# 职场办公室文化礼仪知识

来源：网友投稿 作者：小六 更新时间：2025-01-09

*职场办公室文化礼仪知识（精选3篇）职场办公室文化礼仪知识 篇1　　1、头发保持清洁无异味、无头皮屑、指甲不宜太长、口腔清洁、女士不宜浓妆；　　2、衬衫无论什么颜色，衬衫的领子与袖口不得污秽；　　3、鞋子应保持清洁，如有破损应及时修补，不得穿*

职场办公室文化礼仪知识（精选3篇）

**职场办公室文化礼仪知识 篇1**

　　1、头发保持清洁无异味、无头皮屑、指甲不宜太长、口腔清洁、女士不宜浓妆；

　　2、衬衫无论什么颜色，衬衫的领子与袖口不得污秽；

　　3、鞋子应保持清洁，如有破损应及时修补，不得穿带钉子的鞋；

　　4、女性服装不得过分华丽；

　　5、职员工作时不宜穿大衣或过分雍肿的服装；

**职场办公室文化礼仪知识 篇2**

　　不要人云亦云，要尽抒己见

　　一般来说，公司老板都会赏识那些有自己头脑和主见的员工。如果我们经常说别人说过的话，那么你在办公室里就很容易被忽视了。有自己的头脑，不管你在公司的职位如何，你都应该发出自己的声音，应该敢于说出自己的想法。

　　不要情绪语言，要和声平气

　　在办公室里与人相处要友善，说话态度要和气，要让觉得有亲切感，即使是有了一定的级别，也不能用命令的口吻与别人说话。说话时，更不能用手指着对方，这样会让人觉得没有礼貌，让人有受到侮辱的感觉。

　　不要当中炫耀，要谦虚谨慎

　　骄傲使人落后，谦虚使人进步。再有能耐，在职场生涯中也应该小心谨慎。

　　不要互诉心事，要话及工作

　　在办公场合中，我们的言行要事关工作，而不能和别人倾吐苦水。自己的生活或工作有了问题，应该尽量避免在工作的场所里议论，不妨找几个知心朋友下班后再找个地方好好聊。

**职场办公室文化礼仪知识 篇3**

　　接听电话基本要点：

　　1.铃不过三

　　在电话铃响三声之内接起电话，不要故意延迟，提起听筒后，不要和周围人闲聊。

　　电话铃响3遍之前就应接听，3遍后就应道歉：对不起，让你久等了。如果受话人正在做一件要紧的事情不能及时接听，代接的人应妥为解释。如果既不及时接电话，又不道歉，甚至极不耐烦，就是极不礼貌的行为。尽快接听电话会给对方留下好印象，让对方觉得自己被看重。

　　2.左手拿听筒、右手拿笔

　　办公室接听电话不想个人接听电话那么随意，在对方打过来电话的时候必须要做文字记录。

　　3.第一时间说出公司或者部门名称

　　在电话接通以后，主动向对方礼貌问好，并第一时间报出本公司或者部门的名称。例如：您好、这里是众卓企业管理咨询有限公司。

　　4.对方基本信息了解

　　确认对方的基本信息，包括对方公司、个人姓名、身份等。只有问清楚基本情况自己的工作才能顺利进展，如果没有问清楚来电者的身份，在转接过程中遇到问题时就很难解决了，不但浪费时间而且还会影响到工作进展。

　　5.详细了解来电目的

　　了解清楚基本的来电者信息之后，就要对来电的目的做详细的了解，以便对该电话采取合适的解决方式。包括要问到：对方来电找谁?对方的事情是否可以代为转告?是否一定要找直接人接听?一般性的广告电话在问清楚之后就可以直

　　接回绝，如果是公司有用的广告电话就可以记录，待需要的时候可以直接用。做大最大限度的灵活接听电话。

　　6.确认来电主要内容

　　在电话结束之前一定要和对方确认一次来电的主要内容，做到准确到位，防止记录错误或者少记。如果是见面会晤，那就要对会面的时间、地点、联系人、联系电话等各方面相关的信息核实清楚。

　　随时牢记5W1H技巧，所谓5W1H是指①When何时②Who何人③Where何地④What何事⑤Why为什么⑥How如何进行。在工作中这些资料都是十分重要的。对打电话和接电话具有相同的重要性。电话记录既要简洁又要完备，有赖于5W1H技巧。

