# 简析接电话的礼仪选

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2024-06-07

*在日常生活中，掌握一些接听电话的礼仪，让对方在你亲切的话语中心平气和地谈事情，对于透过电话进行自我推销，让自己给对方产生良好的印象。下面是小编为大家整理的简析接电话的礼仪选，欢迎大家阅读。 (一)接电话时你为什么很重要? 1、你代表着...*

在日常生活中，掌握一些接听电话的礼仪，让对方在你亲切的话语中心平气和地谈事情，对于透过电话进行自我推销，让自己给对方产生良好的印象。下面是小编为大家整理的简析接电话的礼仪选，欢迎大家阅读。

(一)接电话时你为什么很重要?

1、你代表着公司。

2、你说话的声音，处理问题的方式会影响到客人对公司效率，友善程度，设施，档次的判断。

3、你可以为公司找到一位潜在的客人。

(二)接听电话的注意事项：

1、电话在铃响三声之内拿起。

2、电话旁要有纸和笔。

3、友善、有礼、微笑。(即使对方失礼，我们说话也要保持彬彬有礼)。

4、口齿清楚，语速不快不慢，使用通俗语言。(不要使用术语，略语)

5、打电话时不能吃东西、喝水、吸烟。

6、不要同时对两个人说话，如需与同事查询，你应当告诉对方。

7、接到电话即按常规自我介绍，步骤如下：

A、问候

B、报出部门

C、介绍自己

D、提供帮助

8、不能将客人房间号码告诉外人。

9、了解一般客人问询的答案。(即公司服务项目)

(三)处理外线电话的十个步骤：

1、在铃响三声之内接听电话;

2、寒暄问候;

3、报出俱乐部/姓名/部门等名称;

4、提供帮助;

5、了解对方想做的事;

6、做记录;

7、提供服务;

8、确认细节;

9、结束电话;

10、落实。

(四)记录电话留言的要点：

1、书写规范;

2、记录完整;

电话打来的时间、日期

来电者姓名

留言给谁

来电者的电话号码(房间号码)

留言内容

该留言是否紧急

记录留言者的姓名或签名。

3、注意留言准确，应当重复一次电话的内容。

(五)让对方在电话上等：

1、给对方一个选择：是继续等呢还是留言;

2、随时与打电话者保持联系;

3、再次给打电话者提供选择。

(六)转电话时应注意：

1、告诉对方你正要转电话。

2、告诉对方你把电话转给谁。

3、尽量为客人提供帮助。

(七)打出电话的十个步骤：

1、准备;

2、问候，报出姓名;

3、报出要找的人之姓名;

4、确认你要找的人之身份;

5、列出打电话的原因;

6、听清楚对方的回答;

7、做好记录;

8、确认细节;

9、感谢对方，挂机;

10、落实。

(八)挂断电话时应注意：

1、挂断电话，不能草草了事，让人感到你的挂断方式是一种酒店式的，温文尔雅的。

2、无论打出或打入电话，要等对方挂断电话后方可挂断。

3、遇到错打电话时，要和平时一样，以礼相待，如自己打错了，应该说一声;对不起，打搅了。若是对方打错了，也应说一声：对不起，您打错了。

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