# 如何接听电话的礼仪要点

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2025-04-26

*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。下面是小编为大家整理的如何接听电话的礼仪要点，欢迎大家阅读。 一、及时接听 如果电话铃声一响起，就应立即放下收头的事去接听。如果接听不及时，就会反映出一个人散漫的态度，...*

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。下面是小编为大家整理的如何接听电话的礼仪要点，欢迎大家阅读。

一、及时接听

如果电话铃声一响起，就应立即放下收头的事去接听。如果接听不及时，就会反映出一个人散漫的态度，而且应该亲自接听电话，轻易不要让他人代劳，尤其是不要让小孩干代接。

在接电话时，我们提倡铃响不过三：接听电活以铃响三声之内接最适宜。吧要铃响许久，才姗姗来迟。也不要铃响过一次，就拿起听筒。这样会让打电话的人大吃一惊，如有持殊原因，致使铃响许久后才接，要在和刘方通话时向对方说明情况，棱示歉意。

正常情况下，不允许不接听来电，特别是应约而来的电话。就像敲门一样。如果刚敲第一声门你就开门，就会让对方吓一跳，而且还会认为你清闲得聚精会神地等着别人来敲门。如果门被敲了很多省还没有回答，又会被认为没有人在，或者是不想理。

二、确认对方

一般情况下.对方打来电话后都会主动介绍自己。如果对方打来电话，没有主动介绍自己或者自己没有听清楚，你就应该主动问;请问您是哪位价 我能为您做什么?您找哪位?但是，人们习惯性的做法是，拿起电话听筒后便会向对方盘问：喂：哪位 这让对方会感到阿生而且感情疏远，缺少人情昧。接起电话。拿起听筒后应首先自我介绍：：您好，我是某某某

三、非常规电话的处理

如果接到打错的电话，不要发怒更不能出口伤人，正确做法是简短向对方说明情况后挂断电话。有时候接起电话，问候多声却听不见对方说话，这时绝对不可以不外青红皂白，认为是恶意骚扰电话而破门大骂。因为，这种情况极可能由电话线路问题引起。使你听不见对方的声音，但是对方能听见你声音。万一对方是你的客户或上级，听到你在这端破口大骂，会造成什么样的后果。如果对方是恶意骚扰的话，应简短而严历地批评对方。不必长篇大沦，更不应该说脏话;如果问题严重，可以考虑报警解决。

四、分清主次

1.接听电话要专心，与其他人交谈，边听电话边看文件、看电视那是很不礼貌的行为，吃东西边是失礼。

2.如果在会晤贵宾或会议期间接到电话，可向其歉意地说明不能立即通话的原因，并求诺稍后再联系。

3.接听电话时如果有别的电话打进来，千万不要不理睬，因为很可能是急事。可请求正在通话的一方稍等片刻，并对其讲明原因，然后立即去接另一个电话，问清情况后先访对方稍候，或晚会儿再打进来，之后再继续和前者通话。

4.不能因为图清净随便拨下电话线。

五、规范地代接电话

代别人接电话时。要特别住意讲话顺序，首先要礼貌地告诉对方来历才能问对方是何人，所为何事，但不要询问对方和所找人的关系。

1.尊重别人隐私。代接电话时，忌远远地大声召唤刘方要找的人。不要旁听别人通话、更不要插嘴。不要随意扩散对方托你转达的事情。

2.记忆准确要点：如果对方要找的人不在，应先询问对方是否需要代为转让。如对方有此意愿，应照办。最好用笔记下对方要求转达的具体内容，如对方姓名、单位、电话、通话要点等，以免事后忘记，对方讲完后，应再与其验证一遍，避免不必要的遗漏。

3.及时传达内容。代接电话时，要先弄清对方要找谁，如果对方不愿问答自已是谁，也不要勉强。如果对方要找的人不在，要如实相告，然后再询问对方还有什么事情?这二者不能颠倒先后次序。之后要在第一时间把对方想要传达的内容传达到位。不管什么原因、都不能把自己代人转达的内容，托他人转告。

六、录音电话

1.留言制作要规范。留言内容一般包括这么几项：问候语、机主姓名和单位、致歉语、留言的原因、对来电者的要求以及道别语等。

2.如非很必要，尽量少使用录音电话，要及时处理录音电话上打进来的电话。

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！