# 现代商务电话礼仪要点

来源：网络 作者：青苔石径 更新时间：2025-03-04

*个人礼仪是其他一切礼仪的基础，是一个人仪容光焕发、仪表、言谈、行为举止的综合体现，是个人性格、品质、情趣、素养、精神世界和生活习惯的外在表现。下面是小编精心整理的现代商务电话礼仪要点，希望能给大家带来帮助! 在现代人际交往中，有一种工具...*

个人礼仪是其他一切礼仪的基础，是一个人仪容光焕发、仪表、言谈、行为举止的综合体现，是个人性格、品质、情趣、素养、精神世界和生活习惯的外在表现。下面是小编精心整理的现代商务电话礼仪要点，希望能给大家带来帮助!

在现代人际交往中，有一种工具日益成为人们沟通的桥梁，这就是电话，聊天谈事情，约会交朋友，人们在享用电话所带来的便捷的同时，却发现烦恼随之而来。您是否遇到过这样的情况，忙碌的时候老有电话捣乱，甜甜的美梦总被铃声打断。电话仿佛是个琢磨不透的宝贝，运用得体，它会带来成功，运用不得体，它又会成为人们交往中的绊脚石。

其实，困惑人们的还不仅仅是这些，电话什么时间打最得体?电话使用又该注意些什么?使用电话又有哪些技巧?今天，中国人民大学金正昆教授带我们走进礼仪的殿堂，为您量身打造一个彬彬有礼的电话形象。

昨天我接了一个打错的电话，一个女孩子跟我讲，你这儿是保洁公司吗?我说是哪个保洁?是宝贝的宝，清洁的洁?还是保卫的保，清洁的洁，是化妆品公司还是打扫卫生的公司，她说我找打扫卫生的那个公司，就是保持清洁那个公司。我说你找它干嘛?她说我找工作啊，我说我不是那个公司老板，她打错电话了，一个找工作的小妹妹用的都是手机，那还真是说明手机极其地普及。那么既然是电话座机和手机已经深入了日常生活之中，昔日王榭堂前燕，飞入寻常百姓家，那么电话礼仪恐怕就比较重要了。

譬如我想我和电视机前的观众和现场的观众一样，经常都会受到这样一些打扰，一，你睡觉了，座机响起，他说他有急事，其实也不是什么急事，就是问你明天在一块儿吃顿饭行吗?电话什么时候打来的?凌晨两点，又不是救火，骚扰你。第二就是手机被错拨了，常有的事，当然我们有的时候也会有这种情况，但是我建议你第一，你拨之前你认真点把电话号码看看，别打错，第二，万一打错说声抱歉对不起行吗?有人不说，没准还熊你两句。第三，手机短信，我们知道，中国在世界上是手机短信使用最多的国家之一，包括我和你一样，我们经常会使用短信，过年过节，走亲访友用短信替代一下，也省事了，但是我经常遇到这样的短信，我不知道你们遇到过没有，就是没署名。你不知道他是谁。因为我可能是朋友比较多他给你写个金教授生日快乐，挺看得起我，我的生日他都记住了，但是他不知道是谁，这个有的时候你想想一方面我有可能会查出来你是谁，万一我查不出来你这个短信不就白发了吗?这又不是谈恋爱，高深叵测，那还行，那有点神秘感，咱不是那个关系，所以电话礼仪有必要来讲一讲。礼仪是什么呢?我曾经给礼仪下过一个定义，我说礼仪就是行为规范。什么意思?礼仪其实就是标准化做法。是待人接物日常交往中的标准化做法，下面我从这个角度想跟同志们谈谈电话礼仪。

