# 电话礼仪的四个原则(九篇)

来源：网络 作者：天地有情 更新时间：2024-07-20

*范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。相信许多人会觉得范文很难写？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。电话礼仪的四个原则篇一接听电...*

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。相信许多人会觉得范文很难写？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**电话礼仪的四个原则篇一**

接听电话的礼仪

接电话的人一般应该在听到响起第二次铃声时，拿起话筒，不要让对方久等才接电话。

接起电话首先问候“您好!我诗司的。”不要只说“喂”或者“你好”，使得人家还得问一次“你是\*\*公司吗?”

一、交往礼仪 (五)电话礼仪

代接电话的礼仪

如果代别人接电话，一定要以礼相待，代接电话时，不可以一句“不在”，就把人打发掉了。

尊重隐私，不要询问对方与所找人的关系，不要拿着话筒高声呼叫“，你的找你!”闹得尽人皆知，影响同事工作。别人通话时，不要在一旁插嘴。

对方同意转告，一定要记忆准确，做好笔录;对方讲完后，应该重复一遍，以验证内容是否正确无误。还要记录对方的姓名和联系电话。

代接电话后，一定要及时传到，以免误事。

**电话礼仪的四个原则篇二**

公司组织我社员工进行了电话营销培训，本人在联合对自己多年的工作生涯进行电话营销培训总结，记得在央视曾看到过这样一个广告片，其中有句广告语异常深刻——少年强，则中国强。倘若可以做一下翻版，我认为是否也可以叫——营销强，则中国强。

最近，公司组织我社员工进行了电话营销培训，本人在联合对自己多年的工作生涯进行电话营销培训总结，记得在央视曾看到过这样一个广告片，其中有句广告语异常深刻——少年强，则中国强。倘若可以做一下翻版，我认为是否也可以叫——营销强，则中国强。作为一个半路出家的中国营销人，我和其他营销人一样，对营销知识充满着渴望，从理路到实战，从书籍到杂志，从理论专家到实战家，我们在浩瀚的文字海洋中接受着营销真理的洗礼。

电话营销已经越来越成为一种低成本高回报的营销手段，众多知名企业与公司纷纷组建自己的电话营销团队，希望电话营销为公司带来更多的客户，创造更高的价值。但在电话营销中如何将公司的营销目标拆分，并贯通到营销代表的实际工作中却并不容易，在这里将自己的一些电话营销培训心得与大家分享。

其实在很多时候，80%的销售人员栽在了“不需要”这三个字上，我也没有那么幸运，听到最多的便是“不需要”。客户为什么挂掉电话?在电话模拟中，客户的扮演者说：“我并不忙，但不愿和他说话，不愿和他讨论这个问题”。为什么呢?

电话营销培训首先，我们是否了解这个准客户?只有了解他，才能跟他交流下去，不会去问一些弱智的问题。我们是否足够的表示重视客户?第三，在建立融洽的信任关系之前，我的问题是否唐突?咨询没有放在那儿的产品，当你以一种销售人员的身份和姿态面对客户时，他不愿了解你推销的任何东西，所以张煊博说，第一个电话是以筛选客户、建立关系为目的的。如果做的足够好，客户愿意交谈下去，第二个问题又出现了，你能否清晰流畅地介绍你的服务或产品?你对你的产品真正了解吗?你对你的产品热爱吗?能否站在客户的立场和感受上介绍它?

当一个客户表现出了对的我产品或服务有兴趣时，怎样进一步引导客户?引导的问题我是否想好了?这就是挖掘客户需求的过程。

1、客户的身份。有无决策权，是主动寻求还是被动接受?这不仅是自己的需求，也是对客户尊重的体现。

2、客户接听我电话的目的。接听我的电话想从中了解到什么?仅是对新事物的好奇抑或工作的需要?这是筛选客户的重要考察点。

3、准客户目前在这方面是一个什么样的状况?他更需要什么样的产品或服务?

4、准客户认为自己最需要什么?

5、结合3、4介绍推出自己的产品或服务

6、客户的反应。以决定下一步应采取的措施。我觉的这里面有很多问题值得注意。

①作为销售人员，我的问题准备好了吗(6个)?客户可能提出的疑问，我已准备好了最好的应答吗?

