# 电话礼仪要求

来源：网络 作者：水墨画意 更新时间：2025-03-06

*电话被现代人公认为便利的通讯工具，在日常工作中，使用电话的语言很关键，它直接影响着一个公司的声誉;在日常生活中，我们通过电话也能粗略判断对方的人品、性格。因而，掌握正确的、礼貌待人的打电话方法是非常必要的。下面有小编整理的电话礼仪要求，欢...*

电话被现代人公认为便利的通讯工具，在日常工作中，使用电话的语言很关键，它直接影响着一个公司的声誉;在日常生活中，我们通过电话也能粗略判断对方的人品、性格。因而，掌握正确的、礼貌待人的打电话方法是非常必要的。下面有小编整理的电话礼仪要求，欢迎阅读!

电话礼仪一般要求

打电话的具体方法，人们一学就会，一点都不困难。困难的是，有一些公关人员对于自己乃至本单位、本部门的电话形象却一无所知，甚至不自觉地对其有所损害，这样会影响个人或单位的电话形象。

所谓电话形象，是指人们在通电话的整个过程之中的语音、声调、内容、表情、态度、时间等的集合。它能够真实地体现出个人的素质、待人接物的态度以及通话者所在单位的整体水平。

正是因为电话形象在现代社会中无处不在，而商务交往又与电话难解难分 ，因此凡是重视维护自身形象的单位，无不对电话的使用给予高度的关注。在国内外，许多单位给刚刚进入商界的人所上的第一课，通常就是教给他们如何合乎礼仪规范地打电话、接电话，以及如何得体地在公共场合使用各种各样的与电话有关的通讯工具，甚至连打电话、接电话时开口发言的第一句话，许多商业单位都有各自统一的规定。由于电话形象在人际交往中发挥着重要的作用，商务人员有必要在使用电话时注意维护自身的电话形象，维护公司的电话形象。为了正确地使用电话，树立良好的电话形象 ，无论是发话人还是受话人，都应遵循接打电话的一般要求。

(一)态度礼貌友善

不管你的另一方是什么人，你在通电话时都要注意态度友善、语调温和、讲究礼貌。不管是在公司还是在家里，从电话里讲话的方式，就可以基本判断出其教养水准。

(二)传递信息简洁

由于现代社会中信息量大，人们的时间概念强，因此，商务活动中的电话内容要简洁而准确，忌海阔天空地闲聊和不着边际地交谈。

(三)控制语速语调

由于主叫和受话双方语言上可能存在差异，因此，要控制好自己的语速，以保证通话效果;语调应尽可能平缓，忌过于低沉或高亢。善于运用、控制语气、语调是打电话的一项基本功。要语调温和、音量适中、咬字要清楚、吐字比平时略慢一点。为让对方容易听明白，必要时可以把重要的话重复一遍。

(四)使用礼貌用语

对话双方都应该使用常规礼貌用语，忌出言粗鲁或通话过程中夹带不文明的口头禅。

拨打电话的礼仪

(一)选好通话的时间

拨打电话，首先要考虑在什么时间最合适。如果不是特别熟悉或者有特殊情况，一般不要在早7 点以前、晚10 点以后打电话，也不要在用餐时间和午休时打电话，否则，有失礼貌，也影响通话效果。

(二)礼貌的开头语

当对方拿起听筒后，应当有礼貌地称呼对方，亲切地问候您好 。只询问别人，不报出自己是不礼貌的。如果需要讲的内容较长，可问：现在与您谈话方便吗?

(三)用声调传达感情

讲话时语言流利、吐字清晰、声调平和，能使人感到悦耳舒适。再加上语速适中、声调清朗、富于感情、热情洋溢，使对方能够感觉到你在对他微笑，这样富于感染力的电话，一定能打动对方，并使其乐于与你对话。