第一，我主张公司也好、机关也好、企业也好，乃至个人也好，要有电话形象的意识，有的时候我们跟别人沟通，未必亲自见面，没准就是打电话，我到你酒店去也好，我到你商场也好，我想买你的货订你东西也好，我往往就是打电话，一个电话打过去印象好，没准一单生意就签下来了，一个电话打过去，如果印象不好就比较麻烦。那天有一个公司请我去讲课，我就跟他们老总开玩笑，我说老兄我跟你说个实话，我有个小动作，一般人家机关也好，政府也好，企业也好请我讲课，我一般要请我的助手先录个音，录个谁的音呢?录你的营销电话、值班电话，服务电话我录音，因为这是形象啊，你是不是训练有素，你是不是不厌其烦，你是不是热情友善，溢于言表啊，当然我们也见到有同志不太注意这个问题，比如你接电话经常有这样的人，拿起电话把你熊一顿，那天我就跟一个单位打电话我说有件事，要报销一个东西，他跟我说你着什么急，我说我想问一下什么时候能报，你放心，我不死都能报。他跟谁生气我不知道，你干嘛给我气生啊，他实际上会给我一个感觉，第一是这个人素质不高，第二是这个单位没规矩，员工个人形象代表组织形象，员工个人形象代表产品和服务的形象。我这一辈子可能就给你打一个电话，你要给我印象不好，我就认为你这个公司不好，你这个企业不好，甚至你的产品和服务都是不好的，我不买你行吗，我不消费你可以吗，所以从这个意义上来讲，你要有电话形象的意识。

电话形象在我眼里是由以下三个要素构成的。哪三个要素呢?第一，时间和空间的选择，就是你电话什么时间打，在哪里打。第二，通话的态度，你的语言，你的表情，你的动作。第三，通话的内容，就是你说什么。那么这三点，时间空间的选择，通话的态度及其通话的内容构成一个人乃至一个公司和企业或者一个机关的电话形象。那么我下面想分几个具体的问题来讲一讲。首先我们站在打电话的发起者的角度，就是打电话，你把电话打给别人，我下面问大家一个问题，现场的观众和电视机前的观众，如果你现在决定给别人打个电话，比如你给金教授打个电话，或者你给你的同事你给你的客户你给你爸爸妈妈打个电话，我想问你要准备把电话打给别人时，你认为哪一个问题最重要。

我刚才其实已经讲了，我说电话形象三要素，第一，时空选择，如果你要想确保电话的质量，就是你想把这个事说清楚，你想把这个事摆平搞定了，首先你要注意时间的选择。譬如你跟私人通话，你首先要选择效率高的时间，换句话来讲人家不烦你的时间。比如在我们中国人来说，你和任何一个人打电话，包括我包括你家人在内，休息时间别给人家打电话，除非万不得已，晚上10点之后，早上7点之前，严格讲没有什么重大的急事别打电话，万一有急事打电话，你第一句话要说的是抱歉，事关紧急，打搅你了，否则的话人家会烦的。再者就餐的时间别打电话。说实话，像我们大家都挺忙的，我和你一样，中午就那么一个小时吃个饭，你还给我打个长长的电话，你影响我食欲，破坏我消化系统，摧残我生命。这个不要讲，另外你要注意，节假日不是重大事端不要打电话。过去我们传统农业社会，很多人有一个习惯是不太尊重个人隐私，我曾经讲过，拜访客人也好，打电话也好，尽量不要占用对方的节假日，你给对方一个休息的时间 ，节假日是我的空间，我喜欢关掉电话，我喜欢跟家人在一起，或者我喜欢独处。我难得有个七天大假，好家伙你天天给我打电话，找我聊天，一块儿吃饭又串门你影响我私人空间，我们讲了，尊重别人就是要尊重对方的选择，这个理念一定要有，所以节假日没有什么急事，免了，可以用其他的方式，发个短信或者诸如此类，别打电话。如果是外国人，尤其是美国、欧洲这样距离较远的国家你要注意，打电话你还要明白时差的问题。你这儿是白天，没准人家刚睡，所以你要考虑第一时间的选择。

第二，打电话要注意一个空间。什么意思呢?一般来讲，私人电话就是在家里打的，办公室电话是在办公室打的，别占小便宜，我不怕你笑话，我相信你也知道，我们有极个别的人，特爱占小便宜，经常有人告诉我，老金，有国际长途要打吗?我说有啊，到我们公司来吧，我们公司可以打。不合适，便宜没有这么占的，一个文明的人要讲游戏规则，不要占有国家资产，也不要侵吞国家或者你的公司的资财，打电话私人电话就是用你手机，用你们家电话，别占公司的便宜，别占政府机关的便宜。还有一点你要注意，打电话如果你要在公众空间的话实际上是一种噪音骚扰，任何一个有教养的人是不能在公众场所打电话的。什么影剧院，会议中心啊，餐厅啊，商场啊，经常有些不自觉的人，拿起电话就吧唧吧唧，曾经有一个老外在5年以前曾经问过我，说你们那个电话是不是人多的地方才能拨通，经常有人这么干，打着电话旁若无人，横冲直撞，影响别人。是吧，我看电影、看电视、听音乐会呢，多难得的一个欣赏机会，你这儿哇哇手机吭哧吭哧乱响，非常不好，要注意空间选择。

