# 有关商务电话礼仪

来源：网友投稿 作者：小六 更新时间：2025-02-22

*有关商务电话礼仪（精选8篇）有关商务电话礼仪 篇1　　（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*

有关商务电话礼仪（精选8篇）

**有关商务电话礼仪 篇1**

　　（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。

**有关商务电话礼仪 篇2**

　　在商务活动中，必须了解的电话礼仪有如下几条：

　　别轻易说出上司在场或有空，也不要轻易让上司接听电话，先弄清对方的身份和用意；

　　尽量不要使上司受无意义的电话打扰；但对于自己不了解的人或事情不能轻易表态，尤其是否定，应有不拒绝任何可能的机会的意识；

　　上司如果不在场，要有礼貌地请对方留言，不要简单的回绝对方；

　　上司如不接电话，应该设法圆场，不让对方感到难堪和不安；

　　通话时如果有他人进来，不得目中无人，应该点头致意。如果需要与同事讲话，应讲“请您稍等”，然后捂住话筒，小声交谈；

　　重要会议（特别是会见客户时）应关闭手机或改为震动方式；

　　商务交谈中尽量不要接听电话。如有必要接听的手机电话，一定要离位。但有一点要注意，与客户谈话做此举动往往会引起客户的不满，尽管他并不表示出来；

　　不要借用客户的手机打电话。

**有关商务电话礼仪 篇3**

　　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。

**有关商务电话礼仪 篇4**

　　（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。

**有关商务电话礼仪 篇5**

　　打电话的具体方法，人们一学就会，一点都不困难。困难的是，有一些公关人员对于自己乃至本单位、本部门的电话形象却一无所知，甚至不自觉地对其有所损害，这样会影响个人或单位的电话形象。

　　所谓电话形象，是指人们在通电话的整个过程之中的语音、声调、内容、表情、态度、时间等的集合。它能够真实地体现出个人的素质、待人接物的态度以及通话者所在单位的整体水平。

　　正是因为电话形象在现代社会中无处不在，而商务交往又与电话“难解难分”，因此凡是重视维护自身形象的单位，无不对电话的使用给予高度的关注。在国内外，许多单位给刚刚进入商界的人所上的第一课，通常就是教给他们如何合乎礼仪规范地打电话、接电话，以及如何得体地在公共场合使用各种各样的与电话有关的通讯工具，甚至连打电话、接电话时“开口发言”的第一句话，许多商业单位都有各自统一的规定。由于电话形象在人际交往中发挥着重要的作用，商务人员有必要在使用电话时注意维护自身的电话形象，维护公司的电话形象。为了正确地使用电话，树立良好的“电话形象”，无论是发话人还是受话人，都应遵循接打电话的一般要求。

　　（一）态度礼貌友善

　　不管你的另一方是什么人，你在通电话时都要注意态度友善、语调温和、讲究礼貌。不管是在公司还是在家里，从电话里讲话的方式，就可以基本判断出其“教养”水准。

　　（二）传递信息简洁

　　由于现代社会中信息量大，人们的时间概念强，因此，商务活动中的电话内容要简洁而准确，忌海阔天空地闲聊和不着边际地交谈。

　　（三）控制语速语调

　　由于主叫和受话双方语言上可能存在差异，因此，要控制好自己的语速，以保证通话效果；语调应尽可能平缓，忌过于低沉或高亢。善于运用、控制语气、语调是打电话的一项基本功。要语调温和、音量适中、咬字要清楚、吐字比平时略慢一点。为让对方容易听明白，必要时可以把重要的话重复一遍。

　　（四）使用礼貌用语

　　对话双方都应该使用常规礼貌用语，忌出言粗鲁或通话过程中夹带不文明的口头禅。

**有关商务电话礼仪 篇6**

　　电话会议准备礼仪

　　1、安静的区域

　　在开电话会议的时候，参加会议的人员一定要找一个安静的地方，如果你是在家里附近有小孩玩耍或有嘈杂的狗，这时候会很分心给其他的参与者，所以在这里建议，一定要找一个不被打扰的地方，如果是在家里或者是办公室，最好是提前给家里人或者同事下属提前讲清楚，你要开电话会议，这段时间不要打扰你，我想在电话会议上的其他参与者将对你不胜感激。

　　2、话机检查

　　参加电话会议的人员在会议开始之前要对自己的电话进行检查，确保没有任何问题，以免影响到会议的进行，如果使用固话进行电话会议，请检查自己的线路是否磨损;使用手机进行通话请检查是否信号问题或者附近有其他电磁波之类的干扰，如微波炉等;在使用手机耳机的时候，要使用品质和良好的手机耳机，确保音质的良好。

　　3、制定会议基本规则

　　会议组织者需要在会议开始之前，申明必须遵守的基本规则，包括：会议的主题、会议参加的人员、会议的时间、会议阻止人员分工、会议的纪律等，以保证会议的有效进行。

　　电话会议时的礼仪

　　1、准时参加会议

　　在参加会议时必须要准时到场，特别是在有地区时间差的时候，参会人员更要有时间观念。守时是一种专业性的标志，因为它是使参加者很难在电话会议上闲聊，同时又为后来者等待。电话会议不应该暂停，因为参与者将被迫听你持有的音乐，否则将无法确定何时和是否会继续通话。

