# 接电话礼仪

来源：网友投稿 作者：小六 更新时间：2025-01-12

*接电话礼仪（精选11篇）接电话礼仪 篇1　　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*

接电话礼仪（精选11篇）

**接电话礼仪 篇1**

　　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。

**接电话礼仪 篇2**

　　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。

**接电话礼仪 篇3**

　　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。

**接电话礼仪 篇4**

　　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。

**接电话礼仪 篇5**

　　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。

**接电话礼仪 篇6**

　　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。

**接电话礼仪 篇7**

　　具体来说，一个好的酒店销售人员在呼出电话之前，应该进行的必要准备如下：

　　1. 准备好一份尽可能同质的呼叫客户名单

　　即要么列出20个没有拜访过的潜在客户，要么列出15个拜访过的有意向客户，并准备相应的资料。列出名单后，酒店销售人员就应该在一定时间内专注于对这份名单进行电话拜访，中途尽量不要让其他事务干扰自己，如接待客户、寻找资料等。

　　酒店销售人员必须强迫自己在和第一中学的校长电话结束后，立即拨通第二中学总务处主任的电话，再往后是某民办学校负责接待工作的人事助理……不要让自己停下来，因为，对于这份名单上的客户，呼出电话中有很多措辞其实的同一款产品。根据生物体自然学习的浙进规律，在3个类似借辞的电话之后，再笨拙的口舌都会变得对答如流。

　　2.每次电话前先把要表达的内容要点准备好

　　将准备表达的要点，先在脑海中过一遍，而且应该写下来。这样接通电话后，就不至于因为紧张或者是兴奋而一时忘了自己要讲的内容。另外和酒店的客户沟通时，对于客户的“命门”的针对性措辞、关键话语该如何说，都应该有所准务，必要的话，与酒店的其他同事进行提前演练，以达到最佳状态。

　　3.一定要争取直达负责人

　　电话营销，最大的优势，就在于绕过了很多中间环节，直达项目负责人。而近年来，由于电话营销的普及，很多公司已经开始不厌其烦，因而有很多过滤营销电话的设置。这就需要酒店销售人员，拨通电话后，为了尽快和想找的负责人直接通话，需要掌握一定技巧。

　　比如，一名酒店销售人员，想要找到一家大型外企主管接待的行政部经理，设法签订商务客户用房协议。当对方公司人员接听电话的时候，应该掌握不给对方机会说“不”的原则。如果用普通的用语问“你们的行政经理这会儿方便接电话吗？”很可能得到的回答是“经理正忙”，从而使你自己陷入一个进退两难的窘境。不妨使用这种方式：“早上好！请问你们行政经理贵姓？”这个问题让对主识能回答具体内容，以此引导对方提供行政部经理的称呼，然后自信地加上“请帮我转一下某经理。”这样更容易获得与行政经理通话的机会，因为没有给电话接听者说“不“的机会。

　　4.控制好开场白

　　国外心理学家发现，对于电话营销来说，呼出电话的最初15秒最重要的。在这15秒内，如果酒店销售人员不能以最有效的方式迅速打动对方，让他判断出这个电话值得听下去，应有可能中断这次通话。毕竟，拒绝营销电话是很简单的——只需要按下电话拨簧就可以，而且，首个电话没有能够引起客户兴趣，下次即使再找到客户，只要听到又是上次的酒店销售人员，在惯性思维的作用下，客户就很有可能感到不耐烦。因此，在拨每通陌生电话之前都必须经过认真研究，找出该客户可能的突破点。之前获得的各种信息，如对方公司网站上的信息，报纸上对该公司的报道，甚至无疑中看到对方打的广告，只要细心挖掘，都可以帮助销售人员做好准备。

　　5.反复告诫自己不要和客户就细节问题过多纠缠

　　每个电话等待接能的几秒钟内，酒店销售人员必须告诫自已，这个电话我是为了寻找商机，不能和客户就细节问题 过多纠缠。控制谈话节奏，给客户留下印象，确定对方接待相关负责人，3至5分钟内确定登门拜访时间或者下次联系时间，这才是酒店呼出电话的真正目的。

　　无认多么成熟的酒店销售人员都不可避免地有时候会陷入和客户纠缠，甚至辩论的情形，因而需要一再自我告诫。譬如，当客户反应“你们的这种房间和B酒店的房间也没什么不同嘛，价格上还比人家高”，这时候，千万不要在电话中当即和对方展开论述，在提了一下酒店客户的优点后，设法约好登门拜访时间，就该结束电话。在电话进行繁琐的论述和讨价还价，是电话营销的大忌。

　　6.让客户认同自已

　　成功大师陈安之说过，卖产品不如卖自己。一般酒店销售员最容易犯的一个错误就是过分夸大自己酒店的优点。在买方经济时代，一味地做王婆，已经很难赢得客户了。销售工作是一件扎扎实实的功夫，没有人会愿意和一个夸夸其谈的销售人员谈业务。因而，酒店销售人员需要首先在客户的心目中树立一个良好的个人形象。即首先让客户认同自己，然后以人格魅力引导客户认同自已所代表的酒店。一个容易被客户肯定的销售人员，应该首先是一个正直、诚信、专业、热情的“人”。

