# 职场礼仪中的电话礼仪

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2024-06-06

*在职场当中，用电话沟通和交流工作，是必不可少的。当你给他人打电话时，你应调整好自己的思路。而当你的电话铃响起之时，你应该尽快集中自己的精力，暂时放下手头正在做的事情，以便你的大脑能够清晰地处理电话带来的信息或商务。当然，上述过程应该迅即完...*

在职场当中，用电话沟通和交流工作，是必不可少的。当你给他人打电话时，你应调整好自己的思路。而当你的电话铃响起之时，你应该尽快集中自己的精力，暂时放下手头正在做的事情，以便你的大脑能够清晰地处理电话带来的信息或商务。当然，上述过程应该迅即完成，如果你让电话铃响得时间过长，对方会挂断电话，你便会失去得到信息或生意的机会。小编汇总的以下几点是你在接电话时可以参考和借鉴的技巧：

1、来电铃声不可超过三次才接。有时候电话响一次就接了，会给人以一种很唐突的感觉，会让对方感觉认为你压根没心听他讲话，单是当来点响了三次以后再接，会让对方等的不耐烦、焦急的情绪。如果是客户的话，可能会影响双方的合作，所以，在电话铃声响了两次后接是最佳的状态，单是如果确实分不开身接电话的时候，电话响了超过了三次你在接起的时候，你应该要向对方表示歉意：说一句让您久等了。一般的规范电话用语：首先应自我介绍，把自己的情况介绍一下，让对方确定所打的电话是无误的，避免了一些因为打错电话浪费的时间。

2、要注意通话时语气的用法。电话是非常直观的一种沟通方式，也是一种非常便捷的沟通方式，所以语气是一地要注意了，因为对方不仅会注意你的内容，同事也非常的注意你的语气，在工作电话中尽量要采用礼貌用语，要有积极主动的语气，让对方产生想与你沟通的心情，这样机会就会大很多了。

3、与客户通电话要坚持后挂电话的原则。当对方在与你说再见的时候，同事你也要礼貌的回复对方一下，表示尊重对方，等对方先把电话挂掉，你确认通话结束后你才把电话挂掉。切忌挂电话时要小心不要发出过大的声音。

1、随时记录

在手边放有纸和铅笔，随时记下你所听到的信息。如果你没做好准备，而不得不请求对方重复，这样会使对方感到你心不在焉、没有认真听他说话。

2、自报家门

一拿起电话就应清晰说出自己的全名，有时也有必要说出自己所在单位的名称。同样，一旦对方说出其姓名，你可以在谈话中不时地称呼对方的姓名。

3、转入正题

当你接听电话时，不要哼哼哈哈地拖延时间，而应立即做出反应。一个好的开场白可能是：您需要我做什么?当你觉出对方有意拖延时间，你应立即说：真不巧!我正要参加一个会议，不得不在5分钟后赶到会场。这样说会防止你们谈论不必要的琐事，加速商务谈话的进展。

4、避免电话中止时间过长

如果你在接电话时不得不中止电话而查阅一些资料，应当动作迅速。你还可以有礼貌地向对方说：您是稍候片刻，还是过一会儿我再给您打过去?

让对方等候时，你可以按下等候键。如果你的电话没有等候键，就把话筒轻轻地放在桌子上。如果查阅资料的时间超过你所预料的时间，你可以每隔一会儿拿起电话向对方说明你的进展。如，你可以说：约翰先生，我已经快替您找完了，请您再稍候片刻。当你查找完毕，重新拿起电话时，可以说：对不起，让您久等了，以引起对方的注意。

对于接电话的人来讲，当需要查阅资料而有礼貌地请对方稍等片刻，这是可以令对方接受的。如果有人在你正在通话时打进电话，你可以选择合适的词语让你通话的人稍候。然后拿起另一部电话说：你能否稍等?我正在接听一个电话。如果打来电话的人只是有一些小事，便可以当即回绝，然后迅即转向第一个电话，而这个人也会意识到你很忙而加速你们的讨论。

5、避免将电话转给他人

自己接的电话尽量自己处理，只有在万不得已的情况下才能转给他人。这时，你应该向对方解释一下原因，并请求对方原谅。例如，你可以说：布朗先生会处理好这件事的，请他和您通话好吗?在你作出这种决定之前，应当确定地方愿意你将电话转给他人。例如，你可以说：对于这件事，我们很快会派人跟您联系的。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找