　　7.礼貌道谢

　　电话结束一定要对对方进行礼貌的道谢，这也是基本的电话礼仪。来电者是客人，一定要尊重客人，千万不要表现出一种眼中无人的感觉。

　　8.让来电者先挂电话

　　不管是客户或者是找公司相关人的间接客户都要等着对方挂断电话之后再挂电话，不可啪的一下扔回原处，这极不礼貌。

　　如果这边快速的挂断电话，会让来电者感觉这边的人对他很不耐烦，会让对方心里不舒服的。所以在接听一个电话即将结束时，应该礼貌的请客户先挂电话，这样才算是一个完美的接听电话的结束。

　　接听电话的职场礼仪：

　　1.时刻保持微笑、声音清晰

　　在接听电弧中，一定要面带笑容，还要保持清晰明朗的声音。虽然笑容只能表现在脸上，但在你说话的声音里面是随时都能感觉到的。

　　声音要文雅有礼，以恳切之话语表达。亲切、温情的声音会使对方马上对我们产生良好的印象。如果绷着脸，声音会变得冷冰冰。

　　2.保持正确的姿势

　　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。

　　如果接电话的时候，弯着腰躺在椅子上，对方听你的声音就是懒散的，无精打采的;若坐姿端正，身体挺直，所发出的声音也会亲切悦耳，充满活力。因此打电话时，即使看不见对方，也要当作对方就在眼前，尽可能注意自己的姿势。

　　3.保持电话与嘴之间合适的距离

　　在接听电话时，应注意使嘴和话筒保持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。

　　接听电话礼仪禁忌：

　　1.避免喂、喂或者你找谁开头。

　　2.在通话过程中，绝对不能吸烟、喝茶、吃零食，即使是懒散的姿势对方也能够听得出来。也不要同时与同事闲聊。

　　3.在通话结束时，不要先对方挂断电话。

　　4.不要直接大声的喊被找的人过来听电话，应该用手捂住听筒叫，或者让对方等等自己放下电话去叫过来。

　　5.禁止接电话的时候大声喧哗。

　　电话沟通礼仪知识：

　　接电话的时间：接电话最完美的时间，最专业的时间接电话是在电话铃响的第三声接起来!如果你在电话铃声的第一声响的间隙中接起来，一些客户会认为你太忧虑了;如果你在电话铃响了六到十六次，客户会认为你不在意生意。

　　接电话的声音：顶尖的销售员接电话用有点兴奋的声音。他的`声音有些快乐的讯息，有些热诚。如果你的声音听起来象晚期病人的声音，保证客户不会想和你见面。这也是为什么你要在第三个电话铃响响接起电话的理由之一，因为在第一响时，打断了你正在做的事情，把你的心绪理清，把你自己的意识提高起来。这是简单的小计谋。不管你什么时候听到电话铃声，暂停你手上的事情，立刻闪烁出心灵的想象。

　　承认他人的兴趣：让给你来电的人告诉你他为什么打电话来。他或她可能会拒绝你的广告或者问你一些关于特殊项目的事情。你可以这样回答：是的，先生(女士)，我们已经接到好多电话询问我们的新产品，我们真的很高兴。然后你继续下一步。

　　尽量得到对方的名字：如果你能在电话中叫出对方的名字，对方会非常高兴，这样非常有助于与来电的人建立联系。得到名字的方法很简单，但正确的话语十分重要，如下：当你回到线上，说：谢谢你的等候。通常用礼貌来赞扬他们的耐心。然后说：我是把你的名字报上去。但是不要尝试用等待逼他说--只是给他一个机会说出他的名字，如果他那时觉得自然，他会说出来，如果没有，那就回到原来的温柔和信心的语调说：请问我可以知道您是哪一位吗?你总是可以知道他们的名字，如果他真的对你和你的公司有兴趣，而在询问购买的问题。

　　用问句回答他大部分问题：你所要的会面机会可能需要你去他们家里，可能意味着他们到你的展示或陈列区域去看你公司的产品，也可能是去客户的办公室，不管怎样，你都必须去赴约。当客户电话来说：你们的复印机可以打折吗?一个顶尖的推销员不会回答这个问题的有或者没有。而是他可能说：那一型的复印机正是你要买的吗?是的，正是那种。好，我今天或明天可以跟你多谈一点，你要来我们的展示间还是我到你那里去?

　　当约定约会时间时，要重复告诉客户所有的细节：当你约会时，什么事情都可能发生，他们不是完全忘了，就是不能确定你在哪里。他们可能忘记会面时间，可能不记得你的名字，这就是为什么要在约会时要确认好几次的原因。注意请他们写下适当的细节。如：你有没有随手的铅笔?我想要你写下一些适当的细节。适当的细节包括销售员的姓名、他公司的地点、地址、时间、及任何来电者需要联络你资料。

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