# 电话礼仪

来源：网友投稿 作者：小六 更新时间：2024-12-30

*电话礼仪（通用31篇）电话礼仪 篇1　　The telephone is an amazingly useful machine, and very easy to use, but believe it or not, people do*

电话礼仪（通用31篇）

**电话礼仪 篇1**

　　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.

　　Right after you say \"hello,\" be sure you\'ve turned away from your computer towards the area of your office least likely to be distracting. No multitasking of any kind allowed—in fact, just looking at your pad of paper and pen is a really good idea, because it encourages cognitive focus. Next, if the call isn\'t for you, but is for someone else in the department or company, don\'t say wrong number; don\'t say they did anything wrong at all. Instead, help them. Connect them to the person, or at least share relevant contact information.

　　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.

　　The telephone is your friend, but if you don\'t use it correctly, it won\'t necessarily make you look friendly. Remember the tips above, and you\'ll connect successfully by building only positive impressions.

**电话礼仪 篇2**

　　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 individual 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.

**电话礼仪 篇3**

　　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。

**电话礼仪 篇4**

　　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。

**电话礼仪 篇5**

　　在商务交往中，普普通通的接打电话，实际上是在为通话者所在的单位、为通话者本人绘制一个给人深刻印象的电话形象。

　　所谓电话形象，即人们在通电话的整个过程之中的语言、声调、内容、表情、态度、时间感等的集合。

　　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”等等关于电话礼仪的基本知识关于电话礼仪的基本知识。

　　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

　　关于电话礼仪的基本知识礼仪大全。

　　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。

**电话礼仪 篇6**

　　首先，打电话礼仪

　　1，时间选择：和私人电话选择有效时间，晚上10点以后，早上7点之前不要打电话，吃饭时不要打电话，请不要打电话给假期。

　　2，空间选择：私人电话较好在家里玩，在单位工作电话。不要使用单位电话谈私事，不要在公共场所打电话。

　　3，快乐的心情：打电话的时候一定要保持好心情，所以即使对方看不到你，也会以愉快的语气感染你，给对方留下好印象，因为面部表情会影响声音的变化，所以即使在手机上，我也要看看我的心态来处理它。

　　你打电话的时候一定不要抽烟，喝茶或吃零食。即使是懒惰的姿势也可以被另一方听到。如果你在弯腰时躺在椅子上，另一方的声音是懒惰和懒散的。如果你坐直，声音会很甜，充满活力。因此，当你打电话时，即使你看不到对方，你应该把自己看作是在前面，并尽可能地注意你的姿势。

　　5，通话时长：不宜短。长话短说，胡说八道。把最重要的事情放在前面，并在开始时介绍自己。

　　6，错误的电话主动道歉，发短信的祝福较好带签名。

**电话礼仪 篇7**

　　（一）及时、礼貌地接听电话

　　电话铃响了，要及时去接，不要怠慢，更不可接了电话就说“请稍等”，撂下电话半天不理人家。如果确实很忙，可表示歉意，说：“对不起，请过10分钟再打过来，好吗？”

　　在正式的商务交往中，接电话时拿起话筒所讲的第一句话，也有一定的要

　　求，常见的有以下三种形式：

　　（1）以问候语加上单位、部门的名称以及个人的姓名。这种形式最为正式，例如，“您好！大地公司销售部刘翔。请讲。”

　　（2）以问候语加上单位、部门的名称，或是问候语加上部门名称。它适用于一般场合，例如：“您好！大地公司销售部。请讲。”或者：“您好！办公室。请讲。”后一种形式，主要适用于由总机接转的电话。

　　（3）以问候语直接加上本人姓名。它仅适用于普通的人际交往。例如：“您好！余文。请讲。”需要注意的是，在商务交往中，不允许接电话时以“喂，喂”或者“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“你是谁”或“有什么事儿呀”。

　　（二）自报家门

　　自报家门是一个于人方便、自己方便，且节约时间、提高效率的好方式。

　　（三）认真倾听，积极应答

　　接电话时应当认真听对方说话，而且不时有所表示，如“是”、“对”、“好”、“请讲”、“不客气”、“我听着呢”、“我明白了”等等，或用语气词“唔”“嗯”、“嗨”等，让对方感到你是在认真听。漫不经心、答非所问，或者一边听一边同身边的人谈话，都是对对方的\'不尊重。

　　（四）认真清楚地记录

　　在电话中传达有关事宜，应重复要点，对于号码、数字、日期、时间等，应再次确认，以免出错。随时牢记5W1H技巧，所谓5W1H是指：When（何时），Who（何人），Where（何地），What（何事），Why（为什么）；How（如何进行）。在工作中这些资料都是十分重要的，对打电话、接电话具有相同的重要性。电话记录既要简洁又要完备，这有赖于5W1H技巧。

　　（五）友善对待打错的电话

　　如果对方打错了电话，应当及时告之，口气要和善，不要讽刺挖苦，更不要表示出恼怒之意。正确处理好打错的电话，有助于提升组织形象。

　　（六）正确代接电话

　　替他人接电话时，要询问清楚对方姓名、电话、单位名称，以便在接转电话时为受话人提供便利。在不了解对方的动机、目的是什么时，请不要随便说出指定受话人的行踪和其他个人信息，比如手机号等。

　　（七）巧问对方姓名

　　如果对方没有报上自己的姓名，而直接询问上司的去向，应礼貌、客气地询问对方：“对不起，您是哪一位？”