第三，要注意通话的长度。电话打多长好呢?当然实际生活中你这个电话你有多少事你说多长时间，说清楚为止，把事搞定了，但是要注意，从互相尊重这个角度我已经不厌其烦地讲了，礼的意思就是尊重，这是纲这是基本点，从互相尊重的角度，通话时间是宜短不宜长，电话礼仪有一个规则，叫做电话三分钟原则。什么意思呢?就是你跟外人通话的话每次的时候应该有效地控制在三分钟之内。我的意思倒不是说让你掐着表，或者放一个闹钟，每次通话之前拨好闹钟，到三分钟吭哧就断电，不是那个意思。是要你长话短说，废话不说，没话别说。我们有同志打电话很寂寞，拿起话筒就跟你捉迷藏，喂，你猜我是谁啊?你听不出来啊，你慢慢再猜吧，不对，你再猜，不对，我是谁你都不知道啊，好不容易猜对了，又问人家，你猜我在干什么?不对，不对不对，我在吃东西，你猜我吃什么呢，不对，你没认真猜，不对，我告诉你吧，我什么都没吃，他有病埃有自恋癖倾向，任何一个有教养的人他是一个办事有效率的人，他是一个尊重时间的人，时间就是金钱，时间就是效益，时间就是生命，我们生命是由时间组成的，你浪费别人的时间就是浪费人家的生命，所以打电话一定要短。如果是公司企业里内训的话，我经常给员工一个忠告就是要养成重要电话列提纲的习惯。

譬如，我找张三，我没给他打过电话，我首先要知道张三有几个电话号码，第一个打不通我就拨第二个，省得再去找，我也省时间，第二我给张三要说几件事，我养成的习惯是什么呢?金字塔型，新闻写作，就是要把最重要的事首先跟他说，张总，我想请你讲课，李经理，我想在你那儿定一桌餐，我想消费的标准应该是在3000元左右，把最重要的事交给人家，你别在那儿打太极拳，我想在你那儿弄桌饭吃，你一定要帮忙你要帮我定个大的房间，你要给我安排好了，唯独不说钱，不说钱怎么给你安排，你先交个底，我这儿是3000元消费水准，你看着办，人家省事，人家还惦记你呢，给不给钱呢，是不是?所以你要把最重要的事放在前面。那么说到底，通话的时候最重要的问题是什么呢?自我介绍，一个训练有素的人，拿起电话之后要顺理成章进行自我介绍，按照电话礼仪的标准，自我介绍需要有下列几个模式，第一个模式，我曾经在以前的讲座中讲了，录音电话的模式就是报电话号码，我们刚才也跟现场的观众讲了，报电话号码的好处就是万一他拨错了，你跟他说了一遍，他不至于再错，我经常碰到这个事，他打你手机错了，你跟他说错了，一会儿再打进来，你跟他说错了他还打进来还骂你，干嘛装洋蒜，不接?是吧你跟他重复了一遍，他人他稍微理智一点，他会对一下，他就不至于一错再错。