②我的思路是否清晰，会不会聊了很久了，还让客户云里雾里抓不着重点

③同理心的表达，适时的赞美客户

④措辞和语言的感染力

⑤从客户的介绍和应答中分析客户的性格种类，迅速的调整应对方案。

⑥明确电话销售流程。

最后，依然是心态。经理在每次会议上都会讲到，但我是否真正的做到了销售人员应有的热情、乐观和持之以恒?

通过电话营销培训，在以后的工作里，我应处理好的事情有：

1、经常总结

2、明确销售流程

3、整理出按销售沟通层次列出的给客户的提问和客户可能提问的应答

4、语言感染力的练习

5、对咨询的深入了解

6、熟练客户分类，掌握应对方法。

**电话礼仪的四个原则篇三**

扮演人员表：

公司——

客户——

对话内容： 公司：您好!阳淳电子，请问您找哪位?

客户：请问杨总在吗?

公司：请问您是哪里?

客户：我是京珠公司的凌工。

公司：麻烦您稍等，我帮您转接，看他在不在。

客户：谢谢您!

公司：凌工，很抱歉!杨总出去还没回来呢!请问您有什么事需要我转告吗?

客户：麻烦您帮我转告杨总，„„ (做好记录)

公司：好的。

客户：谢谢您!

公司：不用客气!再见!

客户：再见!(等客户挂了电话再放下话筒

**电话礼仪的四个原则篇四**

电话的语言礼仪

语言表达尽量简洁明白，吐字要清晰，不要对着话筒发出咳嗽声或吐痰声。措辞和语法都要切合身份，不可太随便，也不可太生硬。称呼对方时要加头衔，无论男女，都不可直呼其名，即使对方要求如此称呼，也不可用得过分。切不可用轻浮的言语。

电话的声音礼仪

接打电话，双方的声音是一个重要的社交因素。双方因不能见面，就凭声音进行判断，个人的声音不仅代表自己的独特形象，也代表了组织的形象，所以打电话时，必须重视声音的效果。一般要尽可能说标准的普通话，这不仅易于沟通，而且普通话是最富有表现力的语言。其次，要让声音听起来充满表现力，声音要亲切自然。使对方感受到自己是位精神饱满、全神贯注、认真敬业的人，而不是萎靡不振、灰心丧气的人。再次，说话时面带微笑，微笑的声音富有感染力，且可以通过电话传递给对方，使对方有一种温馨愉悦之感。

出现线路中断情况

当通话时线路突然中断时，此时，拨打电话的一方应负责重拨，接通后应先表示歉意。即使通话即将结束时出现线路中断，也要重拨，继续把话讲完。要是在一定时间内打电话的一方仍未重拨，接电话一方也可拨过去。

准时等候约定的回电

如果约定某人某时回电话，届时一定要开手机或在办公室等候。有事离开办公室时，务必告诉同事自己返回的准确时间，以防万一有人打来电话他们无从对答。

妥善处理电话留言

对电话留言必须在一小时内给予答复。因为不能及时回电话，就意味着不尊重对方。一般也要在24小时之内对电话留言给予答复。如果回电话时恰遇对方不在，一定要留言，表明已经回过电话了，即使找不到对方所需要的资料，也要让对方知道自己是诚恳负责的，这是最基本的礼仪。如果自己确实无法亲自回电，也要托付他人代办。

通话时受到各种干扰

如果自己走进别人办公室时，正好别人正在通话，应轻声道歉并迅速退出，否则是很不礼貌的。如果通话时间不太长，所谈也并非什么保密的事，接话人也许会示意自己坐下稍候，此时应尽可能坐在一旁等待，但决不可出声干扰。如果确有急事非马上打断正在打电话的人，只能将要谈的问题写在便条上放在他的眼前，然后退出。

电话礼仪中需要注意的一些事项!

