personal economic conditions, such as tax amount, problems and bank deposit, the stock returns and housing area, car models, resorts, apparel brands, entertainment, etc, and personal income because, do not fit.

In general, the actual age abroad as core , and confidential for old words taboo. The love of friends and relatives, junior, marriage and family life. In some countries, with straight talk about this problem, is likely to be regarded as boring, even to think is sexual harassment . When chatting, generally dislike others for their own health concern.

Foreigners are put his own private residence as a private domain. They do not like the telephone number, residential address personal private information disclosure as pure . We ask for others, such as is where people , what school , what did before, that is normal. Yet these contents as foreigners , commercial secrets of the object against ask communication freely, without ever find each other hukou .

In international social life of faith and politics. In other foreign ask: what are you doing recently? , why haven t seen you for this kind of foreigners, but very taboo problem to others who seek this kind of problem, not ever curiosity, failing to respect other people, is ulterior motives.

We mentioned above, these problems are personal privacy issues. To respect the privacy of foreign friends, he must avoid involving these problems.

1, looking for similar habits.

Everyone has his own personality, hobbies, and interact in a way similar habits, relatively speaking, people everywhere, the problem is how to search to find you. First to watch each other s characteristics, age, social background and career life view, if both parties can pay attention to similar to the common language, and resonance.

2 and grasp the discretion of itself.

If a person is more outstanding, specialty to win the appreciation of others, and be happy with your nature, but if, instead of perfection, make the person has a kind of feeling that if the upper occasional exposes some personal shortcomings, but that will attract people close to you.

3, pay attention to the instrument and temperament.

Of course, treat people hospitable and natural than apathy introverted people are attractive. But the first meeting, this is nonsense doesn t give a person a kind of sedate feeling.

通用电话礼仪 篇13

礼仪体现细节，细节决定成败。为提高集团公司办公室员工综合素质，提升对外形象，增强公司的市场竞争力。10月24日，西双版纳石化集团公司办公室组织部门员工进行了一次全方位的实用电话接打礼仪培训。

电话被公认为便利的通讯工具，在日常工作中，使用电话的语言很关键，它直接影响着一个公司的声誉;在日常生活中，我们通过电话也能粗略判断对方的人品、性格。 因而，掌握正确的、礼貌待人的打电话方法是非常必要的。

本次培训，通过案例分析、经验技巧交流、电话接打礼仪专业知识学习等方式进行，不仅着眼于外在礼仪的培训，更注重内在品质与修养的提升和完善。通过接打电话礼仪学会了如何尊重别人，学会了换位思考，学会了怎样建立良好的人际关系，特别是让客户从内心深处真切地感受到公司的形象。

通用电话礼仪 篇14

公司组织我社员工进行了电话营销培训，本人在联合对自己多年的工作生涯进行电话营销培训总结，记得在央视曾看到过这样一个广告片，其中有句广告语异常深刻 少年强，则中国强。倘若可以做一下翻版，我认为是否也可以叫 营销强，则中国强。

最近，公司组织我社员工进行了电话营销培训，本人在联合对自己多年的工作生涯进行电话营销培训总结，记得在央视曾看到过这样一个广告片，其中有句广告语异常深刻 少年强，则中国强。倘若可以做一下翻版，我认为是否也可以叫 营销强，则中国强。作为一个半路出家的中国营销人，我和其他营销人一样，对营销知识充满着渴望，从理路到实战，从书籍到杂志，从理论专家到实战家，我们在浩瀚的文字海洋中接受着营销真理的洗礼。

电话营销已经越来越成为一种低成本高回报的营销手段，众多知名企业与公司纷纷组建自己的电话营销团队，希望电话营销为公司带来更多的客户，创造更高的价值。但在电话营销中如何将公司的营销目标拆分，并贯通到营销代表的实际工作中却并不容易，在这里将自己的一些电话营销培训心得与大家分享。

其实在很多时候，80%的销售人员栽在了 不需要 这三个字上，我也没有那么幸运，听到最多的便是 不需要 。客户为什么挂掉电话?在电话模拟中，客户的扮演者说： 我并不忙，但不愿和他说话，不愿和他讨论这个问题 。为什么呢?