第二，公司总机或者部门电话一般报单位名称，你好，联想集团，你好，上海东方电视台，报单位，因为你是总机，那么专用电话，比如我家私人电话或者我是个经理董事长的电话，专用电话一般是什么?报姓名，因为这个电话就是我的。我的习惯是拿起话筒，你好，金正昆，我先报姓名，让对方验证是不是打错了，国际交往一般要报三要素，单位、部门、姓名。因为人家可能不知道你是什么头衔，不知道你是谁，所以你要全报，我经常遇到这样的事，他跟你说了半天，你不知道他是谁，这个你还不好意思问他，因为他你听的语气他跟你很熟，金教授，上次吃饭在一块吃饭，坐一块儿，好长时间不见打电话问候一下。你也不知道在哪儿吃饭，你也不知道他是谁，所以你要足够聪明的话你先报一下，你好金教授，我是海达公司的王军，王副总经理，上次我们在一块儿吃过饭记着交换过名片，金教授，最近想请你讲一个课，说清楚。否则你跟我寒暄半天你干嘛，在那儿打拳呢?我不知道你干什么，养成习惯。这个自我介绍是不能缺少的。那么打电话从礼仪上来讲，你打给别人时还有两个点比较重要，第一，怎样暗示对方终止通话，就是你不想打了，你打给别人的嘛，主要是你说，你现在不想打了，你怎么去暗示呢?标准化做法就是重复要点，王总，那我们这次就说好了，下个星期我付款，按照你提供的号码，我把我货款的首期打给你，按照我们刚才约定付10%，王总如果我要没有记错的话，你的账号会在下星期一早上传真给我，传真给我之后两个小时确认无误我就会拨款了，重复要点。也可能对方记错了，也可能对方忘了，你重复一下，说明我这个人是训练有素的人，是不说废话的人，这个人是不是训练有素他说话利索不利索是很重要的，利索不是说话少，而是说说到要点去，他言简意赅，这是第一个点，第二个点我们打电话的时候需要你注意的是什么就是谁挂断电话，再问一下电视机前的观众和我们现场的观众，你认为打电话时谁先挂比较好。

打电话时谁先挂呢?我们经常有同志会出现一些错误的想法，有的人钻牛角尖，有的人是不规范，比如有的人钻牛角尖他告诉我谁打谁就挂，这说得过去，但不是普遍现象，还有同志更省事，他告诉我，打电话谁先挂啊，对方挂。他是好心，但是结果不好，行不通。中央电视台规定打电话对方挂，广东电视台也规定打电话对方挂，那我们在场的观众和电视机前的观众都设想一下，中央台和广东台通话将出现何种状态，两边都不挂，死扛，大说其废话，都等着对方挂，根本没有可操作性，打电话谁先挂呢?社交礼仪的标准化做法，地位高者先挂。我是晚辈，我和爷爷和爸爸和叔叔通话，长辈先挂，对长辈的尊重尽在不言中，刚才说了，尊重人家就是尊重人家的选择，人家不想说了，人家就挂了。人家说没说完人家决定的，我是下级我跟上级通话，上级先挂，我经常开玩笑，我说我说个最形象的比方，我怕老婆的，所以我跟老婆打电话，一般就是老婆先挂，不然怎么能证明她是我家老大?地位高者先挂，那有同志讲了，我俩地位一样，我是男孩他也是男孩，都不是男人，他19我19，他刚上大学二年级，我也二年级，他三月八号生我也三月八号生，我俩就是一半斤和八两，万一碰到这种情况谁先挂，一般就是谁先打谁先挂，还是谁先接谁先挂?说白了不是那个考虑，是求人的人等被求的人先挂，你找人家说事总有一个谁求谁，金老师帮我借本书?老刘我有作业一道题不会做你帮我说说?被求的人先挂，这是个位置。打电话。

接电话的礼仪有下面几条需要注意，第一，我们强调铃响不过三声，打电话的最重要的原则叫做通话三分钟原则，那么接电话的基本原则我们叫做铃响不过三声的原则，什么意思?就是要及时接听电话你别不接，尤其是你约好了时间，今天晚上八点让人家给你打电话，你约好的让人家给你打，人家打来的话你不接那是严重的失礼。这个要注意的，当然我们有时候碰上两个极端，第一个极端就是有同志宁死不屈在那儿看着不接，还有同志是什么呢?电话铃一响就接了，过犹不及。你想想，因为电话现在高新技术含量非常高，瞬时接通，我们一般的经验，铃声总要响两声人才接，你这儿电话铃声一响就接了，我这儿还没做好准备呢，我经常碰到这种事，要不那边不吭气，要不这儿你这儿刚一拨那边就说话，吓你一跳，其实训练有素的白领他都有这样一个经验，桌上电话响了之后，手先上去，等它响两声三声的时候再接。这样不慌不忙，很多国外的大的公司有规定，就是铃声要响到六声以上的话你才接的话，第一句话要说抱歉让您久等了，因为人家要求你办事，很可能这个电话拨不通我到别的公司去了，我不找你了，所以找你是看得起你，要及时地表示一下歉意，第二从礼仪上来讲，不要随便叫人家接听电话，如果你在现场的话电话找你的话，尤其打的是你的电话不要找外人去代接，尤其不要让孩子，秘书去代听已经有约在先的电话，比如约好的给你打电话不要让人家去听，这样也是对通话对象的一种尊重。下面我想问大家一个问题，我想问大家一个什么问题呢?是这样一个问题，就是如果我打电话给你，你不在，比如你是王处长，我是李处长，我是跟你一个合作单位的一个处长，我们俩是平等关系，我李处长找王处长，王处长不在，现在各位，电视机前的或者现场的观众，你们就冒充一下这个被找的王处长的秘书，我找王处长，王处长不在，王处长秘书代接电话，如何文明而礼貌地应对我?