　　2、做介绍的礼仪

　　作介绍包括会议主持人做介绍和参与会议的人员做自我介绍，在所有的参与者都将抵达，主持人应引入每个人，并提供一个简短的背景或在电话会议上说人的责任的说明。这个介绍是必要的，因为可能有客人或在电话会议上新人。 个人做自我介绍也是非常有必要的，虽然大家不能见面，然而互相介绍是建立良好关系的过程，尤其是当您的客户或客人参加电话会议时。

　　3、会议发言礼仪

　　所有参加会议的人员要把电话会议看作是面对面的沟通，参会者在发言时一定要放松心情，按事先准备的内容，有条理地发表个人观点或建议，参会者在表达观点时一定要简单、清楚，避免重复询问带来的不便，发言结束后一定要向参会者表示感谢。

　　电话会议礼仪避免

　　1、避免噪音

　　在电话会议的时候要避免不断清除喉咙，拿着笔敲击桌子，或者玩弄你的手机，更有甚者玩弄手机发出声音，这都是不应该出现的。

　　2、避免打断别人的发言

　　随意打断别人的发言无论是在电话会议或者是在平时与别人沟通交流的时候都是不礼貌的。即使别人和你的观点不一样，也要等到别人把话讲完你再陈述自己的观点，这是风度素养的表现。

　　仪容仪表标准

　　(1)头发

　　须清洁、整齐;无头垢、头屑，无散发异臭味;

　　女员工的短发不可过肩;长发须盘起来;发束要夹紧，以免行走时发髻摇晃;留海一定不能遮眉;

　　男员工的头发前不过眉，侧不过耳，后不过领;

　　男员工不能留有鬓角;

　　禁止染发及留奇形怪发。

　　(2)面部

　　上班前必须洗脸并保持脸面干净清爽，男员工必须每天刮修脸面，不能留须;

　　眼睛内无分泌物且不能布满血丝、出现黑眼圈或疲劳无神;

　　鼻毛不外露，保持鼻孔内清洁;

　　每天刷牙并保持牙齿洁白、干净，口气清新;无异臭味;

　　保持脖子的干净清洁，勿出现白脸黑脖子的现象;

　　女员工上班前应把眉毛修饰好。

　　(3)制服

　　制服必须整洁、熨平整并按需要更换;

　　整齐干净，无污迹，无变色、变形;不可露出自己的衣服;

　　双肩无头皮屑，袖口、衣领无油污;

　　领带要平直，领结要结得漂亮;

　　裤脚、衣袖不可卷起;衣领要平整，不可竖起;衬衣勿一半掖在里面一半外露;

　　依照制服设计，系上纽扣，挂上挂钩，系好皮带;

　　爱护制服，使无破损、无扣子脱落、无裂缝、掉边等现象。

　　(4)工牌(员工证)

　　工作期间，应将洁净的工号牌或员工证随时佩戴在左胸前。

　　(5)鞋袜

　　除的配发工鞋或指定配衬鞋款外，须穿表面光滑的黑色皮鞋;

　　皮鞋应保持光亮、干净、无破损;且式样简洁大方，无多余装饰物;

　　布鞋应干净，无污迹及破损;

　　一定要穿完好的袜子，保持干净，无异味;

　　男员工袜子颜色应是纯黑色、深灰色或深兰色;女员工袜子颜色为淡灰色或肉色。

　　(6)首饰及其它装饰物：

　　左手或右手腕上只允许戴一只手表，不准佩戴多余饰物;

　　不许戴戒指(结婚戒指除外);

　　手表和戒指必须美观、简洁、大方;

　　可以戴项链，但不要显露出来;

　　不允许戴手链、手镯及脚链、脚镯;

　　男员工不许戴耳环，女员工可以戴紧贴于耳垂的圆环形或钉扣形耳环;

　　出品人员严禁手上戴饰物。

　　(7)化妆

　　指甲必须干净和经过修整，且不能超过1.5毫米;不许涂有色指甲油;

　　不许使用气味浓烈的香水;

　　女员工上班前应把眉毛修饰好;化妆应着淡淡的粉底，颜色应接近肤色，不宜过白;口红选用大红色系，一定要用唇笔画好唇轮廓，还应保持唇色的亮泽;如果画眼影，颜色以棕红、紫红、淡咖啡色为宜;如果画腮红，应用胭脂扫淡淡的，两颊扫粉红、棕红的胭脂粉。

**有关商务电话礼仪 篇7**

　　在商务接待中，掌握电话礼仪也非常关键，因为很多情况下我们需要在电话中交流。商务电话礼仪包含的内容也比较多，本文先给大家介绍一下商务电话礼仪基本要点，帮助大家快速掌握商务人员的电话礼仪。

　　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。

**有关商务电话礼仪 篇8**

　　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；

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