　　（八）礼貌地挂断电话

　　挂电话一般由上级、长辈先挂，双方职级相当时，一般由主叫方先挂。挂断电话前的礼貌不可忽视，要确定对方已经挂断电话，才能轻轻挂上电话。

**电话礼仪 篇8**

　　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。

**电话礼仪 篇9**

　　通话是现代社会最常见的一种交际方式。它是运用电话等现代通讯工具进行交往，具有快捷、方便的特点。尽管不是面对面地交谈，却能让人迅速获得信息，及时进行沟通。

　　在公务活动中，使用通话交流情况、沟通信息、商洽问题、答复事项，是一种最普遍的.工作手段。通话包括打电话和接听电话。不论是使用普通电话还是

　　移动电话，都要遵守一定的礼仪规范。

　　学会通话可以树立良好的电话形象。如果缺乏电话使用常识，没有掌握通话的技巧和礼仪规范，就会影响公务活动的开展，甚至损害机关单位的形象。

　　怎样打电话？

　　谁不会打电话？也许你会发出这样的疑问。打电话确实是一种最常见的交际方式。但是要正确掌握打电话的方法，还是需要注意一些问题的。

　　时间选择。公务通话一般要在办公时间内进行，不要在下班之后打，更不能在深夜、凌晨及午休、用餐、公休假时间打，除非有特别紧急的事情。如果是拨打国际长途电话，要注意时差，不要扰人清梦。要掌握通话的时间，一般不宜过长，以不超过五分钟为好。如果要通话较长时间，最好用面谈的方式。如果只能通话，必须征询对方是否方便，否则就要另约时间联系。

　　表述得体。通话表述要符合礼仪规范，不能高调门，语惊四座；口气谦恭有礼，热情、温和、亲切、自然。语速适中，过快了容易让人听不清楚，产生匆忙应付的感觉；慢条斯理，拿腔拿调，也容易引起人的反感。

　　举止得当。打电话要轻拿轻放，不要急不可耐，一遇到无法接通的情况就表现得很不耐烦，甚至甩话机。电话接通后，要等铃声响过六遍后，确信对方无人接听，才挂断话机。通话时不要抱着电话四处走动；仰坐、斜靠、歪躺或趴在桌上通话都是不适宜的。通话时也不要吃东西、抽烟、喝水、翻报纸杂志，甚至与旁边的人闲聊。

　　注意环境。打电话要注意周围环境。移动电话不要在嘈杂的大街上、一些公共场所通话。办公室打电话，要避免谈话声、嬉笑声、咳嗽声。如果有急事，可以先整顿一下通话环境，待安静下来再拨通电话。

　　怎样接电话？

　　接电话要注意以下礼仪：

　　及时接听。电话铃声一响，要及时接听，不要慢腾腾地任由铃声响个不停。一般在听到完整的铃声响后接起电话。同时响起电话，要先接起一个，询问对方是否介意接听另一个电话，征得同意后才能接听另一个电话。不要同时接听两个电话。

　　文明应答。接听电话要做到有问必答，依问作答。铃声响起，要拿起话筒问候对方，并自报家门：

　　你好！这里是（单位）或你好！我是，或者询问对方：你好！请问找哪位？如果要找的人不在，最好告诉对方不在的原因，或告诉对方联系方法。一般不宜用你是谁、你找谁、有什么事之类的话发问。与对方通话，要尽量每问必答，但不要答非所问，东拉西扯，大聊其天。对方交谈内容结束要即时道别，说声再见。

　　做好记录。公务电话通常需要做记录。平时要做好通话记录准备，电话记录簿或记录用纸、笔要准备好，不要通话后放下听筒，再找纸笔。遇到听不清楚时，可以请求对方重复一遍，特别是对一些重要内容和涉及时间、地点、数量等，最好加以核实，避免记错。

　　一些特殊电话的接听。对打错电话的，不要大声斥责对方，要接受对方的道歉，说声没关系后挂机。对一些难缠的电话，要学会说不，设法摆脱对方的纠缠，委婉而坚决地拒绝对方的请求。对一些诸如你猜猜我是谁、想知道我在干什么吗之类的谜语电话，可以用别让我猜谜了、我正忙着、我还有一些急事要做呢之类的话加以应对。

**电话礼仪 篇10**

　　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

　　起始控制：控制通话时间和信息;

　　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;

　　背景控制：通话质量即环境要好;

　　结束控制：发话方或者尊者先挂。

　　2、四不原则

　　不要借用别人的手机;

　　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;

　　不要制造噪音，这样会造成别人的反感;

　　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

　　拨错号码要道歉;

　　回电时记得留号码;

　　妥善组织自己的话语;

　　重要事宜应通知清楚到位，比如时间、地点、主要任务等。

**电话礼仪 篇11**

　　1.接听时间：当听到电话响铃时，请不要太晚接听，铃声是三声联机;不要让别人拿起电话。电话响了大约3秒钟。如果你长时间没有接听电话，或者等待对方不礼貌，另一方在等待时会非常焦虑，你的单位会给他留下不好的印象。

　　2，拿起电话：先告诉对方他不找，然后问对方是谁。

　　3.如果有局外人与您交谈，您也应该拿起电话。当你接听电话时，你必须解释谁在那里，建议对方不能说深层次的问题，然后建议让对方选择时间给他打电话。

　　4，对方拨错电话：遇到错误的电话：先提示对方拨错，然后可以重复自己的号码。

　　5，记录：始终牢记5W1H技能，所谓5W1H指1当2时谁3谁在哪里4什么5为什么6为什么6如何进行。这些信息在工作中非常重要。拨打电话和接听电话同样重要。电话记录既简单又完整，具体取决于5WIH技能。