电话营销培训首先，我们是否了解这个准客户?只有了解他，才能跟他交流下去，不会去问一些弱智的问题。我们是否足够的表示重视客户?第三，在建立融洽的信任关系之前，我的问题是否唐突?咨询没有放在那儿的产品，当你以一种销售人员的身份和姿态面对客户时，他不愿了解你推销的任何东西，所以张煊博说，第一个电话是以筛选客户、建立关系为目的的。如果做的足够好，客户愿意交谈下去，第二个问题又出现了，你能否清晰流畅地介绍你的服务或产品?你对你的产品真正了解吗?你对你的产品热爱吗?能否站在客户的立场和感受上介绍它?

当一个客户表现出了对的我产品或服务有兴趣时，怎样进一步引导客户?引导的问题我是否想好了?这就是挖掘客户需求的过程。

1、客户的身份。有无决策权，是主动寻求还是被动接受?这不仅是自己的需求，也是对客户尊重的体现。

2、客户接听我电话的目的。接听我的电话想从中了解到什么?仅是对新事物的好奇抑或工作的需要?这是筛选客户的重要考察点。

3、准客户目前在这方面是一个什么样的状况?他更需要什么样的产品或服务?

4、准客户认为自己最需要什么?

5、结合3、4介绍推出自己的产品或服务

6、客户的反应。以决定下一步应采取的措施。我觉的这里面有很多问题值得注意。

①作为销售人员，我的问题准备好了吗(6个)?客户可能提出的疑问，我已准备好了最好的应答吗?

②我的思路是否清晰，会不会聊了很久了，还让客户云里雾里抓不着重点

③同理心的表达，适时的赞美客户

④措辞和语言的感染力

⑤从客户的介绍和应答中分析客户的性格种类，迅速的调整应对方案。

⑥明确电话销售流程。

最后，依然是心态。经理在每次会议上都会讲到，但我是否真正的做到了销售人员应有的热情、乐观和持之以恒?

通过电话营销培训，在以后的工作里，我应处理好的事情有：

1、经常总结

2、明确销售流程

3、整理出按销售沟通层次列出的给客户的提问和客户可能提问的应答

4、语言感染力的练习

5、对咨询的深入了解

6、熟练客户分类，掌握应对方法。

通用电话礼仪 篇15

一、电话铃响两遍就接，不要拖时间。

拿起呼筒第一句话先说 您好 。

如果电话铃响过四遍后，拿起听筒应向对方说: 对不起，让您久等了 ，这是礼貌的表示，可消除久等心情的不快。

如果电话内容比较重要，应做好电话记录，包括单位名称、来电话人姓名、谈话内容，通话日期、时期和对方电话号码等。

二、电话的开头语会直接影响顾客对你的态度、看法。

通电话时要注意尽量使用礼貌用词，如 您好 、 请 、 谢谢 、 麻烦您 等等。

打电话时，姿势要端正，说话态度要和蔼，语言要清晰，即不装腔作势，也不娇声娇气。

这样说出的话哪怕只是简单的问候，也会给对方留下好印象。

只要脸上带着微笑，自然会把这种美好的、明朗的表情传给对方。

特别是早上第一次打电话，双方彼此亲切悦耳的招呼声，会使人心情开朗，也会给人留下有礼貌的印象。

电话接通后，主动问好，并问明对方单位或姓名，得到肯定答复后报上自己的单位、姓名。

不要让接话人猜自己是谁(尤其是长时间没见的朋友、同事)，以使对方感到为难。

三、打电话时，应礼貌地询问: 现在说话方便吗 ?要考虑对方的时间。

一般往家中打电话，以晚餐以后或休息日下午为好，往办公室打电话，以上午十点左右或下午上班以后为好，因为这些时间比较空闲，适宜谈生意。

四、打电话、接电话时，如果对方没有离开，不要和他人谈笑，也不要用手后住听筒与他人谈话，如果不得已，要向对方道歉，请其稍候，或者过一会儿再与对方通电话。

五、对方要找的人不在时，不要随便传话以免不必要的麻烦，如必要，可记下其电话、姓名、以回电话。

六、要学会配合别人谈话。

我们接电话时为了表示认真听对方说话，应不断地说: 是，是 、 好，好吧 等，一定要用得恰到好处，否则会适得其反。

要根据对方的身份、年龄、场合等具体情况，应付方式各异。

七、挂电话前的礼貌也不应忽视。

挂电话前，向对方说声: 请您多多指教 、 抱歉，在百忙中打扰您 等等，会给对方留下好印象。

八、办公场合尽量不要打私人电话，若在办公室里接到私人电话时，尽量缩短通话时间，以免影响其他人工作和损害自身的职业形象。

通用电话礼仪 篇16

一、及时接听

接电话时，电话铃一响，无其他特别要紧的事情，都应主动接电话，电话礼仪培训心得。一般电话铃响3下，必须接电话。拿起话筒后，应立即说 您好! 然后通报自己的单位名称，根据情况还可报上姓名，如 这里是 组织部办公室，我是小冯 。电话铃响了较长时间后才接电话，应首先向对方致歉： 您好，对不起，让您久等了。 如果接到拨错的电话，应当客气地告诉对方打错了，不要使对方尴尬。

