# 简析接电话的礼仪要点

来源：网络 作者：梦回唐朝 更新时间：2024-12-08

*如何接电话,也是一门艺术，要想做一个合格的受话人,有许多礼仪要学。下面有小编整理的简析接电话的礼仪要点，欢迎阅读! 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, ...*

如何接电话,也是一门艺术，要想做一个合格的受话人,有许多礼仪要学。下面有小编整理的简析接电话的礼仪要点，欢迎阅读!

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。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！