**电话礼仪 篇12**

　　一、电话礼仪之询问信息

　　1.及时接听电话

　　尽可能在电话铃声响三声之内接听，这是为了向来电者或潜在客户表示尊重。

　　2.愉快的问候和语调

　　●注意说话时的“语调”。多一些节奏感，多一些清新感。

　　●面对面交流时，55%的信息通过你的身体与语言传递，38%通过你的语调，只有7%是通过话语的内容。

　　●电话沟通时，83%的信息沟通是通过你的语调，只有17%来自话语的内容。所以，通话时要保持微笑和热情，使客人们在电话的另一端也能感受到。

　　3.使用客人的姓名

　　如果客人没有告知姓名，请一定要询问，并尽可能多地使用客人姓名来称呼他。每个人都希望别人能记住自己的姓名。

　　4.清晰而积极的语言，不要用俚语

　　表达应该清晰，用词应该恰当，不要使用俚语。尽可能在给客人否定的回复时，提供另一个供他选择的机会。

　　5.不要使用专业术语

　　使用客人不熟悉的酒店术语只会浪费你和客人更多的时间，应避免发生这样弄巧成拙的事情，切忌在客人面前使用酒店的专业术语。

　　6.避免单调，变换声调

　　音调要有高低起伏，客人听了才会感兴趣。

　　7.不要讲得太快或者篡改原意

　　讲话是为了让别人听懂，说话的节奏要适中，声音不要太大，也不要过小。

　　8.注意力集中，不要分心

　　除了听筒，什么也不要碰。把精力集中在通话上，保持全神贯注。

　　9.聚精会神聆听，不要打断来电者

　　绝不要打断来电者的讲话，让他们把话讲完，积极地聆听，然后再提出自己的建议或观点。

　　二、电话礼仪之确认信息

　　1.向客人重复听到的信息

　　重复客人的信息以保证正确无误，避免产生误会。重复客人所说的信息，这说明在专心聆听并积极回应客人。

　　2.信息要具体，乐于帮助客人

　　提供具体信息，通过询问来进一步确定客人的需求。尽可能地为客人着想，做到细致入微，不要让客人有任何疑惑。

　　3.一定不要把房号告诉他人

　　为了保护客人安全，千万不要在通话中把客人房号告诉别人。如果来电者只提供了房号，还要请来电者说出此房间住客的姓名，避免住客受到错误电话的打扰。

　　三、电话礼仪之转接电话

　　1.告知将转接电话

　　让接电话的人知道，有什么事找接听者。如果电话是找酒店同事的，就要先告诉来电者的信息，这样来电者就不必再重复了。如果可能，介绍通话双方。

　　2.让来电者讲完话，再进行等候设置

　　●询问来电者姓名，征得来电者同意，方可将来电者设置为在线等候状态。如果需要让别人在线等候，需要表示感谢，让来电者感受到备受尊敬和重视。

　　●为来电者提供选择：尽可能多给来电客人提供一些选择，这会节省客人时间。

　　●经常给等候客人以反馈：如果仍然无法接通，最起码要再问讯来电者一下，给来电者提供选择的机会。

　　3.记录完整的电话留言

　　尽可能为客人留言或询问客人是否需要介入语音信箱。给客人选择的机会，有些人可能不喜欢语音留言，就可以为客人记录完整的留言。

　　记录完整的留言包括：

　　①接听者的姓名

　　②接听日期和时间

　　③来电者的姓名和拼写

　　④来电者的单位

　　⑤来电者的电话号码

　　⑥简单的信息

　　⑦姓名和签字

　　记录完整留言后需重复客人的信息，特别注意重复客人的姓名和号码

　　四、电话礼仪之处理需求及问题

　　1.处理多重需求

　　保持冷静是关键，最好是一次处理好一件事，而不是同时马马虎虎地处理几件事。做好准备，确保手边有你所需的所有物品。你知道通常什么时候会忙，准备停当，就不会在繁忙时手忙脚乱。

　　①优先为付费客人服务

　　②尽量不要让客人在线等候超过30秒钟

　　③请同时打进电话的客人等候，按照顺序为客人提供服务。要得到来电者的同意才能设置等候

　　④再次接起电话时，要对等候的客人表示感谢

　　⑤如果接电话的时间过长可以与客人约定好确切的回电时间，再打过去

　　⑥业务繁忙时只有两种选择，要么请来电者在线等候，要么记下来电者的电话号码稍后打回去

　　2.处理各类情况

　　如果客人或者其他来电者讲的是别的语言听不懂时，不要烦躁，也不要因为听不懂就挂断电话。这可能是紧急状况。要尽心尽责地为客人解决问题。如果解决不了，可以请能解决问题的员工帮助。

　　3.应对不满意客人的来电

　　●当客人投诉时，不要找借口，怀着同情心聆听来电者，要提供解决方案。

　　●做记录时，要告诉来电者。长时间的停顿会使来电者产生误解。

　　4.理解来电者

　　电话礼仪的关键所在是：聆听、同情、致歉、解决问题并跟进后续事宜

　　这些做法会使不愉快的来电者变得高兴，也许不是总能见效，但至少不会让来电者对酒店产生不满。

　　5.告知客人解决问题所需的时间

　　向客人说明解决问题所需时间，跟进问题解决的结果。

　　五、电话礼仪之房间销售

　　通过提问来确定客人的需要和偏好：

　　①介绍产品特点和功能。例如：为家庭客人提供免费的电影和游戏室，为商务客人提供免费市话及电脑数据端口

　　②为客人提供多种选择。例如：不同的房型，不同的价格，不同的日期

　　③鼓励客人参与，做出选择

　　④一旦你明确了客人的特定需求，落实销售

　　⑤根据程序完成预订

　　六、电话礼仪之礼仪支持团队

　　电话里的声音是众多来电者对酒店的第一印象，当接听电话时运用礼仪技巧时，当礼貌地、谦恭地、有问必答地、面带微笑地服务来电者时，就会脱颖而出，酒店也从其他酒店中脱颖而出。在电话中与客人交谈能够在酒店和客人之间建立起一种良好的关系，努力为客人留下难忘的经历。

**电话礼仪 篇13**

　　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。

**电话礼仪 篇14**

　　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。

**电话礼仪 篇15**

　　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。

**电话礼仪 篇16**

　　扮演人员表： 电话销售人员—— 客 户——

　　对话内容： 电话销售人员：您好，公司，请问有什么可以帮助您?