1、四控制原则

起始控制：控制通话时间和信息;

过程控制：说话的内容尽量要简短、声音要清晰，并且要注意另一方的回应;

背景控制：通话质量即环境要好;

结束控制：发话方或者尊者先挂。

2、四不原则

不要借用别人的手机;

注意安全：不要在加油站、飞机、医院重症监护室、旷野雷区等危险地方打电话;

不要制造噪音，这样会造成别人的反感;

手机不要放在发热的地方，比如枕头下，有一定的辐射，对人体有一定的危害。

3、注意的事项

拨错号码要道歉;

回电时记得留号码;

妥善组织自己的话语;

重要事宜应通知清楚到位，比如时间、地点、主要任务等。

**电话礼仪的四个原则篇五**

personal privacy, is not willing to open, no stranger to inquire about the secret, personal or private things.

in international social life, people generally pay respect inspanidual privacy, and respect the privacy, as if a person in interpersonal skills have upbringing, respect and understanding can be an important sign of object interaction.

in international social life, how many, the personal income has been foreigners as their faces, is taboo others directly or indirectly. remove wages, those who reflect personal economic conditions, such as tax amount, problems and bank deposit, the stock returns and housing area, car models, resorts, apparel brands, entertainment, etc, and personal income because, do not fit.

in general, the actual age abroad as \"core\", and \"confidential for old\" words taboo. the love of friends and relatives, junior, marriage and family life. in some countries, with straight talk about this problem, is likely to be regarded as boring, even to think is \"sexual harassment\". when chatting, generally dislike others for their own health concern.

foreigners are put his own private residence as a private domain. they do not like the telephone number, residential address personal private information disclosure as pure \". we ask for others, such as \"is where people\", \"what school\", \"what did before, that is normal. yet these contents as foreigners \", \"commercial secrets of the object against ask communication freely, without ever find each other\" hukou \".

in international social life of faith and politics. in other foreign ask: \"what are you doing recently?\", \"why haven\'t seen you for this kind of\" foreigners, but very taboo problem to others who seek this kind of problem, not ever curiosity, failing to respect other people, is \"ulterior motives.

we mentioned above, these problems are personal privacy issues. to respect the privacy of foreign friends, he must avoid involving these problems.

1, looking for similar habits.

everyone has his own personality, hobbies, and interact in a way similar habits, relatively speaking, people everywhere, the problem is how to search to find you. first to watch each other\'s characteristics, age, social background and career life view, if both parties can pay attention to similar to the common language, and resonance.

2 and grasp the discretion of itself.

if a person is more outstanding, specialty to win the appreciation of others, and be happy with your nature, but if, instead of perfection, make the person has a kind of feeling that if the upper occasional exposes some personal shortcomings, but that will attract people close to you.

3, pay attention to the instrument and temperament.

of course, treat people hospitable and natural than apathy introverted people are attractive. but the first meeting, this is nonsense doesn\'t give a person a kind of sedate feeling.