我们经常有身边的领导、或者同事、家人不在，你替他接了电话了。不在的话你要会说，训练有素的接电话的人要这样讲，首先告诉对方，他找的人不在，然后才能问您是谁，您找他有什么事，千万别倒过来了。我经常碰到这种事，你找王处长，王处长不在，李秘书接电话，你问他，你说请问这是国际交流处吗?对，先生你好，我们是国际交流处，先生你找哪位，我找你们王国华王处长，先生你好你找王处长什么事，我跟王处长同行啊，说好了今天给他打电话的。先生你到底什么事，我现在路过你们北京，想来看看王处长，先生你好，我们欢迎你，先生你什么时候来?我大概半个小时以后就可能到你们那儿，先生不好意思，我告诉你，王处长不在。他耍我，他吊我胃口，他使我怀疑王处长在边上埋伏着。他聪明的人他要讲，先生不好意思，王处长不在，然后问您是谁您有什么事，这个就比较好，否则我会怀疑，我想的就是王处长一看这个号码似曾相识，就叫李秘书，上，问这个小子是谁，处长，是那个什么上海的李处长，问什么事，想来看你，问什么时候来，马上就到，告诉他，我不在，这个推论是成立的，所以这个问题我们接电话的人是需要注意的，你别乱说，你要安排合理而有序的表达。

接下来我们要讲，接电话的合理而有序的表达非常重要的一个内容，自我介绍。接电话时自我介绍我经常遇到这样的事，电话你拨错了，就是我打电话的时候我确实是打错了，那边人不说，他问你什么事，你跟他说了一遍，他最后告诉你，打错了，你气死了。是吧，这个很可能我拨错了号码，你跟我说一声啊，不说先让你说完了，告诉你打错了，浪费你时间，窃听你机密，破坏你情绪，所以一个训练有素的人跟打电话的人一样，三句话不能少，你好，自报家门，然后说再见。自报家门跟我刚才讲打电话一样，要么报电话号码，要么报机关名字，要么报姓名，或者合报，单位、部门姓名一起报，别跟人家说你猜我是谁啊，你烦吗?

我们下面遇到一个问题，遇到拨错的电话怎么办?遇到中断的电话怎么办，经常有这样的事，尤其手机，说着说着断了，可能是没电了，可能是掉线了，可能就是到了死角了，遇到这种事这样怎么办呢?接电话的一方有责任告诉对方，比如你跟他说不好意思，金教授，现在我站这个位置可能网络没有覆盖，噪音很多，金教授你看这样好不好，我先把电话挂了，然后你指定一个时间我打给你，说一下。万一就没有一点先兆啪就断了，那你马上要把电话打回去，打回去的时候第一句话就要讲，金教授不好意思，这个电话掉线了，或者你跟他讲，不好意思，金教授，我电池用完了，你说一声。地位低的人要把电话首先打回去，这是对人家一种尊重，像我刚才说的那种情况，万一通话效果不好，你可以跟他约个时间，但是你约的时候别胡说，金教授你打给我吧，你是晚辈，我凭什么打给你啊，我把电话打给你我还花钱呢?是吧，所以你可以约个时间，我要愿意打是我打，我要不愿意打你打，你求我，求人要像求人的样子。

那么接下来一个问题就是纯粹是拨错怎么办?我在德国一家公司去考察过，他那个公司有明确的规定，就是说如果外人打电话给我公司，电话拨错了，第一句话要说明，先生你好，电话您拨错了，第二句话要把我们单位电话重复一下，让对方验证不是骗他，第三句话要问，您需要帮助吗?比如他找中央电视台他找八频道，现在拨到十频道来了，我会告诉他，先生你好，我们确实是中央电视台，但是您可能不太清楚我们各个频道的位置不一样，工作电话也不太一样，先生您要需要帮助的话我现在可以替你查一查八频道的电话，您需要吗，那人家一看，这个人多有教养。我也见过有的同志不太有教养，他告诉你，瞎眼了你，瞪着眼睛看好，下次看清楚再拨，否则我打爆你。这个没有教养。那么我们在接电话的时候有的时候会出现这样一种情况。我想请问，你现在在上班，你正在接一个电话，这个电话很重要，另外一个电话你看了一下来电显示号码，也挺重要的，现在有外人在场，我想请问你接还是不接?