　　客 户：我想咨询一下你们的产品!

　　电话销售人员：请问怎样称呼您?

　　客 户：我姓刘。

　　电话销售人员：刘先生您好，请问您要咨询哪一类产品?

　　客 户：是关于电话销售系统方面的产品。

　　电话销售人员：请问您是想了解单机版的，还是多机版的?

　　客 户：单机版。

　　电话销售人员：好的，单机版的现在正在搞促销，价格是500元。您需要马上装吗?

　　客 户：怎么装呢?

　　电话销售人员：刘先生，请别着急，程序非常简单，我们会有专业人员给您指导的。要不然，我十分钟之后叫他给您回一个电话好吗?

　　客 户：好的。

　　电话销售人员：非常感谢您的来电，同时也非常感谢您对我工作的支持。谢谢!

**电话礼仪 篇17**

　　接听电话步骤：

　　1.一般电话铃响不超过3声，应拿起电话。

　　2.致以简单问候，语气柔和亲切。

　　3.自报单位（部门）名称或个人姓名。

　　4.外线电话报酒店名称，内线电话报部门或岗位名称。

　　5.认真倾听对方的电话事由。如需传呼他人，应请对方稍候，然后轻轻放下电话，去传呼他人。如是对方通知或询问某事，应按对方要求1、2、3……逐条记下，并复述或回答对方。

　　6.记下或问清对方通知或留言的事由、时间、地点、号码和姓名。

　　7.对对方打来电话表示感谢。

　　8.等对方放下电话后，自己再轻轻放下。

　　从酒店打出电话的.步骤

　　1.预先将电话内容整理好（以免临时记忆浪费时间难免遗漏）。

　　2.向对方拨出电话后，致以简单问候。

　　3.作自我介绍。

　　4.使用敬语，说明要找通话人的姓名或委托对方传呼要找的人。

　　5.确定对方为要找的人致以简单的问候。

　　6.按事先准备的1、2、3……逐条简述电话内容。

　　7.确认对方是否明白或是否记录清楚。

　　8.致谢语、再见语。

　　9.等对方放下电话后，自己再轻轻放下。

　　注意事项

　　1.正确使用称呼

　　2.正确使用敬语。

　　3.对容易造成误会的同音字和词要特别注意咬字（词）清楚。

　　4.不要对客人讲俗语和不易理解的酒店专业语言，以免客人不明白，造成误解。

　　5.接听电话（打电话），语言要简炼、清楚、明了，不要拖泥带水、浪费客人时间，引起对方反感。

　　6.接听或打电话时，无论对方是熟人或是陌生人，尽量少开玩笑或使用幽默语言。因双方在电话中既无表情又无手势的配合，开玩笑或幽默语言往往容易造成事与愿违的效果。

　　7.在接听电话中尽量不失礼节地设法辨明对方身份、姓名、工作单位和电话号码。如对方实在不愿意透露姓名和有关资料，也不要失礼，怪罪对方。

　　8.对方拨错电话时，要耐心地告诉对方“对不起，您拨错电话号码了”，千万不要得理不让人，使客人造成不愉快。自己拨错了电话号码，一定要先道歉，然后再挂线重拨。

　　9.接听电话要注重礼貌

　　a.在电话接听过程中要特别注意避免出现以下一些不礼貌现象：

　　b.无礼。客人无礼，接听电话的人也无礼，以牙还牙；或接电话人对客人来的电话内容追根问底，使通话人显得不耐烦，感到恼火或沮丧。

　　c.傲慢。接电话的人盛气凌人，似乎别人欠了他什么似的，这种接电话的态度是最容易激怒对方，并且很难使对方在短时间内消除心中的不愉快。

　　d.有气无力，不负责任。接电话的人在接电话中显得无精打采、有气无力，对客人的电话或对方的问话不负责任，经常给对方造成失望或疲倦的感觉。

　　e.急躁。在接听电话时，不等对方说完，自己抢话说，而且一口气说得太多、太快，不注意克制自己的感情，使对方感到电话人在发火、在训人，容易造成误会，产生不良后果。

　　f.独断专横。不注意用心听完对方讲话内容，不断地随意打断别人的叙述；不管正确与否，一切由自己说了算；对方的话未说完，自己就先挂线了。

　　g.优柔寡断、拖泥带水。接听电话时，回答对方的问题，不清不楚，似是而非，犹犹豫豫，毫无把握。

　　h.不耐烦或出口伤人。态度粗鲁、语言生硬、令人恼火。尤其是连续听到几个打错的电话后，更容易出口伤人。但下一个电话也许恰恰是一个工作电话，则会造成不良后果。

**电话礼仪 篇18**

　　（一）选好通话的时间

　　拨打电话，首先要考虑在什么时间最合适。如果不是特别熟悉或者有特殊情况，一般不要在早7点以前、晚10点以后打电话，也不要在用餐时间和午休时打电话，否则，有失礼貌，也影响通话效果。

　　（二）礼貌的开头语

　　当对方拿起听筒后，应当有礼貌地称呼对方，亲切地问候“您好”。只询问别人，不报出自己是不礼貌的。如果需要讲的内容较长，可问：“现在与您谈话方便吗？”

　　（三）用声调传达感情

　　讲话时语言流利、吐字清晰、声调平和，能使人感到悦耳舒适。再加上语速适中、声调清朗、富于感情、热情洋溢，使对方能够感觉到你在对他微笑，这样富于感染力的电话，一定能打动对方，并使其乐于与你对话。

