

最新军队

公务接待礼仪规范指导手册

主编：谢铭港

中国知识出版社

ISBN7-5082-2491-4



9 787508 224913 >

ISBN7-5082-2491-4

大16开精装 上下两册 定价：598.00元

最新军队公务接待礼仪规范指导手册

第二卷

中国知识出版社



数据加载失败，请稍后重试！

第五节 口头交谈

语言是人们用以交流的主要工具之一，而口头交谈则是人们彼此之间进行沟通的重要渠道之一。

在绝大多数情况下，接待人员与接待对象的沟通以口头交谈为主。在这一方面，仅凭自己的常规经验是远远不够的，还需要熟练掌握在谈话的态度、语言、内容、方式和忌讳等方面的礼仪规范。因为口头交谈是接待人员个人素质的有机组成部分。接待人员在口头交谈时的表现，不但是其工作能力、从政水平以及待人接物的态度的体现，同时也是展示个人魅力与风采的方式之一。

接待人员应该掌握的口头交谈礼仪，主要涉及谈话的态度、谈话的语言、谈话的内容、谈话的方式、谈话的忌讳等5个方面，它们具体规定了接待人员应当“如何说”和“说什么”的礼仪规范。

一、交谈的语言

语言是交谈的载体，整个交谈过程无非就是语言的运用过程。语言运用是否准确恰当，直接影响着交谈能否顺利进行。所以，接待人员在交谈中要特别注意语言的使用问题。

（一）正确选择语言

在接待活动中，接待人员应该自觉采用普通话，不能对接待对象说对方根本听不懂的地方方言，更不能使用低级、庸俗、不文明的语言。特别要注意的是，即使不在接待场合，也不允许几个人在上班期间凑在一块儿讲家乡话。因为那样既不正式，又有小集团之嫌，容易让人产生“有不可告人的秘密”的错觉。在外事活动中，一般可以使用通行于世界的英语，或是直接采用交往对象所在国的国语。而在正式的官方活动中，必须使用中国普通话，来体现一个主权国家的尊严。

（二）力求通俗易懂

接待人员在与接待对象进行口头交谈时，务必要以务实为本。一方面，接待人员所使用的语言应通俗易懂，而不可满口之乎者也，滥用书面语言、专业术语或成语典故；另一方面，接待人员应充分考虑到接待对象的职业和受教育程度等因素，努力使自己的语言生动、形象、具体、鲜明，以利于沟通交流。如果“官话”连篇，或是所使用的语言过于雕琢，甚至咬文嚼字、卖弄学识，那么不仅有碍信息的传达，还会让人觉得十分可笑。

（三）尽量简洁明确

进行口头交谈时最基本的一点，就是要让他人准确无误地听懂自己的发言。因此接待人员所使用的语言应当力求简单明了，言简意赅地表达自己的观点和看法。要使对方能听懂，并且能准确无误地理解自己的本意。主要要求接待人员发音标准，吐字清晰；同时所说的话含意明确，不可模棱两可，以免产生不必要的误会。切忌使用方言、土语或是说话罗嗦。

（四）讲究文明礼貌

无论是日常交谈还是正式发言中，接待人员必须讲究文明礼貌，要尽量使用尊称，善于使用一些约定俗成的礼貌用语，如“您”、“谢谢”、“对不起”等。此外在交谈时不可意气用事，以尖酸刻薄的话对他人冷嘲热讽，也不可夜郎自大，处处教训指正别人，务必要谦虚大度，文雅用语，礼貌交谈。同时，交谈中应当尽量避免一些不太文雅的语句和说法，对于不宜明言的一些事情可以尽量用委婉的词句来表达，多用一些约定俗成的隐语。例如想要上厕所时，可以说：“对不起，我去一下洗手间。”或说：“不好意思，我去打个电话。”

二、交谈的态度

口头交谈的态度，是指一个人在与别人交谈的整个过程中的举止表情及对待接待对象的基本看法。从某种程度上讲，交谈的态度有时甚至比交谈的内容

更为重要。在接待活动中，交谈的态度通常会更受接待对象的关注。

对于训练有素的接待人员来讲，要想使自己口头交谈的态度符合要求，就必须注意以下4个方面：

（一）注意语态

语态，特指交谈时的神态，即表情和动作。与别人交谈时，在神态上既要亲切友善，又要舒展自如。在自己讲话时，要注意不卑不亢，恭敬有礼，在别人讲话时，则要专心致志，认真倾听。同时，口头交谈时还要注意举止得体，不能因为无意识的动作而失礼。比如，在与对方谈话时左顾右盼，或是双手抱在脑后，往往给人心不在焉或者目空一切的感觉。另一方面应当尽量以动作表达自己的尊敬之心。比如，在与别人谈话时，应当表情认真，目光直视对方。若要表示自己对对方观点的支持、赞同或理解，则可以点头微笑。另外，还要注意倾听他人的讲话，并且谨慎发言。

