# 电话礼仪及案例分析

来源：网络 作者：梦里寻梅 更新时间：2025-04-05

*随着科学技术的发展和人们生活水平的提高，电话的普及率越来越高，人离不开电话，每天要接、打大量的电话。看起来打电话很容易，对着话筒同对方交谈，觉得和当面交谈一样简单，其实不然，打电话大有讲究。下面有小编整理的电话礼仪及案例分析，欢迎阅读! ...*

随着科学技术的发展和人们生活水平的提高，电话的普及率越来越高，人离不开电话，每天要接、打大量的电话。看起来打电话很容易，对着话筒同对方交谈，觉得和当面交谈一样简单，其实不然，打电话大有讲究。下面有小编整理的电话礼仪及案例分析，欢迎阅读!

电话礼仪

电话礼仪不仅仅反映了每位接听者的情绪、文化修养和礼貌礼节，同时也反映了整个酒店的职员质素。如果我们每打一个电话，对方都能显示出非常友好，乐于助我的态度，同时都能帮我解决每个问题，这就如我在平时工作一样顺利或如人生道路一样顺畅，不管我是以什么样的心态，对方能如此对待我，那有多好!这也是每个人所期待的，是我们每位宾客所需求的!

酒店是一服务行业，就应将服务的意识融入电话礼仪当中，以一种服务的态度应对电话，以一种热情、平和、积极的乐于助人的心态来尽最大努力提供帮助，在不损害酒店利益的基础上，尽力满足宾客的需求是我们每一位服务人员的职责，怎样才能让对感到我们是非常乐意和尽力为其提供帮助我们首先必须考虑的问题。因为电话礼仪质素。酒店每个部门都有机会通过电话和宾客沟通，而不仅仅是象面对宾客一样只是一线部门的员工，电话沟通所涉及的面较广，同时每个电话都代表着酒店的礼仪质量和服务质量，电话礼仪是酒店的每位员工都必须掌握的一门工作技能。因此电话礼仪显得尤其重要，都影响到宾客对酒店的形象。

一、电话礼仪对酒店服务的重要性：

1、电话会影响到酒店与宾客之间生意的达成;

2、电话会影响到酒店对宾客的形象;

3、电话会影响到员工之间的关系与团队性;

4、电话会影响到宾客与员工之间的关系。

二、影响电话接听质量的因素：

1、语调的高低、速度;

2、电话措词;

3、双方环境;

4、电话线路;

5、双方的态度。

例一：

甲：你是谁?找陈经理?他不在，你待会再打电话过来吧。(挂了电话)

乙：喂，喂，怎么挂了电话我还没讲完呢?

例二：

甲：您好，您要找陈经理?对不起，他刚好离开办公室，我可以帮陈经理传告吗?

乙：想得真周到!

三、电话礼仪规范：

1、接听电话前

◎准备笔和纸;◎停止一切不必要的动作;◎带着微笑迅速接听电话;◎正确的姿态。

2、接起电话

◎三声之内接起电话;◎主动问候，报部门和介绍自己;◎避免唐突地问：你是谁;◎注意控制自己说话的音量;◎对方需要我们的帮助，我们要尽力而为提供帮助，永远不要说喂◎须搁置电话或让宾客等待时，给予说明并表示歉意;◎对对方电话表示关注;◎转接电话要迅速;◎让对方先挂电话，再挂电话;◎报电话号码;◎感谢对方来电，并礼貌结束电话。

3、打电话

◎列出要点;◎确认电话号码无误;◎打错了电话，请致歉;◎一接通电话，您就应立即自我介绍;◎电话中交谈时;◎结束电话(注)打电话时要有效率，不要浪费时间与电话费。

四、电话留言

1、留言五要素：

◎致给：也就是给谁留的言; 来自：谁要求留的言;内容：对方需要转告什么样的信息。◎记录者签名：这样以便能对留言不清楚的部分进行解释。◎日期和具体时间：不仅要日期，同时也应写明留言的具体时间。

案例一：

有一天，办公室的龙经理收到一留言条，上面是这样写的：龙经理：刚才一位姓陈的先生来电，让你晚上8:30在和平桥那里等他。

怎么还没来?究竟陈先生是谁?有什么事呢?

试分析，如上留言有哪些不妥当的地方?

分析：

◆来自哪里不清楚。

陈先生是谁?每个人都有很多同姓的朋友，那么究竟是哪能一个?无从知道。因此最好能向对方问清姓名、工作单位，或至少也要知道对方的联系方式，如电话号码。

◆留言没有具体时间。

有时具体时间也包括一些十分重要的信息。有很多事情的要求有时效性的，过了时间再来处理就没有益处，如宾客投诉处理。因此不仅要标明时期，而且还要标明具体时间。上面的留言交没有注明确切的日期，只写是晚上，哪天的晚上?说不定是明天，龙经理今晚就在等，怎么能等到?

◆留言不清楚。

谁留的言，若同一办公室只有一位姓周的，那倒可以，但如果同办公室内有两位周的同事，那就不能如此写了。

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！