　　（四）有所准备，简明有序

　　如果要谈的内容较多，可在纸上列出。尤其是业务电话，内容涉及时间、数量、价格，有所记录是非常必要的。

　　（五）电话三分钟原则

　　在正常的情况下，一次打电话的全部时间，应当不超过3分钟。除非有重要问题必须字斟句酌地反复解释、强调，一般在通话时都要有意识地简化内容，尽量简明扼要。通话不超过3分钟的做法又称“打电话的3分钟原则”，它是所有商务人员都要遵守的一项制度。一般来讲，在打电话时要贯彻3分钟原则，主要的决定权在发话人手里，因为在通话时先拿起、先放下话筒的通常都是发话人。在通话时，切忌没话找话、不谈正题、东拉西扯，更不要在电话里跟别人玩“捉迷藏”，说什么“你猜猜我是谁”、“你知道我在哪儿”、“想知道我在干什么吗”、“不想问一问还有谁跟我在一起吗”等。为了节省通话时间，不但通话时要长话短说，而且在拨电话时，也要少出或不出差错。需要总机接转

　　时，应主动告知分机号码，不要等人家询问。若不知分机号码，则应提供受话人的部门和姓名。若对此不清楚，则最好不要去麻烦话务员。

　　（六）礼貌的结束语

　　打完电话，应当有礼貌寒暄几句“再见”、“谢谢”、“祝您成功”等恰当的结束语。

**电话礼仪 篇19**

　　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。

**电话礼仪 篇20**

　　一、 接听电话要求

　　1、 所有来电，务必在三响之内接答。

　　2、 通话时，听筒一头应放在耳朵上，话筒一头置于唇下约五公分处，中途若需与他人交谈，就用另一手捂住话筒。

　　3、 必要时做好记录，通话要点要问清，然后向对方复述一遍。

　　4、 对方挂断之后，方为通话完毕。任何时候不得用力掷听筒。

　　5、 在酒店内不得打私人电话，传私人电话，家有急事来电，应转到部门办公室，并从速结束通话。他人接听，只代为记录。

　　二、 接听电话时的言谈规定

　　1、 声调要自然、清晰、柔和、亲切，不要装腔作势，声量不要过高，亦不要过低，以免对方听不清楚。

　　2、 不准讲粗言，使用蔑视和侮辱性、网络词语的语言。

　　3、 不开玩笑。

　　4、 多用敬语，注意“请”、“谢谢”字不离口。

　　5、 任何时候不准讲“喂”。

　　三、 来电接听程序

　　A、问好 B、报出你的岗位 C、报出你的姓名，具体为：为您服务 D、询问需求

　　1、 总机接听内线电话时按A、B、C顺序执行;总机接听外线电话时，按现行规定执行。

　　2、 前厅部的总台接待、大堂副理、商务中心、礼宾部应按B(英文)、D(英文)、A(中文)、B(中文)顺序执行。

　　3、 其他各部门电话(除部门办公室外)一律按A、B、C顺序执行。

　　4、 各部门办公室接听电话按：A+办公室名称+本人姓名顺序执行。

　　5、 以上各岗位要求除注明外，一律先使用中文，当对方使用英文时应改为英文服务。

　　四、 特殊情况的处理

　　1、 当你正在接听电话，有客人前来要求服务时：

　　(1) 应面带微笑，点头示意，暗示客人你将尽快为其服务。

　　(2) 迅速结束电话交谈，中文讲：“对不起，让您久等了!”对外宾服务时讲：“Thank you for your waiting.”

　　2、 当你正在为客人服务，有电话打进来时：

　　(1) 应面带微笑，向暂时被中断服务的客人讲：“对不起，请您稍候。”

　　(2) 按照接听电话要求及程序接听电话，并尽快结束接听电话。

　　(3) 放下电话后，应立即向被中断服务的客人致歉，讲：“对不起，让您久等了!”对外宾服务时讲：“Thank you for your waiting.”

　　3、 当来电要找的人不在时，我们应询问对方是否需要留言或回电话。

　　(1) 对不起，先生(女士)，某某现在不在这里，您是否需要留言服务。

　　(2) 请问您的电话号码、尊称。

　　(3) 做好留言记录，并边记录边重复客人留言，最后复述一遍。

**电话礼仪 篇21**

　　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

**电话礼仪 篇22**

　　第一，迟到、请假由自己打电话；

　　第二，外出办事，随时与单位联系；

　　第三，外出办事应告知去处及电话；

　　第四，延误拜访时间应事先与对方联络；

　　第五，借用他人单位电话应注意，一般借用他人单位电话，一般不要超过10分钟。遇特殊情况，非得长时间接打电话时，应先征求对方的同意和谅解。

　　第六，同事家中电话不要轻易告诉别人；

　　第七，用传真机传送文件后，以电话联络；

**电话礼仪 篇23**

　　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。

**电话礼仪 篇24**

　　一、酒店总机接听电话的礼仪

　　1、“三响之内”接洽。所有来电话，务必在三响之内接洽，以充分体现酒店的工作效率。如果故意延误，提起听筒以后还照常和周围的人闲扯，把发话人搁在一边，这是不允许的。

　　2、先问好，再报单位，再用问候语。这样可以避免搞不清身份和拨错电话的麻烦，例如：“您好，××酒店”，一般要求用普通话，或者用中文和英文。例如，Goodmorning，Hotel。接电话问好、报单位后讲问候语，例如，“请问我能帮您什么忙吗？”切忌自己什么都不说，只是一味地询问对方：“您叫什么名字？您是哪个单位的？”这种做法极不礼貌。另外注意的是，问好、报单位、问候语这三者开头语的顺序不能颠倒弄错。这样显得彬彬有礼，给人一种亲切感。

