# 关于前台接电话的礼仪

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2025-03-11

*前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务态度和服务效率。看到有来访客人，要立即起身主动问好。下面是小编精心整理的关于前台接电话的礼仪，希望能给大家带来帮助! 前台接电话礼貌用语，前台服务员包括电话总机话务员，需要面对不能谋面的顾客，解...*

前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务态度和服务效率。看到有来访客人，要立即起身主动问好。下面是小编精心整理的关于前台接电话的礼仪，希望能给大家带来帮助!

前台接电话礼貌用语，前台服务员包括电话总机话务员，需要面对不能谋面的顾客，解决各类诸如预订、投诉、疑难等问题，通过声音也同样需要表达出礼貌与尊敬。每一位前厅服务员应该在接听电话时注意以下几点：

1.说话文明，服务热情

(1)接待服务使用礼貌语言，持之以恒，习以为常。一接来电，敬语当先，如说您好!、请讲等。

(2)语气要谦逊，态度要诚恳。不论通话人说话时什么态度，话务员要始终保持语气谦逊、态度诚恳，不与通话人顶撞，发生争执。

(3)语调要亲切、委婉。具有帮助别人排扰解难和乐意助人为乐的精神，说话时语调亲切、委婉，使通话人感受到你的关心和协助。

(4)音色要柔和、悦耳，使通话人好像听到家中亲人的呼唤一般，得到宾至如归之感。

(5)发音要准确、清晰。不论用哪一种语言和方言说话都要做到发音准确、清晰。只有这样才能保证对方听清楚。

(6)语言要简练，用词要得当。说话简明扼要，不啰唆，用词得当，不误解，切忌脱口而出粗俗的语言。

(7)语速快慢要适中，根据不同的通话对象，要恰到好处地掌握讲话速度，对有急事的通话人，不能给人一种慢条斯理故意拖延时间的感觉，对老年人或语言不易沟通的通话人要适当放慢语速，以期达到明白无误的目的。

2.耐心诚恳，维护信誉

(1)解释要耐心。当通话人有疑问求助时，话务员有责任耐心地尽力向对方作解释，切不可置之不理，悄悄把电话挂上。如通话人要接的分机占线，应说对不起，房间占线，请稍等片刻或对不起，通地方的线路没空，请过一会儿再打过来等。

(2)接受投诉要虚心。通话人对饭店服务质量有意见来电投诉时，要以虚心的态度仔细聆听，答应通话人定将此事及时转告有关部门，切不可拒绝或中断通话。

(3)叫醒服务要准时。住店宾客如来电要求在某时提供叫醒服务，话务员要当即做好准确、完整的记录，如不是轮到自己值班，应在下班时对来接班的话务员做好交代，届时按要求准时叫醒宾客，切不能大意误事，影响宾客工作或行程的安排。

(4)对于代客留言，代客拨号，电话查询等业务，应不怕麻烦。绝不可对宾客说我没空、我不知道之类的话。即使通过一再努力仍未达到宾客的要求，也应主动向宾客作出解释并致歉。

(5)对拖欠长途电话费的宾客，要礼貌地提醒，耐心说服，切忌态度粗暴、出言不逊，遇复杂问题，可转交总服务台处理。

(6)话务员从事的是一项机要工作，饭店内部的信息和宾客的私人情况是不能外泄的，这既是组织纪律，也是礼节礼貌上的起码要求。为了维护饭店的声誉，话务员不得向外界披露饭店和宾客的情况，以确保住店宾客不受打扰或发生意外。

接听电话的四个要求

饭店来往的客人很多，因此服务员接听电话也应做到服务标准化，以树立本店形象。

1.要正确使用称呼

(1)按职务称呼。首先设法了解客人的姓名和职务，按照姓氏冠以职务称呼，如张局长、王科长、吴博士等。如不知姓名，仅知其职务，也可直呼其职务以解眼前急需，如：董事长、总经理、经理、局长等。如只知其姓氏而不知其职务，也可按照姓氏冠以先生或小姐、女士进行称呼。

(2)按年龄称呼。在无法了解姓名和职务的情况下，可根据客人的年龄状况、性别等予以尊称，如：先生、太太、小姐、老人家、小朋友等。

(3)按身份称呼。如果电话是军队打来，对方报了姓氏或职位或军衔，应按军衔级别称呼，如师长、团长、连长、将军等。暂时不清楚军衔的官员可统称首长。对无军衔的士兵可称同志或解放军同志(仅限国内军人)。对国内地方官员，如知道职务的应按职务称呼，如不知道职务的可统称先生，也可称同志。如对对方的情况一概不清楚时，对方是男士应称先生;如对方是女士，应先向对方询问请问我应该怎样称呼您呢?然后根据对方提供的资料选择称呼，千万不可随意称呼对方，以免造成误会。

2.正确使用敬语

电话中的敬语一般有您、您好、请、劳驾、麻烦您、多谢您、可否、能否代劳、有劳、效劳、拜托、谢谢、请稍候、对不起、再见等。

3.对容易造成误会的同音字和词要注意咬字(词)清楚

中国语言比较丰富，也很复杂，多种方言和民族语言交织，同音字比较多，稍有不慎就容易出现完全相反的意思。由于电话交谈不能面对面解释，很容易造成误解，应特别注意。在通话中咬字要清楚，避免两种语言混合使用，而造成误会，例如：食着未死着未(广东白话);水饺睡觉(不标准普通话);徐生(徐先生)徐衫(广东白话)

4.要把复杂专业用语言换成通俗的日常语

不要对客人讲俗话和不易理解的酒店缩写专业语言，以免客人不明白，造成误解，例如：VIP(重要客人VERY IMPORTANT PERSON);PA(公共区域PUBLIC AREA);DJ(音响操作员DISK JOCKEY);AM(大堂副理ASISSTANT MANAGER);GM(总经理GENERAL MANAGER);班地喱(传菜员白话英文PANTRY)等等

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！