# 打电话与接电话的礼仪

来源：网络 作者：雨后彩虹 更新时间：2025-05-29

*打电话与接电话的礼仪（精选3篇）打电话与接电话的礼仪 篇1 通话是现代社会最常见的一种交际方式。它是运用电话等现代通讯工具进行交往, 具有快捷、方便的特点。尽管不是面对面地交谈, 却能让人迅速获得信息, 及时进行沟通。 在公务活动中, 使用...*

打电话与接电话的礼仪（精选3篇）

打电话与接电话的礼仪 篇1

通话是现代社会最常见的一种交际方式。它是运用电话等现代通讯工具进行交往, 具有快捷、方便的特点。尽管不是面对面地交谈, 却能让人迅速获得信息, 及时进行沟通。

在公务活动中, 使用通话交流情况、沟通信息、商洽问题、答复事项, 是一种最普遍的工作手段。通话包括打电话和接听电话。不论是使用普通电话还是

移动电话, 都要遵守一定的礼仪规范。

学会通话可以树立良好的电话形象。如果缺乏电话使用常识, 没有掌握通话的技巧和礼仪规范, 就会影响公务活动的开展, 甚至损害机关单位的形象。

怎样打电话?

谁不会打电话? 也许你会发出这样的疑问。打电话确实是一种最常见的交际方式。但是要正确掌握打电话的方法, 还是需要注意一些问题的。

时间选择。公务通话一般要在办公时间内进行, 不要在下班之后打, 更不能在深夜、凌晨及午休、用餐、公休假时间打, 除非有特别紧急的事情。如果是拨打国际长途电话, 要注意时差, 不要扰人清梦。要掌握通话的时间, 一般不宜过长, 以不超过五分钟为好。如果要通话较长时间, 最好用面谈的方式。如果只能通话, 必须征询对方是否方便, 否则就要另约时间联系。

表述得体。通话表述要符合礼仪规范, 不能高调门, 语惊四座; 口气谦恭有礼, 热情、温和、亲切、自然。语速适中, 过快了容易让人听不清楚, 产生匆忙应付的感觉; 慢条斯理, 拿腔拿调, 也容易引起人的反感。

举止得当。打电话要轻拿轻放, 不要急不可耐, 一遇到无法接通的情况就表现得很不耐烦, 甚至甩话机。电话接通后, 要等铃声响过六遍后, 确信对方无人接听, 才挂断话机。通话时不要抱着电话四处走动; 仰坐、斜靠、歪躺或趴在桌上通话都是不适宜的。通话时也不要吃东西、抽烟、喝水、翻报纸杂志,甚至与旁边的人闲聊。

注意环境。打电话要注意周围环境。移动电话不要在嘈杂的大街上、一些公共场所通话。办公室打电话, 要避免谈话声、嬉笑声、咳嗽声。如果有急事, 可以先 整顿 一下通话环境, 待安静下来再拨通电话。

怎样接电话?

接电话要注意以下礼仪:

及时接听。电话铃声一响, 要及时接听, 不要慢腾腾地任由铃声响个不停。一般在听到完整的铃声响后接起电话。同时响起电话, 要先接起一个, 询问对方是否介意接听另一个电话, 征得同意后才能接听另一个电话。不要同时接听两个电话。

文明应答。接听电话要做到有问必答, 依问作答。铃声响起, 要拿起话筒问候对方, 并自报家门:

你好! 这里是 ( 单位) 或 你好! 我是 , 或者询问对方: 你好! 请问找哪位? 如果要找的人不在, 最好告诉对方不在的原因, 或告诉对方联系方法。一般不宜用 你是谁 、 你找谁 、 有什么事 之类的话发问。与对方通话, 要尽量每问必答,但不要答非所问, 东拉西扯, 大聊其天。对方交谈内容结束要即时道别, 说声 再见 。

做好记录。公务电话通常需要做记录。平时要做好通话记录准备, 电话记录簿或记录用纸、笔要准备好, 不要通话后放下听筒, 再找纸笔。遇到听不清楚时, 可以请求对方重复一遍, 特别是对一些重要内容和涉及时间、地点、数量等, 最好加以核实, 避免记错。

一些特殊电话的接听。对打错电话的, 不要大声斥责对方, 要接受对方的道歉, 说声 没关系 后挂机。对一些难缠的电话, 要学会说 不 , 设法摆脱对方的纠缠, 委婉而坚决地拒绝对方的请求。对一些诸如 你猜猜我是谁 、 想知道我在干什么吗 之类的 谜语 电话, 可以用 别让我猜谜了 、 我正忙着 、 我还有一些急事要做呢 之类的话加以应对。

打电话与接电话的礼仪 篇2

一、电话铃响两遍就接，不要拖时间。拿起呼筒第一句话先说 您好 。如果电话铃响过四遍后，拿起听筒应向对方说： 对不起，让您久等了 ，这是礼貌的表示，可消除久等心情的不快。如果电话内容比较重要，应做好电话记录，包括单位名称、来电话人姓名、谈话内容，通话日期、时期和对方电话号码等。

二、电话的开头语会直接影响顾客对你的态度、看法。通电话时要注意尽量使用礼貌用词，如 您好 、 请 、 谢谢 、 麻烦您 等等。打电话时，姿势要端正，说话态度要和蔼，语言要清晰，即不装腔作势，也不娇声娇气。这样说出的话哪怕只是简单的问候，也会给对方留下好印象。只要脸上带着微笑，自然会把这种美好的、明朗的表情传给对方。特别是早上第一次打电话，双方彼此亲切悦耳的招呼声，会使人心情开朗，也会给人留下有礼貌的印象。电话接通后，主动问好，并问明对方单位或姓名，得到肯定答复后报上自己的单位、姓名。不要让接话人猜自己是谁(尤其是长时间没见的朋友、同事)，以使对方感到为难。

三、打电话时，应礼貌地询问： 现在说话方便吗 ?要考虑对方的时间。一般往家中打电话，以晚餐以后或休息日下午为好，往办公室打电话，以上午十点左右或下午上班以后为好，因为这些时间比较空闲，适宜谈生意。

四、打电话、接电话时，如果对方没有离开，不要和他人谈笑，也不要用手后住听筒与他人谈话，如果不得已，要向对方道歉，请其稍候，或者过一会儿再与对方通电话。

五、对方要找的人不在时，不要随便传话以免不必要的麻烦，如必要，可记下其电话、姓名、以回电话。

六、要学会配合别人谈话。我们接电话时为了表示认真听对方说话，应不断地说： 是，是 、 好，好吧 等，一定要用得恰到好处，否则会适得其反。要根据对方的身份、年龄、场合等具体情况，应付方式各异。

七、挂电话前的礼貌也不应忽视。挂电话前，向对方说声： 请您多多指教 、 抱歉，在百忙中打扰您 等等，会给对方留下好印象。

八、办公场合尽量不要打私人电话，若在办公室里接到私人电话时，尽量缩短通话时间，以免影响其他人工作和损害自身的职业形象。

打电话与接电话的礼仪 篇3

事情没说完推说管不了

一位市民看到一种社会不良现象，她给有关部门打电话。刚说两句，对方就打断说： 小姐，这事不归我们管，你找别的部门试试。 你还没听我说完，怎么就知道不归你们管呀? 我说的肯定没错，你再给其他部门打打试试。 你们这也不管，那也不管，都管些什么呀? 市民的热心受到了伤害，她一下子生气了。

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！