# 办公室电话接听礼仪

来源：网络 作者：梦中情人 更新时间：2025-05-12

*办公室电话接听礼仪 接打电话是我们工作中经常要做的事，接好、打好电话，对顺畅沟通、做好工作十分重要。下面是第一范文网小编为大家整理的办公室电话接听礼仪，希望能够帮到大家哦!办公室电话接听礼仪 强化四种意识 一部电话，既是对外联系的窗口，又是...*

办公室电话接听礼仪

接打电话是我们工作中经常要做的事，接好、打好电话，对顺畅沟通、做好工作十分重要。下面是第一范文网小编为大家整理的办公室电话接听礼仪，希望能够帮到大家哦!

办公室电话接听礼仪

强化四种意识

一部电话，既是对外联系的窗口，又是协调指挥的中枢，既代表着单位的形象，又关系着工作运转的效率。笔者体会，接打好电话的前提，主要是强化四种意识。

一是尊重的意识。同事之间相处或对外联系工作，相互尊重是最基本的原则。接打电话也要体现尊重的意识，其中最重要的就是要平等待人。在接打电话过程中，不论是与其他单位联系工作，还是单位内部协调业务，都要在沟通过程中平等相待，既不能居高临下、盛气凌人，也不必妄自菲薄、低人一等。

二是服务的意识。我们的工作性质就是服务，任何时候都要秉持服务意识。接打电话是一种工作手段，也要把服务意识贯穿其中。无论是外单位请我们支持帮助，还是其他部门要我们协调解决问题，办公室的同志都要热情相待、及时解决。当对方提出的事项让我们感到困难、难以满足时，也要实事求是地解释清楚，取得谅解，并商量出妥当的办法。

三是尽责的意识。每个岗位都有对应的工作职责，接打电话是我们履行职责的一种方式，因此在接打电话过程中也要有岗位责任意识，做到尽心尽责，不能敷衍应付，更不能受自身性格、习惯、心情等因素的干扰影响。

四是规范的意识。接打工作电话不同于私人通话，要讲究规矩、懂得程序、注重礼仪，关键是要讲规范，不能太过随意。比如，要使用工作中的规范用语，不能随便乱说;要言简意赅，不能啰啰唆唆;要注意分寸，该说的说，不该说的不说。

掌握环节步骤

接打电话有一些基本的环节步骤，既要有所掌握，又要灵活运用，总的原则是 礼多人不怪 ，一般原则是内部或熟人的电话可从简，外部或生人的电话需周全。

(一)打电话

1. 问候语，如 你好 您好 (对领导、长者要用尊称)。

2. 确认通话人，如 是 处吧 哪位 。

3. 自报家门，如 我是 处的 。

4. 说明事项，如 有个急件，请尽快来取一趟 文件有个问题，需要与你们核实一下，您看找谁联系 。

5. 结束语，如 再见 好的 。

(二)接电话

1. 问候语，如 你好 您好 。

2. 确认通话人，如 请问您是哪里 请问您是哪位 。

3. 听清事项并作好记录，重要事项要向对方复述核实，如有疑问当即沟通解决，必要时留下对方联络方式。

4. 结束语，如 再见 放心 马上办 。

把握四个关键

接打好电话的关键，是良好的态度、周全的考虑、规范的表述和负责的意识。

态度和善，不急不躁。通话中注意语气，不能带有负面情绪。即使对方再着急、态度再不好，也不能急躁，更不要针锋相对，而是冷静处理，做到坚持原则、不卑不亢、柔中有刚。

事项清楚，不丢不落。该说的事项要一次说清楚，让对方准确理解，不要刚放下电话就开始担心自己是否没说清楚、对方是否没听明白，或者又想起来还有个事情忘记说了，要再打一次电话。特别是像时间、地点一类的关键信息，一定要说清楚、记清楚。

表述恰当，不少不多。沟通中语言要准确精练，该说的内容要说完整，并且只涉及相关的信息，无关的信息不必过多透露。比如，有电话找同事，而他不在，一般只需告诉对方 他现在不在 ，而不必说明不在的具体原因。

敢于负责，不推不拖。接听电话，不论问及的事项是否属于分内或知情，都要有 首接负责 的意识，妥善处理，不要随便推脱。接起电话后需要再转给他人时，要将来电人是谁和询问的事项扼要告诉要转给的人，既使接话人有个准备，也可避免来话人又从头说起。通话结束后，有需要进一步处理的事项，要及时处理，不要拖延，防止遗忘。

注意若干细节

接好、打好电话，还要注意以下这些细节：

1. 使用礼貌用语。要讲究礼仪，使用文明礼貌语言，表达热情友好的态度，体现良好素质，维护机关形象。

2. 搞清沟通对象。不论打电话还是接电话，都要首先搞清楚与自己通话的人是谁，特别是重要电话，一定要确认对方的身份。

3. 清晰表达意思。使用言简意赅的语言，清楚准确表达自己的意思，不要模棱两可、含糊不清，甚至随意乱说。

4. 作好文字记录。简单事项可以记在脑中，重要事项或后续还要办理的事项，要作好文字记录。特别是工作繁忙时，在一边处理事情一边不停接听电话的情况下，更要随手记下关键点，接完后及时整理写清，防止遗忘误事。

5.有人正在接打电话时，同在一室的其他同志不要大声喧哗、高声谈笑，以免造成干扰并给对方留下不良印象。有事要提示正在通话的人时，要尽量压低声音，避免让对方听到，以免失礼。

6.挂电话时，要缓慢、轻轻放下听筒，避免出现很响的 啪 的一声，让对方感到不悦。

7. 接打电话时要有保密意识。两个人处于一室同时接打电话时，都要压低声音，拉开距离，既可避免相互干扰，又可防止泄露工作事项。

8. 几个电话同时响起时，要分清轻重缓急，一般先接外来电话，再接内部电话。

办公室基本礼仪

1站姿：两脚脚跟着地，脚尖离开约45度，腰背挺直，自然挺胸，颈脖伸直，目光平视，使人看清你的面孔。两臂自然下垂，不耸肩，身体重心在两脚中间。会见客户或出席仪式站立场合，或在上辈、上级面前，不得把手交叉在胸前。

2坐姿：坐下后，应尽量坐端正，把双腿平行放好，不得傲慢地把腿向前伸或向后伸，或俯视前方。

3公司内与同事相遇，应点头行礼，表示致意。

4握手时用普通站姿，并目视对方眼睛。握手时脊背要挺直，不弯腰低头，要大方热情，不卑不亢。伸手时，同性间应地位低或年纪轻的先伸手，异性间应男方先伸手。

5出入房间的礼貌：进入房间，要先轻轻敲门，听到应答再进。进入后，回手关门，不能用力太大、粗暴。进入房间后，如对方正在谈话，要稍等静候，不要中途插话，如有急事要打断说话，也要看准机会。而且要说： 对不起，打断您们的谈话。

6递交物件时，如递文件等，要把正面、文字对着对方递上去，如是钢笔，要把笔尖向自己，使对方容易接着;至于刀子或剪刀等利器，应把刀尖向着自己。

7走通道、走廊时要放轻脚步。无论在自己的公司，还是对的公司，在通道和走廊里不能一边走一边大声说话，更不得唱歌或吹口哨等。在通道、走廊里遇到上司或客户要礼让，不能抢行。

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！