我经常遇到有这样的同志，对待这个问题，比如我在他办公室，他正在打电话，或者没打电话，正跟我聊天，突然桌上电话响了，我会跟他讲，我说王主任你接电话吧，王主任你接你电话，他告诉我，不接，咱俩聊，不管他，有同志讲这不挺好吗?说明重视你嘛?其实我感觉不好，你不尊重打电话那个人，你凭什么不接，我心里会想到别地儿去了，怪不得昨天下午给那家伙打电话他不接，他跟别人聊，所以一个有经验的人，特别是在外人面前，电话不管一个响还是两个响你都要接的。但是你要说明原因，比如你正在跟我谈着呢，电话打进来，你不方便当众去说，因为你跟他说话长了不冷落我了吗?你跟他说一声，王主任，太感谢您了，您给我打电话，谢谢谢谢，王主任很惦记你呢，王主任，不好意思，现在人民大学金教授正在我这儿谈工作呢，你看这样好不好，王主任，你约一个时间，然后我跟金教授说完了事我马上给你打过去，第一暗示他边上有人，不能说深层次问题，第二让他选择一个时间，打给他，说明重视他。这种技巧在对外交往中，尤其在商务交往中这是教养。金教授讲过一句话，教养体现于细节，细节展示素质，细节决定成败。这些细节你要不注意，你搞不好你会得罪对方的。

最后我想跟同志们讲一讲移动电话的使用，那么现代生活中我们刚才讲了，移动电话已经是非常非常之普及，我记得我10年以前在北京台讲过礼仪，讲电话礼仪我在那儿喋喋不休讲寻呼机使用现在我要讲寻呼机可能就没什么听众了，所以我就不讲了，我要讲手机了。那个时候有手机的没几个，你讲手机礼仪大家没兴趣，大家讲的是呼机，当时最流行的语言是呼我，现在你也讲呼我，好像人家该说你什么什么了，不玩那个了，那么讲移动电话的礼仪我看这样几点要注意。第一就是要安全的使用，现代社会和平发展是主题，中国人民我们都是自己人，但是我们不能否认不安全的因素是存在的，所以一个有教养的人有经验的人他是不用移动电话去传送重要信息的。尤其在国际交往中，有些非法组织非法个人使用窃密的工具，搞不好你电话中的那些信息资料就被人家窃取了，所以从商业秘密这个角度来讲，移动电话是不适合传递重要商业信息的。这个概念我们是要有的，大家知道，那个使用技术手段的话，这个移动电话不仅仅你打电话的人在什么位置我知道，而且你讲的内容也是可以知道的。当然我这儿讲的是非法手段，你到国际交往中去防人之心不可无，这样的事你注意，你别在这儿跟总公司汇报谈判底线，底价是多少，合同上哪些细节要注意，你在那儿一说，人家全知道，所以这个移动电话是不适合做这样的传送工具的。此外你还要注意要遵守关于安全的若干规定，比如开车的时候不打手机，空中飞行时手机要关机，加油站、病房之内手机不使用，这个问题其实也是个安全使用问题。这是第一点。与此同时我们还要讲的关于安全使用的时候，一般情况下，不要借用别人的手机，这个也是个基本礼貌，自己人，家人朋友兄弟姐妹那还无所谓，外人尤其是陌生人的话，借用手机本身就是没有教养的标志，这个应该是不借用的，除非是紧急事端，救命的，那另外一回事，第一是安全使用。