（二）注意语音

在现代社会中，语音被视为一个接待人员教养素质的直接体现，并与对待对象尊重与否直接挂钩。在语音方面的基本礼仪规范是：与人进行交谈时，应力求发音纯正，不带乡音土语，同时注意控制自己说话时的音量。最佳的说话声音标准是，只要接待对象可以听清楚即可。在口头交谈时，特别是在公共场所里与别人交谈时，如果粗声大气，不仅有碍于他人，而且也说明自己缺乏教养。

（三）注意语速

在交谈之中，自己的语速是否合乎常规，往往同自己交谈的效果直接联系在一起。在接待活动中，不论是使用自己的母语，还是使用某种外语，接待人员的语速都应当保持相对的稳定。也就是快慢适宜，舒张有度，同时在一定的时间内保持匀速。这样，不仅可以使自己的语言清晰易懂，而且还可以显示出自己胸有成竹，有条有理。语速过快、过慢，或者忽快忽慢，会给人一种慌慌

张张、吞吞吐吐、没有条理的感觉，都是接待人员应当努力避免的。

（四）注意语气

所谓语气，是指人们在讲话时的口气。在与别人交谈时，接待人员的语气应当和蔼可亲，一定要注意平等待人，谦恭礼貌。在交谈之中，应当注意讲话的速度稍微舒缓一些，讲话的音量低一些，谈话的语调抑扬顿挫一些，尽量多使用一些谦词、敬语和礼貌用语。既不要在交谈时表现得居高临下、无所不知，也不宜在语气上阿谀奉承、随声附和，刻意讨好对方，会令对方厌恶反感。正确的表现应该是不卑不亢，落落大方，表现出良好的素质与形象。

三、交谈的方式

口头交谈的方式是指人们在谈话时所采用的具体形式。根据不同的情况，接待人员应采取不同的谈话方式。下面简要介绍一下接待人员在谈话时一般采用的6种方式：

（一）静听式谈话

指与接待对象进行谈话时，少谈多听，以听为主。在倾听时，表情要认真，要目视对方，全神贯注，切不可用心不专；另外，可以在语言、动作上予以必要的配合，比如微笑、点头等。学会倾听应该是接待人员最基本的素质。

（二）扩展式谈话

指交谈双方就某些共同关心的问题各抒己见进行由此及彼、由表及里、由浅入深的讨论。其目的是，充分交换意见，以求集思广益。这种谈话不但要求人们在交谈中要注意双向交流，而且还要求谈话要就事论事，以理服人，通过谈话统一双方的思想，达成共识。

（三）倾泻式谈话

指在口头交谈时对对方毫无保留，将自己的全部想法和盘托出。这种谈话

方式要以对对方的信任为前提，谈话时以我为主，畅所欲言。但要注意在采取这种谈话方式时一定要掌握好恰当的分寸，切不可泄露本单位或国家的秘密，也要防止自己这种“过分亲热”之举可能会引起对方的误会，认为自己不成熟，以为自己想和对方“套近乎”。

（四）跳跃式谈话

指在口头交谈过程中，某一话题在接待对象没有呼应时，为避免谈话者感到尴尬，或者是谈话出现冷场，接待人员主动跳出原先谈论的范围，转而挑选出令大家都感兴趣的话题。但同时也应注意，切不可单凭自己的兴趣将话题改来改去，变化过分频繁。

（五）启发式谈话

指交谈中的一方主动帮助不善表达的另一方，在话题的选择或谈话的走向上对对方予以引导、支持、鼓励，以帮助对方在谈话中得以采用恰当的方法来阐述自己的见解和主张。接待人员在采取这种谈话方式时，切不可居高临下，企图以此来控制对方，也不可存心误导对方，愚弄对方。

（六）评判式谈话

指在谈话过程中要在听取了对方的观点以后，在适当的时刻，以适当的方法，恰如其分地进行插话。接待人员在涉及根本性、方向性、原则性问题的谈话中，一般宜采用评判式谈话方式来表达自己的观点、立场。同时，必须注意适时和适度，也要重视与谈话对象彼此尊重、相互理解。

四、交谈的内容

进行口头交谈时，最重要的当然是内容的选择。可以说交谈内容是关系到口头交谈成败的决定性因素。所谓“言为心声”，接待人员所选择的交谈内容，往往被视为个人品位、志趣、修养和阅历的集中体现，必须对其斟酌再三。交谈内容的选择应当遵守一定的原则和要求。

（一）切合语境

语境即说话的语言环境，它是指说话的客观现场环境，包括时间、地点、目的以及交谈双方的身份等内容。接待人员的交谈内容务必要与交谈的时间、地点、场合相对应，同时也应符合身份。例如，接待人员应该站在本单位的立场上进行谈话，谈话内容要符合我国的法律法规，并与党的路线方针政策保持一致。

