# 前台接听电话的礼仪有哪些

来源：网络 作者：紫芸轻舞 更新时间：2025-03-12

*说到商务礼仪，有的人认为它是整个员工职业化培训课程中最容易理解的一门课程，但也有人认为，它是整个培训课程中最难以掌握的一门课程。下面是小编精心整理的前台接听电话的礼仪有哪些，希望能给大家带来帮助! 融入笑容的声音 即使你不看到和你通话...*

说到商务礼仪，有的人认为它是整个员工职业化培训课程中最容易理解的一门课程，但也有人认为，它是整个培训课程中最难以掌握的一门课程。下面是小编精心整理的前台接听电话的礼仪有哪些，希望能给大家带来帮助!

融入笑容的声音

即使你不看到和你通话的人，你也要像他们就在你的面前一样对待他们。他们一直在注意着你的声音，包括语调和心情，你需要把你全部的注意力投入在电话中。你的态度应该是有礼貌的，声音是适中的、清晰的，柔和的，不要在电话里喊叫或声音很尖。有趣的是，如果你要使你电话里的声音好听，你试一试带着微笑，但他听到你的声音时就像你在微笑。这个试验你不妨试试，非常有效，人们能通过你的声音辨别你的心情是快乐还是烦恼。

办公室电话礼仪

(1)接听电话

在一个跨国公司的办公室里，来电必须在第二声铃响之后讯即接听。公司接电话应该是非常正规的，在礼貌称呼之后，先主动报出公司或部门的名称。如：您好，羽西公司。CanIhelpyou?如果是一位秘书，则应说：您好!这里是(某先生∕小姐)办公室，我是(名字)。CanIhelpyou?切忌拿起电话劈头就问：喂!找谁!

如果一时腾不出空来，让电话响了四次以上，拿起电话就应先向对方致歉：对不起，让您久等了。

当来电话的人说明找谁之后，不外乎三种情况，一是刚好是本人接电话;二是本人在，但不是他接电话;三是他不在办公室里。

客户电话接听要点：第一种情形，说：我就是，请问您是哪位?

客户电话接听要点：第二种情形，接话人说：他在旁边，请稍候。

客户电话接听要点：第三种情形，接话人则说：对不起，他刚好出去。您需要留话吗?切忌只说一声不在，就把电话挂了，打电话人需要留话，应清晰地报出姓名、单位、回电号码和留言，但要注意言语简洁，节约时间。

我常要从美国打长途电话到国内找朋友，但因为他的同事或家人没有礼貌，我不能留言，浪费了很多钱和时间，需要再拨一遍找人。替你的同事留个言是很容易做到的事，这不难，而后这个举手之劳同时帮助了两个人，为什么不做呢? 最好在别人方便的时候打电话给他，而不仅只是你方便的时候。谈话可以这样开始：

现在与您交谈合适吗?\_\_\_\_\_你还要考虑到别人是否方便与你在电话中长时间交谈。

要结束电话交谈时，一般应当由打电话的一方提出，然后彼此客气地道别，说一声再见，再挂上电话，不可只管自己讲完就挂断电话。

无论什么原因，电话中断，首先打电话的人应该再拨。

如果你和某人在他的办公室谈话，而他突然接到了一个紧急电话，你应该问：我该出去一会吗?而他在接电话的时候也应该说：对不起，我一定要接这个电话。

当你通话时，注意背景不要太吵。有太闹的电视或收音机，请尽量调轻一点。

当你打长途电话给别人请求帮助，正好对方不在，你应该选合适的时间再打去，最好不要让对方回电，因为对方可能会顾虑到昂贵的电话费。

如果打电话拨错了号码，应当说一声：对不起，我拨错了号码。如果接到拨错的电话，应当客气地告诉对方打错了，请他重拨，不要使对方难堪。

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！