　　3、避免用过于随便的语言。热情、修辞恰当的语句是电话回答成功的一半，因而不要用非正规的非专业化以及不礼貌的词语。

　　4、电话接线要迅速准确。下榻在酒店的客人所接到的大多数电话都是长途电话，都很重要，因而电话接线要迅速准确。另外，不许误传客人的信件或电话留言，一定要做到认真、耐心、细心。通话时，听筒一头应放在耳朵上，话筒一头置于唇下约5厘米处，中途若需与他人交谈，应用另一只手捂住听筒，或按下等待键。

　　5、注意聆听。在客人讲完之前不要打断也不可妄下结论，对听不清楚的地方，要复述客人的话，以免搞错。听电话时要注意礼貌，仔细聆听对方的讲话，要把对方的重要话进行重复和附合，应不时地用“对”、“是”、“好的”等来给对方积极的反馈。如果对方发出邀请或会议通知，应致谢。如对方反映问题或是客人投诉，接待要耐心，回复对方的话要十分注意语气和措词，要显得热情、诚恳、友善、亲切，并使对方能体会到你对他的关注。

　　6、做好记录。若是重要的事，应做记录。记录时要重复对方的话，以检验是否无误。然后应等对方自己来结束谈话，如果电话上定不下来，可告知对方待请示领导后，再通电话决定。

　　7、通话完毕通话结束时，应说“谢谢您！”。通电话以对方挂断电话方为通话完毕，任何时候不得用力掷听筒。

　　二、酒店总机打电话的礼仪

　　1、说话要直截了当。员工在打电话时，要直对着话筒说话，嘴唇与话筒相距125px为宜，使用正常的语调，说话直截了当，开门见山。

　　2、做好准备工作。电话簿、常用电话号码、日历、记录本以及笔全部应放在便于拿到的位置。拨电话之前，员工应做好各项准备，如各种表格、数据、图表和有关内容。

　　3、礼貌接听电话。打电话的人只能根据自己听到的声音判断对方对自己的态度，热情友好和及时地招呼对方是最基本要求。员工应该明确自己的岗位，如果所找的人不在，接电话的员工应提供帮助，解释要找的人不在，并说明大约何时回来，或把电话转给某一个可以代替的人，或留下电话记录。一个完整的电话记录应包括下列内容：

　　（1）受话人姓名。

　　（2）发话人姓名及公司。

　　（3）发话人电话号码及分机号码。

　　（4）发话人所在的城市。

　　（5）电话留言。

　　（6）要求的和允许的活动。

　　（7）通话的日期和时间。

　　（8）记录人姓名。

　　4、礼貌中断电话。如果员工在通话过程中务必离开一下，他应该请发话人等待一下或请对方再挂电话来。如果对方愿意等待，应告知对方他的电话没有挂断，并轻轻放下话筒。

　　5、礼貌转接电话。员工只有在确信电话所转对象能向发话者提供帮助时，才能将电话转过去，应告诉发话人要将电话转接并解释为什么要转接的理由。

　　6、礼貌地结束电话。员工在结束电话时，应使用恰当的结束语，以对发话人表示感谢，或对自己未能提供帮助表示歉意，应让发话者先挂电话，以免对方有什么误解。

　　三、酒店总机电话遵守保密制度

　　话务员从事的是一项机要工作，酒店内部的信息和宾客的私人情况是不能外泄的，这既是组织纪律，也是礼节礼貌上的基本要求。答复客人查找事项，要在不违反保密规定的前提下。在大多数情况下，电话总机服务员不准向问话对方提供客人的姓名、他的房间号码以及其他任何有关客人的情况，保证客人的隐私、生活安静和居住环境不受侵犯。为了维护酒店的声誉，话务员不得向外界披露酒店和宾客的情况，以便确保住店客人不受打扰或发生意外。

　　四、酒店总机电话声音的要求

　　酒店电话员的声调、语言、热情、快捷以及他个人的知识等是促进未来客人是否决定在该酒店下榻的重要因素。

　　1、声音亲切、明快。接电话时应提倡运用富有人情味的声音，运用带笑声音与对方通话。亲切、明快的声音使对方感到舒服，感到满意。有人称电话小姐是“微笑大使”，她们通过自己的声音在公众和酒店之间架起友好的桥梁。可见，通话时充分调动一切语言修辞手段是树立酒店良好形象、与公众建立良好关系的有效手段。

　　2、说话文明、服务热情

　　⑴接待服务使用礼貌语言，持之以恒，习以为常。一接来电，敬言当先，如说“您好！”“请讲”等。

　　⑵语气要谦逊，态度要诚恳。不与通话人顶撞，发生争执。

　　⑶语气要亲切、委婉。具有帮助别人排忧解难和乐意助人为乐的精神，说话时语调亲切、委婉，使通话人感觉到你的关心和协助。

　　⑷音色要柔和、悦耳，使通话人好象听到家中亲人的呼唤，得到“宾至如归”之感。

　　⑸发音要准确、清晰。不论用哪一种语言或方言说话都要做到发音准确、清晰。只有这样才能保证对方听清楚。

　　⑹语言要简练，用词要得当。说话简明扼要，不罗嗦，用词得当，不误解，切忌脱口而出粗俗的语言。

　　⑺语速快慢要适中，根据不同的通话对象，要恰到好处地掌握讲话速度，对有急事的通话人，不能给人一种慢条斯理故意拖延时间的感觉，对老年人或语言不易沟通的通话人要适当放慢语速，以期达到明白无误的目的。

