# 办公室接听电话的礼仪知识

来源：网络 作者：烟雨迷离 更新时间：2025-01-20

*接听电话不可太随便，得讲究必要的礼仪和一定的技巧，以免横生误会。无论是打电话还是接电话，我们都应做到语调热情、大方自然、声量适中、表达清楚、简明扼要、文明礼貌。下面有小编整理的办公室接听电话的礼仪知识，欢迎阅读! 办公室接听电话基本要点...*

接听电话不可太随便，得讲究必要的礼仪和一定的技巧，以免横生误会。无论是打电话还是接电话，我们都应做到语调热情、大方自然、声量适中、表达清楚、简明扼要、文明礼貌。下面有小编整理的办公室接听电话的礼仪知识，欢迎阅读!

办公室接听电话基本要点：

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。

接听电话礼貌礼仪

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。

办公室接听电话礼仪禁忌：

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。

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！