# 电话礼仪的内涵须知

来源：网络 作者：眉眼如画 更新时间：2025-04-01

*电话礼仪的内涵须知 电话是我们每家每户都会有，甚至人少至少一步手机，你那么你们知道电话的礼仪的内涵是什么吗?下面是第一范文网为大家准备的电话礼仪的内涵须知，希望可以帮助大家! 电话礼仪的内涵须知 电话礼仪 1、接电话时响铃三声内接听，问好并...*

电话礼仪的内涵须知

电话是我们每家每户都会有，甚至人少至少一步手机，你那么你们知道电话的礼仪的内涵是什么吗?下面是第一范文网为大家准备的电话礼仪的内涵须知，希望可以帮助大家!

电话礼仪的内涵须知

电话礼仪

1、接电话时响铃三声内接听，问好并报出自己的部门和姓名;

2、接打电话时应尽可能地简单地讲清楚事情，并对重要的信息进行重复确认;

3、准备好纸笔，随时记录重要的信息;

4、挂电话前应确定对方传递的信息，并再次询问是否有其它事情需要帮忙，待对方挂线后再挂断。

【例】电话铃响起，三声内拿起听筒并说：

接听时: 早上/下午/晚上好， 部门，很高兴为您服务。

问询时:请问您哪个房间?

结束时:您是 房间，我会尽快给您回电/马上为您送到房 间.请问还有其它需要帮忙的吗，好的感谢您的来电再见 。

接听电话时：三声之内接起电话：这是星级酒店接听电话的硬性要求。此外，接听电话还要注意：注意接听电话的语调，让对方感觉到你是非常乐意帮助他的，在你的声音当中能听出你是在微笑;注意语调的速度;注意接听电话的措辞，绝对不能用任何不礼貌的语言方式来使对方感到不受欢迎;注意双方接听电话的环境;注意当电话线路发生故障时，必须向对方确认原因;注意打电话双方的态度。当听到对方的谈话很长时，也必须有所反映，如使用 是的、好的 等来表示你在听。主动问候，报部门介绍自己;如果想知道对方是谁，不要唐突的问 你是谁 ，可以说 请问您哪位 或者可以礼貌的问， 对不起，可以知道应如何称呼您吗? 须搁置电话时或让宾客等待时;应给予说明，并致歉。每过20秒留意一下对方，向对方了解是否愿意等下去。转接电话要迅速：每一位员工都必须学会自行解决电话问题，如果自己解决不了再转接正确的分机上，并要让对方知道电话是转给谁的。感谢对方来电，并礼貌地结束电话：在电话结束时，应用积极的态度，同时要使用对方的名字来感谢对方。要经常称呼对方的名字，这样表示对对方尊重。当手机出现未接电话时要及时回复短信或者电话，询问是否有要事等若非有要紧事，晚上十点后尽可能不要给任何人打电话，以免打搅别人休息

礼仪拓展

礼仪的真正内涵，是替别人着想

----在日常生活中，我们更不能离开规矩和礼。比如我们进入别人房间的时候，没有敲门就突然闯进去，就会让房间中的人受到惊吓。所以《弟子规》讲， 将入门，问孰存。 也就是我们在进别人房间之前，一定要懂得先敲门，还要问一下， 请问，房间里有人吗? 这是起码的规矩和礼节。而敲门的时候，也不能一直敲。每次敲三下，声音不可以太响，也不可太轻，要适中。一直敲就会给房间里的人带来非常大的压力，他就会很慌乱。

----假如有人到我们办公室找人，一进来就说： 张处长在不在? 我们就会觉得他不懂规矩，连起码的尊称和招呼都没有。正常情况下，我们应该说一声： 您好，打搅了!请问张处长在不在? 这个时候别人就会请我们坐下来，说： 您等一下。 我们坐在那里，没有经人家的同意就去翻别人书架上的书，或者桌子上的一些资料，这样的行为也会让人很反感。《弟子规》告诉我们， 用人物，须明求，倘不问，即为偷。 我们一定要懂这些规矩。

----再比如，假如我们要到人家家里拜访，没跟别人事先预约好就突然去了，可能人家一家人正在接待客人，或者正准备要出门，我们就变成了不速之客。这个时候，就会让别人很为难，非常尴尬。我们这种没有分寸的行为，会造成人际关系的不协调。所以我们时时刻刻都要懂得人与人之间相处的尺度和分寸。

----有一些人会在别人午睡的时间，或者晚上12点以后打电话，把别人从睡梦中吵醒。他还说： 啊，你都睡觉了?怎么这么早就睡觉了? 这个夜猫子不睡觉，就觉得别人可能都跟他一样。有些人被吵醒后，有可能整晚都睡不着了，既影响身体健康，又影响第二天的工作。所以《弟子规》告诉我们， 将加人，先问己，己不欲，即速已。

----一些朋友接电话时说： 喂，您好!您是谁啊? 或者敲门的时候，我们在这边问： 你是谁? 我们就答： 哎呀，就是我嘛。你怎么不知道? 这种时候，让对方很焦虑，不知道你到底是谁，非常不妥。所以《弟子规》也告诉我们， 人问谁，对以名，吾与我，不分明。 所以，礼仪真正的内涵是能够替别人着想。

----我们有时候会跟别人借一些东西，假如一个人跟我们借了东西，从来不主动归还，我们还要去问他要的时候，我们的内心是什么感受?以后他再问你借东西，你还愿不愿借给他啊?我们老百姓常讲一句话， 好借好还，再借不难。 《弟子规》也讲， 借人物，及时还，后有急，借不难。 这是对人最起码的尊重。人与人之间相处的礼节，都在《弟子规》当中。

----以上我只是举了一些日常生活中常见的例子，这使我们深深地感到，圣贤的教育是可以落实在生活的点点滴滴当中的，它并不是束之高阁的理论。孔老夫子告诉我们， 不学礼，无以立。 荀子也强调， 人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。 如果没有礼，任何事业都没有办法成就。而一个国家、一个社会无礼的话，就会出现不安定混乱的现象。所以人与人交流感情，事与事维持秩序，国与国之间保持常态，皆是礼从中发挥的作用。因此，礼对我们的生活非常重要。

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！