二、声音亲切

拿起电话听筒的时候，一定要面带笑容。不要以为笑容只能表现在脸上，它也会藏在声音里。你在微笑，电话就会传递你的微笑;你是快乐的，电话也会传递你的快乐。亲切、温情的声音，会让对方对你产生良好的印象。如果绷着脸，声音会变得冷冰冰。即使你看不到和你通话的人，你也要像他们就在你的面前一样对待他们。他们一直在注意着你的声音，包括语调和心情，你需要把你全部的注意力投入到电话中

三、文明应答

对方打来电话，一般会自己主动介绍。如果没有介绍或者你没有听清楚，就应该主动问： 请问您是哪位?我能为您做什么?您找哪位? 当对方说明要找的人后，应说 请稍等 ，然后找受话人。如果受话人虽在，但有事无法分身，可礼貌地向对方解释并提出建议，以免浪费对方时间，如 王先生现在正忙，您过5分钟再来电话吧? 如果对方要找的人不在，可以礼貌地解释并提出建议，如 王先生不在(不在的原因)，我能帮您什么忙吗?

四、认真倾听

在接电话的过程中，应避免打断对方的讲话，可视情况用 嗯 、 是的 、 对 、 知道了 等作答。没有听清听懂，致歉后再请求对方重复。对重要的内容应记录，并请求对方重复确保无误。在电话交谈结束时，应谦恭地问一下对方： 请问您还有什么事情吗? 当确认对方已经讲完之后，方可结束通话。挂电话时，切忌没有致结束语就挂机或室机动作突然、用力过大，使对方产生误解。

五、接听细节

从拿起听筒到放听筒，整个过程都有礼益范，不可疏漏任何一个环节。接听电话时，应注意嘴和话筒保持4厘米左右的距离;要把耳朵贴近话筒，仔细倾听对方的讲话。讲话时，声音不宜过大或过小，吐词清晰，保证对方能听明白，绝不能叼着香烟、嚼着口香糖。要多用 您好 、 请 、 谢谢 、 对不起 、 不客气 等文明用语，而不能用失礼的 喂 来称呼对方;当对方要找的人不在时，接电话人也不要主动打听对方的来意。

六、做好记录

电话接听记录是办公室工作的重要文档资料，是领导安排工作、调度工作、上情下达、检查督促、界定责任的重要依据。办公室工作人员要养成这样一种习惯：用左手接听电话，右手拿好纸笔，随时记录有用信息。如会议通知就要准确记录会议名称、开会时间、地点、座位号及会议要求，并及时将情况报告相关领导及参会人员。

七、规范的问候语

在工作场合，接听电话时，首先应问候，然后自报家门。对外接待应报出单位名称，若接内线电话应报出部门名称。自报家门是让对方知道有没有打错电话，万一打错电话就可以少费口舌。规范的电话体现的不仅是对对方的尊重，而且也反映出本单位。

通用电话礼仪 篇17

礼仪体现细节，细节决定成败。为提高集团公司办公室员工综合素质，提升对外形象，增强公司的市场竞争力。10月24日，西双版纳石化集团公司办公室组织部门员工进行了一次全方位的实用电话接打礼仪培训。

电话被公认为便利的通讯工具，在日常工作中，使用电话的语言很关键，它直接影响着一个公司的声誉;在日常生活中，我们通过电话也能粗略判断对方的人品、性格。 因而，掌握正确的、礼貌待人的打电话方法是非常必要的。

本次培训，通过案例分析、经验技巧交流、电话接打礼仪专业知识学习等方式进行，不仅着眼于外在礼仪的培训，更注重内在品质与修养的提升和完善。通过接打电话礼仪学会了如何尊重别人，学会了换位思考，学会了怎样建立良好的人际关系，特别是让客户从内心深处真切地感受到公司的形象。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找