　　7.掌握好报价技巧

　　价格是销售能否成功的重要因素，但并不是最重要的因素。价值与价格之间有着密不可分的关系。销售员的工作，从一定意义上来说，是在向客户解释本酒店提供的各种餐饮、客房、娱乐等服务的价值，即为什么自已酒店提供的产品和服务值这个价。客户并不真正了解他正试图购买的是什么，否则，就没有销售人员存在的必要了。销售员的责任就在于沟通，让客户知道物有所值。在报价上，有个小技巧，要尽量先报高价产品及主要产品。如推销宴会时，应先推荐较高标准的菜单、酒类，然后是现场的布置、鲜花、音响等细节。在客户提出价格问题后，再提供较低标准的一系列情况，形成对比。这样，无形中对客户具有了一定刺激。

　　8.做好一名称职的倾听者

　　电话销售的目的就是主动向客人推销，不可避免地，销售人员的讲话占主要通话时间。优秀的酒店销售人员总是十分敏感地倾听对方的反应，并随时记录。当客户有反对意见时，千万不要直接否认对方的提法，正确的做法是认真倾听。倾听可以让销售人员更好的掌握客户情况，也才能更好地从中挖掘客户的真正意图和兴趣所在。倾听后，才把客户的反对意见接过来，从客户的角度实际地加以分析，提供自已的解决建议。

　　9.体现利益共享

　　成功的电话销售，就是一次成功的合作。在这个合作过程中，重要的绝不仅是销售人员成功地销售出产品，而是对对方也能有所收获，即所谓“双赢”的结局。

　　比如，向企业进行酒店新年酒会的销售，在沟通过程中，就可以站在对方角度上分析，点出自己的酒店和其他酒店相比，在哪些方面能给客户更好的帮助。譬如，可以赠送对方企业刻有全体员工姓名的银盘（可以加强员工归属感和团队意识），提供乐队助兴（让员工同乐，关系更融洽），提前预订10桌以上可以88折（实际上价钱优惠）等。诸如此类，可以让客户的负责人感到销售人员是在为他着想，也能获得一些收益。这些都有助于吸引客户注意力，发展成为销售机会。酒店所能提供的服务是多样的，销售员应自觉地无认何时都必须设法摊销额外的或附加价值高的产品及服务，并形成自已的特色，必要的时候不妨出让一些利益给客户共享。

**接电话礼仪 篇8**

　　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。

**接电话礼仪 篇9**

　　接电话礼仪知识

　　(1)接听电话礼仪

　　电话铃响应立即去接，一般电话铃响不超过三次。

　　首先致以简单问候。如“早上好”或“您好”，语气柔和亲切。外线电话报单位名称，内线电话报部门或岗位名称。然后认真倾听对方的电话事由，如需传呼他人。应请对方稍候;如是对方通知或询问某事，应按对方要求逐条记下，并复述或回答对方，记下时间、地点和姓名。最后对对方打来电话表示感谢，等对方放下电话后，自己再轻轻放下。

　　(2)拨打电话礼仪

　　首先将电话内容整理好，正确无误查好电话号码后向对方拨出号码。对方接听后应致以简单问候，并作自我介绍。然后说明要找的通话人的姓名或委托对方传呼要找的人，如确定对方为要找的人应致以简单的

　　问候。接着按事先准备的通话内容逐条讲述，确认对方明白或记录清楚后，应致谢语、再见语。最后等对方放

　　下电话后自己再轻轻放下。

　　(3)通话时的声音礼仪

　　首先，咬字要准确。通话时如果咬字不准，含含糊糊，就难让人听清听懂。其次，音量调控。音量过高会令人耳鼓欲裂;音量过低，听起来含糊不清。第三，速度适中。通话时讲话的速度应适当的放慢，不然就可能产生重音。最后，语句简短。通电话时所使用的语句务必精炼简短，不仅可以节省对方的时间，而且会提高声音的清晰度。

　　在电话接听过程中要特别注意避免以下不礼貌现象出现：

　　无礼：接待人员接听电话时不以礼相待，或电话铃响迟迟不接，或者对客人的来电内容追根问底，或表示出不耐烦的情绪等等。

　　傲慢：接电话时盛气凌人，语气不好。

　　有气无力、不负责任：在接待中无精打采，有气无力，对客人的电话不负责任，承诺不兑现。

　　急躁：接听电话时不等对方说完自己抢话说，或一口气说得太多太快，或未等对方把话讲完就挂机。

　　优柔寡断、拖泥带水：回答对方的问题似是而非，犹犹豫豫，毫无把握。

　　态度粗鲁、语言生硬：如连续听到几个打错的电话便出口伤人。

　　办公室接电话技巧

　　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。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。

　　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?”

　　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是挂机动作突然、用力过大，使对方产生误解。

　　接听细节

　　从拿起听筒到放听筒，整个过程都有礼仪规范，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。

　　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。

　　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。

**接电话礼仪 篇10**

　　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。

**接电话礼仪 篇11**

　　1.主动报家门。自报家门是一个与人方便、自己方便，且节约时间、提高效率的好方式。

　　2.认真听对方说话。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。

　　3.如果使用录音电话，应事先把录音程序编好，把一些细节考虑周到。不要先放一长段音乐，也不要把程序搞得太复杂，让对方莫名其妙、不知所措。

　　4.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。

　　5.在办公室接电话声音不要太大。接电话声音太大会影响其他人工作，而且对方也会感觉不舒服。

　　6.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。

　　7.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?‘

　　8.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。

　　9.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。

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