**电话礼仪的四个原则篇六**

一、电话铃响两遍就接，不要拖时间。

拿起呼筒第一句话先说“您好”。

如果电话铃响过四遍后，拿起听筒应向对方说:“对不起，让您久等了”，这是礼貌的表示，可消除久等心情的不快。

如果电话内容比较重要，应做好电话记录，包括单位名称、来电话人姓名、谈话内容，通话日期、时期和对方电话号码等。

二、电话的开头语会直接影响顾客对你的态度、看法。

通电话时要注意尽量使用礼貌用词，如“您好”、“请”、“谢谢”、“麻烦您”等等。

打电话时，姿势要端正，说话态度要和蔼，语言要清晰，即不装腔作势，也不娇声娇气。

这样说出的话哪怕只是简单的问候，也会给对方留下好印象。

只要脸上带着微笑，自然会把这种美好的、明朗的表情传给对方。

特别是早上第一次打电话，双方彼此亲切悦耳的招呼声，会使人心情开朗，也会给人留下有礼貌的印象。

电话接通后，主动问好，并问明对方单位或姓名，得到肯定答复后报上自己的单位、姓名。

不要让接话人猜自己是谁(尤其是长时间没见的朋友、同事)，以使对方感到为难。

三、打电话时，应礼貌地询问:“现在说话方便吗”?要考虑对方的时间。

一般往家中打电话，以晚餐以后或休息日下午为好，往办公室打电话，以上午十点左右或下午上班以后为好，因为这些时间比较空闲，适宜谈生意。

四、打电话、接电话时，如果对方没有离开，不要和他人谈笑，也不要用手后住听筒与他人谈话，如果不得已，要向对方道歉，请其稍候，或者过一会儿再与对方通电话。

五、对方要找的人不在时，不要随便传话以免不必要的麻烦，如必要，可记下其电话、姓名、以回电话。

六、要学会配合别人谈话。

我们接电话时为了表示认真听对方说话，应不断地说:“是，是”、“好，好吧”等，一定要用得恰到好处，否则会适得其反。

要根据对方的身份、年龄、场合等具体情况，应付方式各异。

七、挂电话前的礼貌也不应忽视。

挂电话前，向对方说声:“请您多多指教”、“抱歉，在百忙中打扰您”等等，会给对方留下好印象。

八、办公场合尽量不要打私人电话，若在办公室里接到私人电话时，尽量缩短通话时间，以免影响其他人工作和损害自身的职业形象。

**电话礼仪的四个原则篇七**

交往礼仪 (五)电话礼仪

融入笑容的声音

让你的声音在电话里传达笑容。你的态度应该是礼貌的、声音适中、清晰、柔和，不要在电话里喊叫或声音很尖。让对方感觉到你的微笑，你的热情与友好。

往来礼仪 (一)拜访礼仪

事先预约。通常，先打电话与将要拜访的客户取得联系，约定主宾双方都认为比较合适的时间和会面地点，并且告诉对方拜访的意图。

时间的选择。公务性拜访应选择在对方上班时间;如果是私人拜访，就以不影响对方休息为原则，尽量避免在吃饭、午休或者晚间的10点钟以后登门。一般情况，上午9-10点，下午3-4点或晚上7-8点钟最适宜。

地点选择。办公室、家中、公共娱乐场所等。

预约的方式。电话、当面、书信等。

**电话礼仪的四个原则篇八**

扮演人员表： 电话销售人员—— 客 户——

对话内容： 电话销售人员：您好，××公司，请问有什么可以帮助您?

客 户：我想咨询一下你们的产品!

电话销售人员：请问怎样称呼您?

客 户：我姓刘。

电话销售人员：刘先生您好，请问您要咨询哪一类产品?

客 户：是关于电话销售系统方面的产品。

电话销售人员：请问您是想了解单机版的，还是多机版的?

客 户：单机版。

电话销售人员：好的，单机版的现在正在搞促销，价格是500元。您需要马上装吗?

客 户：怎么装呢?

电话销售人员：刘先生，请别着急，程序非常简单，我们会有专业人员给您指导的。要不然，我十分钟之后叫他给您回一个电话好吗?

客 户：好的。

电话销售人员：非常感谢您的来电，同时也非常感谢您对我工作的支持。谢谢!

**电话礼仪的四个原则篇九**

1.如果你想暗示对方结束通话：你可以重复这一点。

2.先挂电话的人：状态较高的人先挂起。如果长者先挂，当他们寻求帮助时，他们会被要求先挂。

3，不要用手机传递重要信息，重要信息较好采访。

4.不要在医院或机场使用手机，以免影响机场和医院的电子设备。

5.当您致电时，请注意，在某些地方，不允许使用手机。例如，禁止加油站，餐馆，酒吧，剧院，电影院和火车行李站使用移动电话。

6.不使用手机时，请锁定手机按钮以防止意外拨打特殊电话号码，如119,110,120。

7，不是所有人，不要借用别人的手机。

8，手机音调的音调较好是上升，让你快乐，温柔，礼貌，没有特别的东西较好较好省略，直接打个招呼。

9.在公共场合，移动电话处于振动状态，您不应该公开呼叫。不要通过电话拍摄他人。

10.如果是固定电话，请放下电话，否则声音肯定会抹去你面前的好照片。

11.如果你按免提，你必须告诉对方。

12，手机较好放在公文包里。

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