# 关于接电话的礼仪要点

来源：网络 作者：清香如梦 更新时间：2025-03-26

*电话是代表你个人形象的重要窗口，接打电话时，一定要表现出良好地礼仪风貌，具体可归纳为礼貌、简洁和明了。下面是小编为大家整理的关于接电话的礼仪要点，欢迎大家阅读。 一、接电话的礼仪 1、第二次铃声响完是最佳的接听时机。太快或太慢接听电话...*

电话是代表你个人形象的重要窗口，接打电话时，一定要表现出良好地礼仪风貌，具体可归纳为礼貌、简洁和明了。下面是小编为大家整理的关于接电话的礼仪要点，欢迎大家阅读。

一、接电话的礼仪

1、第二次铃声响完是最佳的接听时机。太快或太慢接听电话都是不合适的。如果第一声响起后立刻拿起话筒，对方会没有思想准备。就象你希望和某个人讲话，如果他猛然冲到你的面前，你也会吓一跳的;如果在第三声响后接听，对方已经有等待的感觉了。所以我们在第二次铃声响过以后拿起话筒是最合适的。如果你在第四声后才接听，应该有道歉的话语，如您好!让您久等了。

2、接听电话的动作。第一声电话铃声响起，我们可以把左手放在电话上，准备用左手拿话筒，右手进行电话记录(左手写字倾向的人恰好相反，用右手准备拿起话筒)。

3、接听的第一句话。通常拿起话筒，我们习惯性的第一句话是喂。严格来讲，喂是试话筒的声音。当接听电话是工作的一部分时，应该体现精炼、从容的职业感觉，所以喂这句开场白是必须去掉的。取而代之的应该是问候语。

问候语的时段性：

9：00以前，早上好;

9：0012：00，上午好;

12：0013：30，中午好;

13：3017：30，下午好;

其他时间可以说您好。

根据公司要求，在问候语之后，可以报出公司和部门名称以及你个人的姓名。

4、电话记录的内容：5个W，1个H。 5 个W是指when 、who(whose) 、what 、where、why ，1个H 是指how。具体来讲，电话记录应该包括来电时间、来电人、来电事由、哪里打来电话、为什么来电话，怎样处理等。在进行电话记录时对数字、对方说的某个时间、电子邮件地址等信息应该重复一遍给予确认。

5、电话中的称谓。询问对方的姓名时应该说：请问您贵姓?，不能直接问你叫什么名字?。如果对方告诉你他的姓名，应该对姓名中的每一个字进行确认。众所周知，姓名就是一个人的代表符号，对姓名的重视可以暗示对他的尊重，同时可以避免产生音同字不同的错误。即便知道了对方的全名，在随后的称谓中也不要直呼其名，尽量使用姓+职务的称呼方式，或者说先生、女士。

6、措辞。电话交谈应该语言简洁、措辞高雅，避免俚语或者不礼貌的语言。

7、声音的把握。有研究显示，当你与别人交流时，你说话的内容对别人的影响占20%，而你的声音对别人的感染力占到80%。因此，声音的作用不可小觑。在电话里应该保持语调积极、明朗;合适的语速可以控制交流的节奏，如果对方语速过快，你可以比他稍慢一点，反之，如果对方说话很慢，你可以比他稍快一点，两种情况都保持差距不太大。如果两个人说话节奏相差很大，双方都会感觉到不和谐，会影响双方的愉快沟通;总之，声音的把握能够经营电话交流的感觉，传递你积极、镇定的工作风格。

8、微笑的魅力。不要以为电话另一端的人看不见你，就不必在意自己的表情。其实人的情绪、态度、声音、表情、动作等外在与内在的状态是整体统一的。不要试图让自己板着脸孔却说出悦耳动听的语言，即便那样，你的声音也是干涩的，毫无感染力可言。微笑不只是表情，它是一种美好的感觉，在电话里看不到但是感觉的到!

9、你的情绪和身体姿态。如果你趴在办公桌上接电话，声音会显得闷而不畅，会给对方造成困惑;如果你一边焦虑其他的事情一边打电话，对方能够听出你有些急切。因此，掌握情绪、保持良好的身体姿态是很有必要的。

10、正确处理接电话过程中的各种情况。如果对方要找的人不在，应该说他(她)恰好不在，或者说公务外出，不要透露同事的去向。若有留言需转告，应该记录下来，以免忘记交给同事，或者因为事情太多而弄错电话内容。如果电话需要转接，应该说好的，请稍等。若分机无人接听转回总机，应该用第一次接电话的方式接听。如果电话中噪音比较大，听不清对方说话，应该直截了当的告诉对方对不起，我听不清您讲话，请您再拨一遍。有时办公室内恰好有客人在，电话铃声响起时，应该对客人礼貌的说明对不起，我接个电话。对自己没有及时接到的电话，应该在二十四小时以内给予回复，如果有特殊的情况没能及时回复，一定要向对方做一个简单的解释。

11、接电话的时间与挂断电话。商务电话不是煲粥，时间一般不应超过三分钟。挂断电话时，应该礼貌的说再见，并由打出电话的一方先挂断电话。

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！