　　2、耐心诚恳维护信誉

　　⑴解释要耐心。当通话人有疑问求助时，话务员有责任耐心地尽力向对方作解释，切不可置之不理，悄悄把电话挂上。如通话人要接的分机占线，应说“对不起，╳╳╳地方的线路正忙，请过一会儿打来，好吗？”等。

　　⑵接受投诉要虚心。通话人对酒店服务质量有意见来电投诉时，要以虚心的态度仔细聆听，答应通话人定将此事及转告有关部门，切不可拒绝或中断通话。

　　⑶叫醒服务要准时，住店宾客如来电要求在某时提供叫醒服务，话务员要当即做好准备、完整的记录，如不是轮到自己值班，应在下班时对来接班的话务员作好交代，届时按要求准时叫醒宾客，切不能大意误事，影响宾客工作或行程的安排。

　　⑷对于“代客留言，代客拨号，电话查询”等业务应做到，不怕麻烦。绝不可对宾客说“我没空”、“我不知道”之类的话。即使通过一再努力仍未达到宾客的要求，也应主动向宾客作出解释并致歉意。

**电话礼仪 篇25**

　　物品准备

　　在平时我们工作的时候就应该在电话旁边准备好纸和笔，方便记录客户电话内容。

　　左手拿话筒

　　大多数人习惯用右手拿起电话听筒，但是，在与客户进行电话沟通过程中往往需要做必要的文字记录。在写字的时候一般会将话筒夹在肩膀上面，这样，电话很容易夹不住而掉下来发出刺耳的声音，从而给客户带来不适。为了消除这种不良现象，应提倡用左手拿听筒，右手写字或操纵电脑，这样就可以轻松自如的达到与客户沟通的目的。

　　接听时间

　　在电话铃响三声之内接听，如果有事情耽误了接听电话的时间，在接到客户电话时应该首先向其道歉。

　　保持正确的姿态

　　接听电话过程中应该始终保持正确的姿势。一般情况下，当人的身体稍微下沉，丹田受到压迫时容易导致丹田的声音无法发出;大部分人讲话所使用的是胸腔，这样容易口干舌燥，如果运用丹田的声音，不但可以使声音具有磁性，而且不会伤害喉咙。

　　因此，保持端坐的姿势，尤其不要趴在桌面边缘，这样可以使声音自然、流畅和动听。此外，保持笑脸也能够使来电者感受到你的愉悦。

　　重复电话内容

　　电话接听完毕之前，不要忘记复诵一遍来电的要点，防止记录错误或者偏差而带来的误会，使整个工作的效率更高。例如，应该对会面时间、地点、联系电话、区域号码等各方面的信息进行核查校对，尽可能地避免错误。

　　道谢

　　最后向客户道谢是基本的礼貌，来者是客，以客为尊，千万不要因为不直接面对客户而认为可以不用搭理他们。还有就是切记在电话结束之后要让客户先收线挂电话，我们再挂掉电话。

　　酒店前台接待服务礼仪规范

　　仪态礼仪规范

　　酒店前台接待人员是酒店的形象代言人，或称酒店的门面。因此要求前台接待坐、立、行、走，端正自然，保持良好的精神风貌。

　　前台接待人员在工作中要注意你的站姿、坐姿、体态语、目光和微笑等;在工作的时候，常带着自然的笑容，表现出和蔼可亲的态度，能令客人觉得容易接近。不得故作小动作，打哈欠要掩着口部，不要作出搔痒、挖鼻、掏耳、挑牙等不雅的动作。

　　不得表现懒散情绪，站姿要端正，不得摇摆身体，不得倚傍墙、柜而立或蹲在地上，不可歪头歪身，及扮鬼脸作怪动作。用词适当，不可得罪客人，亦无须阿谀奉承，声线要温和，不可过大或过小，要清楚表达所要说的话;要始终保持微笑。

　　形象礼仪规范

　　礼貌待客、热情服务还不够，酒店前台接待人员还要注意自己形象礼仪规范，男士头发不可过长，头发不得油腻和有头皮;女士头发梳洗整齐,长发要捆绑好，不得戴太夸张的发饰，只宜轻巧大方的发饰,头发不得掩盖眼部或脸部。

　　面部修饰：男士不得蓄须，脸部要清爽宜人，口气清新。女士上岗要化淡妆，但是不得抹太多胭脂水粉，只宜稍作修饰，淡扫娥眉，轻涂口红，轻抹胭脂便可。

　　身体修饰：不得留长指甲，女士不能涂鲜艳的指甲油;要经常洗澡，身上不得有异味，不能喷太多的香水。

　　接待礼仪规范

　　客人来到柜台前，马上放下正在处理的文件，礼貌的问安，表现出曾受过专业训练的风采，称职及有能力为客人服务。

　　对客人的咨询，应细心倾听后再做解答。解答问题要耐心，不能准确解答的应表示歉意:\"对不起，请稍等，我帮您问一下\"，问完要向客人反馈。

**电话礼仪 篇26**

　　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.

**电话礼仪 篇27**

　　一.电话应对的礼貌

　　电话交谈没办法已表情活动作传达意思。因此，如果英对不适当，很容易招致对方的误解。基本的应对原则如下，须谨记在心。

　　1)电话铃响三声，必须接听电话。

　　2)清晰及快速的报出酒店及部门名称。

　　3)报出自己的名字，提出是否需要帮助。

　　4)用自然的声音接听电话，语音不要过于响亮或叫喊。

　　5)用温和礼貌的态度去接听电话。

　　6)仔细聆听对方的话语，感受他当时的心情。

　　7)让对方了解，你很想要帮助他。

　　8)不要由于查找资料或其他事情使对方一直等候。

　　9)当知道对方姓氏后，请连姓氏称呼。(例如：Mr. Wang / Ms. Zhao)

　　10)用礼貌用语。

　　11)准备好笔和纸，用来记录。

　　12)向对方重复完整简要的口信，确认是否准确。

　　13)澄清一切有可能出错的地方。

　　14)表示感谢对方的来电。

　　二.外线电话和酒店内部电话的接听

　　外线电话：x

　　Good morning,hotelspeaking, how may I help you?