第二，文明使用。那我这里讲文明的使用就是你要有那种尊重人，爱护人，关心人体谅人的感觉。比如公众场合要养成手机改成振动或者静音甚至关机的习惯。不要在大庭广众之前手机频频地响起，更不要在人多之处接听电话，我说个不该说的话，像我们的会议上，我们的公司里面，我们的企业里面甚至我们的学校里面手机响声随时响起的状态国际社会是比较少见的，这个恐怕是一种文明程度的问题。要维护我们中华民族的形象要从我做起，所以我这儿讲的是一个文明的使用，另外，现在手机有一些特殊的附带功能，比如发短信，比如可以拍照，你要注意，拍照别人要征得对方同意，要有隐私权，发手机短信尽量是那种有效的信息，有益的信息，别动不动给人家发一黄色段子，开一国际玩笑。我有一个朋友那天就跟我说，说他气死了，我那个朋友是个五十多岁的男同志，也是有职、有权、有地位、有面子的一个人，人比较拘谨，不太爱开玩笑，那天就跟老婆翻脸了，为什么呢?手机在桌子上放，老婆好心一看振动就帮他去看，来了个短信，我那个朋友叫李军，那短信是，军哥，好想你，想你想你好想你，军哥，一定要想我呀，落款，红红。你说这个红红，大家想肯定是个女人，这个老婆跟他翻脸，这个老兄后来忍无可忍就领着他老婆去找这个红红，这个红红是个男人，叫马大红，比我们这个军哥还要大两岁，那天喝高了，骚扰军哥，但你有没有想这个玩笑开得过头了，所以它要有个文明使用的问题。

那么第三我们讲到手机的使用还有一个规范使用，反复地强调礼仪就是行为规范。那么我讲的规范的使用包括以下三个细节，第一个细节，通话的整个过程，不管你是打电话还是接电话，它其实跟座机的使用一样的，礼貌用语要有，电话该谁挂就是谁挂，该说道别就要说道别，比如举个简单例子，现在我是地位高的人，你是我学生，那我现在要挂电话之前我要跟你说一声再见，说再见的意思是什么?就是告诉你我要挂电话了。你有没有遇到这样的人，电话拨通了不跟你反应，他嫌累，把电话在这个脖子上夹着，等你说话，你半天不说，他来一句，说话，吓你一个半死。还有同志挂电话也不跟你说，问你有事吗，你说没事，啪就给你挂了，尤其那个翻盖、折叠的，啪一下，人家正在那儿洗耳恭听，你打人家一下，这是非常不礼貌的。这是第一个点，你要按照一般座机的使用的游戏规则去遵守。

第二个点你要注意，就是我刚才强调过一次的手机不宜相互借用，它的卡，它的内存，它的短信，它的电话号码从某种意义上都是个人隐私你把人家手机拿了，万一这个卡被复制了，将来话费高了，人家找你你说你认还是不认，你说你没偷，他别人说你偷了，你说不清埃所以这个不借。

最后手机还有一个适当携带的位置。我们女孩子一般习惯把手机挂在脖子上，街上这样的女孩子不乏其人，很多男同志图省事，手机挂在腰上去，还有些老兄，觉得挂腰上不好看，放到口袋里去，其实手机别丢是重要的，手机携带是重要的，但是从规范这个角度，好看方便建议你手机还是放在公文包里去，不容易丢失，它就要养成习惯也就是了，有的时候拿小包放小包里去，别放在裤腰带上，金教授曾经讲过一个笑话，一个人的社会地位和腰上所挂的物品的件数一般成反比。有同志往这儿一站，给你开杂货铺，手机两个，呼机一把，打火机一枚，瑞士军刀一柄。练摊，这个不太好看。而且你腰上挂一堆，西装摇摇欲坠，上衣鼓鼓囊囊，不好看。小姑娘你上街逛的时候手机挂脖子上倒挺好，但是还有问题安全吗?离心脏挺近的，方便吗，电磁波对你生命不构成影响吗，你想没想。再退回来说，它也不是谁都可以挂脖子上去的，金教授我要把手机挂脖子上是不是多了点，我们这儿有大妈，大妈你要把手机挂脖子上，你成何体统?人家孩子该笑你为老不尊，冒充少女，它实际上是有一个身份的问题。所以你到什么山上唱什么歌，手机的使用它也必须规范。要安全地使用，要文明地使用，要规范地使用。这是我们讲手机使用时的几个基本礼貌。

总而言之，文明而礼貌地使用电话，包括座机和手机，会使你有效地沟通，会使你恰到好处地向别人表示尊重，会使你获得有益的信息，倒过来说，如果你使用手机不礼貌不文明，将损害你的电话形象，你的座机也好，手机也好，你不文明的使用会使你电话形象严重地受损，谢谢各位。

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！