(四)有所准备，简明有序

如果要谈的内容较多，可在纸上列出。尤其是业务电话，内容涉及时间、数量、价格，有所记录是非常必要的。

(五)电话三分钟原则

在正常的情况下，一次打电话的全部时间，应当不超过3 分钟。除非有重要问题必须字斟句酌地反复解释、强调，一般在通话时都要有意识地简化内容，尽量简明扼要。通话不超过3 分钟的做法又称打电话的3 分钟原则 ，它是所有商务人员都要遵守的一项制度。一般来讲，在打电话时要贯彻3 分钟原则，主要的决定权在发话人手里，因为在通话时先拿起、先放下话筒的通常都是发话人。在通话时，切忌没话找话、不谈正题、东拉西扯，更不要在电话里跟别人玩捉迷藏 ，说什么你猜猜我是谁 、你知道我在哪儿 、想知道我在干什么吗 、不想问一问还有谁跟我在一起吗等。为了节省通话时间，不但通话时要长话短说，而且在拨电话时，也要少出或不出差错。需要总机接转

时，应主动告知分机号码，不要等人家询问。若不知分机号码，则应提供受话人的部门和姓名。若对此不清楚，则最好不要去麻烦话务员。

(六)礼貌的结束语

打完电话，应当有礼貌寒暄几句再见 、谢谢 、祝您成功等恰当的结束语。

接听电话的礼仪

(一)及时、礼貌地接听电话

电话铃响了，要及时去接，不要怠慢，更不可接了电话就说请稍等 ，撂下电话半天不理人家。如果确实很忙，可表示歉意，说：对不起，请过10 分钟再打过来，好吗?

在正式的商务交往中，接电话时拿起话筒所讲的第一句话，也有一定的要

求常见的有以下三种形式：

(1)以问候语加上单位、部门的名称以及个人的姓名。这种形式最为正式，例如，您好! 大地公司销售部刘翔。请讲。

(2)以问候语加上单位、部门的名称，或是问候语加上部门名称。它适用于一般场合，例如：您好! 大地公司销售部。请讲。或者：您好! 办公室。请讲。后一种形式，主要适用于由总机接转的电话。

(3)以问候语直接加上本人姓名。它仅适用于普通的人际交往。例如：您好! 余文。请讲。需要注意的是，在商务交往中，不允许接电话时以喂，喂或者你找谁呀作为见面礼 。特别是不允许一张嘴就毫不客气地查一查对方的户口 ，一个劲儿地问人家你是谁或有什么事儿呀 。

(二)自报家门

自报家门是一个于人方便、自己方便，且节约时间、提高效率的好方式。

(三)认真倾听，积极应答

接电话时应当认真听对方说话，而且不时有所表示，如是 、对 、好 、请讲 、不客气 、我听着呢 、我明白了等等，或用语气词唔 嗯 、嗨等，让对方感到你是在认真听。漫不经心、答非所问，或者一边听一边同身边的人谈话，都是对对方的不尊重。

(四)认真清楚地记录

在电话中传达有关事宜，应重复要点，对于号码、数字、日期、时间等，应再次确认，以免出错。随时牢记5W1 H 技巧，所谓5W1 H 是指： When(何时) ，Who(何人) ， Where(何地) ，What(何事) ，Why(为什么) ;How(如何进行) 。在工作中这些资料都是十分重要的，对打电话、接电话具有相同的重要性。电话记录既要简洁又要完备，这有赖于5W1 H 技巧。

(五)友善对待打错的电话

如果对方打错了电话，应当及时告之，口气要和善，不要讽刺挖苦，更不要表示出恼怒之意。正确处理好打错的电话，有助于提升组织形象。

(六)正确代接电话

替他人接电话时，要询问清楚对方姓名、电话、单位名称，以便在接转电话时为受话人提供便利。在不了解对方的动机、目的是什么时，请不要随便说出指定受话人的行踪和其他个人信息，比如手机号等。

(七)巧问对方姓名

如果对方没有报上自己的姓名，而直接询问上司的去向，应礼貌、客气地询问对方：对不起，您是哪一位?

(八)礼貌地挂断电话

挂电话一般由上级、长辈先挂，双方职级相当时，一般由主叫方先挂。挂断电话前的礼貌不可忽视，要确定对方已经挂断电话，才能轻轻挂上电话。

使工作顺利的电话术

第一，迟到、请假由自己打电话;

第二，外出办事，随时与单位联系;

第三，外出办事应告知去处及电话;

第四，延误拜访时间应事先与对方联络;

第五，借用他人单位电话应注意，一般借用他人单位电话，一般不要超过10 分钟。遇特殊情况，非得长时间接打电话时，应先征求对方的同意和谅解。

第六，同事家中电话不要轻易告诉别人;

第七，用传真机传送文件后，以电话联络;

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！