　　早上好，这里是xx大酒店，我是。有什么可以帮您的吗?

　　内部电话：

　　Good evening, conciergespeaking, how may I help you?

　　晚上好，这里是礼宾部，我是。有什么可以帮您的吗?

　　3.接到拨错号码的电话

　　接到对方拨错号码的外线电话，应采取以下方式应对：

　　I’mafraid you have the wrong number. This is theHotel, 5888-5888.

　　您恐怕拨错号码了。这里是8331-9521，xx大酒店。

　　如果是客人拨错部门分机号码，应该立即转换到想联络的部门。

　　This is concierge desk. I’ll transfer your call to restaurant reservations.

　　这里是礼宾部，我帮您转到餐厅预定。

　　I’m afraid this is a direct line. We cannot transfer your call to the western restaurant. Could you dial 5888-5812, please?

　　抱歉，这是直线电话。我们无法为您转到酒店西餐厅，请拨5888-5812，好吗?

　　4.结束对话

　　电话应对结束时可以说和开头同等重要。尤其有关接待客人的服务，所以对话结束时使用的字眼应该简洁有力，给宾客良好的印象，最好不要说Bye-bye。

　　Thank you for calling.

　　感谢你的来电。

　　We look forward to hearing from you.

　　我们期待听到您的消息。

　　We look forward to serving you.

　　我们期待为您服务。

　　三.前台接待礼仪

　　1.坐着迎接客人

　　目前很多酒店为了体恤自己的员工，前台站式服务改为休闲式的坐着为客人服务,也就是说客人来到前台,大概离前台2米左右就站起来,跟客人问好并示意客人坐下,然后接待员再坐下为客人办理相关手续!但是自从改成坐式服务之后发现很多酒店的前台当客人来的时候都懒得站起来，直接坐在座位上为客人问好然后直接办理业务，这一点是要坚决杜绝的。

　　这是一种服务意识的表现，酒店式人性化了，但是客人却感觉不到尊重了，所以前台接待人员要切记，即便你所在的酒店式坐式服务的，当客人快要走到前台的时候也要站起来对客人问好，其次就是在坐者的时候要保持优雅的坐姿，切不可躺在椅背上或有一些其他的动作。

　　2.没有微笑

　　微笑是人类最基本的动作，对服务行业来说，至关重要的是微笑服务。微笑服务是指服务员以真诚的笑容向客人提供服务；同时也反映出一个服务员的美好心灵和高尚情操。

　　微笑服务并不意味着只是脸上挂笑，而应是真诚地为顾客服务，试想一下，如果一个营业员只会一味地微笑，而对顾客内心有什么想法，有什么要求一概不知，一概不问，那么这种微笑又有什么用呢?因此，微笑服务，最重要的是在感情上把顾客当亲人、当朋友，与他们同欢喜、共忧伤、成为顾客的知心人。

　　3.忌厌烦

　　有时候个别客户会因为劳累或者是我们工作上出现了差错而发脾气，或者是说一些激动的话语，但是前台接待人员绝对不能因为客户的不礼貌而表现出不耐烦的情绪。相反我们应该通过主动、热情的服务使客人意识到自己的失礼。

**电话礼仪 篇28**

　　一、电话接听服务的基本程序

　　接听电话程序

　　1.一般电话铃响不超过3声，应拿起电话。

　　2.致以简单问候，语气柔和亲切。

　　3.自报单位(部门)名称或个人姓名(外线电话报酒店名称，内线4.电话报部门或岗位名称)。

　　5.认真倾听对方的电话事由。如需传呼他人，应请对方稍候，然后轻轻放下电话，去传呼他人。如是对方通知或询问某事，应按对方要求1、2、3……逐条记下，并复述或回答对方。

　　6.记下或问清对方通知或留言的事由、时间、地点、号码和姓名。

　　7.对对方打来电话表示感谢。

　　8.等对方放下电话后，自己再轻轻放下。

　　二、从酒店打出电话的程序

　　1.预先将电话内容整理好(以免临时记忆浪费时间难免遗漏)。

　　2.向对方拨出电话后，致以简单问候。

　　3.作自我介绍。

　　4.使用敬语，说明要找通话人的姓名或委托对方传呼要找的人。

　　5.确定对方为要找的人致以简单的问候。

　　6.按事先准备的1、2、3……逐条简述电话内容。

　　7.确认对方是否明白或是否记录清楚。

　　8.致谢语、再见语。

　　9.等对方放下电话后，自己再轻轻放下。

**电话礼仪 篇29**

　　交往礼仪 (五)电话礼仪

　　融入笑容的声音

　　让你的声音在电话里传达笑容。你的态度应该是礼貌的、声音适中、清晰、柔和，不要在电话里喊叫或声音很尖。让对方感觉到你的微笑，你的热情与友好。

　　往来礼仪 (一)拜访礼仪

　　事先预约。通常，先打电话与将要拜访的客户取得联系，约定主宾双方都认为比较合适的时间和会面地点，并且告诉对方拜访的意图。

　　时间的选择。公务性拜访应选择在对方上班时间;如果是私人拜访，就以不影响对方休息为原则，尽量避免在吃饭、午休或者晚间的10点钟以后登门。一般情况，上午9-10点，下午3-4点或晚上7-8点钟最适宜。

　　地点选择。办公室、家中、公共娱乐场所等。

　　预约的方式。电话、当面、书信等。

**电话礼仪 篇30**

　　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.

**电话礼仪 篇31**

　　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。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找