（二）因人而异

所谓因人而异，即是指接待人员在交谈时要根据接待对象的不同而选择不同的交谈内容，多为谈话对象着想，根据对方的年龄、性格、性别、民族、职业、阅历、地位而选择适宜的话题。同时接待人员应当本着求同存异的原则，选择大家都感兴趣的话题作为谈话内容。如果交谈各方在交谈中对某一问题产生了意见或观点的分歧，不妨进行适度的辩论。但要克制自己的情绪，保留意见。

（三）具体要求

除去上述原则外，接待人员在选择交谈内容时还应遵循以下4点：

1. 有助于接待对象进一步了解本单位的内容。有交流才有了解，有了解才有信任。为了便于接待对象进一步了解接待人员所在单位的情况，接待人员应该在交谈中主动介绍本单位的实际情况，但在介绍时，要注意客观性与公正性兼顾。

2. 对接待对象所属的民族、单位和对其本人表示敬意的内容。接待人员在任何情况下都应该把对接待对象的尊重放在首位。因此，对其所属的国家、民族、单位或对其本人的历史和成就表达直接的敬意或者由衷的称赞，既体现了自己对接待对象的重视，又是对其尊重的一种表现。

3. 高雅轻松的内容。接待人员作为国家行政工作人员，应当自觉地选择高尚、优雅的内容，例如哲学、历史、文学、艺术，以及政策国情、社会发展

等话题。同时在交谈时要有意识地选择那些能给接待对象带去开心与欢乐的轻松的话题，不宜选择那些让对方感到沉闷、压抑、悲哀、难过的内容。

4. 一方或双方所擅长的内容。交谈的内容应当是自己或者对方所熟知甚至擅长的内容，这样在交谈中就会左右逢源，得心应手，并令对方感到自己谈吐不俗，对自己刮目相看；同时也可以给对方发挥长处的机会，调动其交谈的积极性。应当注意的是，无论是选择自己擅长的内容，还是选择对方擅长的话题，都不应当涉及另一方一无所知的内容。否则便会使对方感到十分难堪，或者令自己贻笑大方。

五、交谈的忌讳

接待人员在与别人交谈时，必须把握好自己谈话的分寸，即谈话时应当把握好“度”，切不可说出与自己身份不符的话，不可咄咄逼人或一言不发，也不可骄傲自大或讽刺挖苦。

（一）内容上的忌讳

1. 涉及对方单位内部机密的内容。交谈时涉及这样的内容，容易被人误解为对别人的内部事务说长道短，十分令人反感。

2. 涉及对方自身弱点与短处的内容。任何一个有自尊心的人，都不会希望自身的弱点与短处被别人当众曝光。

3. 涉及他人长短的内容。一般而言，在背后对他人进行非议，是一种很没有水平的做法。

4. 庸俗低级、刺激人的话题，如凶杀、色情、暴力、惨案、灾祸等等。谈论这类话题，会让人觉得自己的素质十分低下。

（二）态度上的忌讳

1. 一言不发。交谈时采取这种态度，会给接待对象留下自己对谈话毫无兴趣的印象，或是令对方感到自己城府很深。

2. 没完没了。接待人员在谈话时，务必注意对自己有意识地进行“限

时”和“限量”，不能不顾别人的兴趣与反响，表现出过分的发言欲望。

3. 讽刺挖苦。绝不允许在交谈中意气用事，尖酸刻薄，否则，就会使自己显得目光短浅，气量狭窄，即使是批评对方，也千万不能忘记对对方人格的尊重。

4. 骄傲自大，妄自以权威自居。接待人员一定要以谦虚为本，虚怀若谷。

第六节 电话礼仪

电话是社会生活中最普及的信息传递工具之一，使用电话，可以说是接待人员向接待对象传递信息、保持联络进而开展工作的一种最常用的手段。它在很大程度上体现着通话者个人的修养和工作态度，进而折射出本单位、本部门的整体精神面貌。因此，接待人员在接打电话时都应当遵守和掌握一定的电话礼仪。

总体而言，电话礼仪要求接待人员认真维护好自身的电话形象。因为良好的电话形象不仅是对通话对象的尊重，而且是对本人及本单位、本部门的美誉度的维护，从而促进工作准确、高效地顺利开展。

对于接待人员来说，电话形象既可以通过通话时的态度、语言、表情等直观地体现出来，也可以通过通话内容、准备情况、时间感等间接地为他人所感受。

一、通话的准备

人际交流的成功与否，往往取决于交流各方是否在交流前做了充分的准备。同样，接待人员只有在通话前做好充分的准备，才能使通话得以顺利进行，信息得以及时传递。

（一）内容准备

在拨打电话之前，首先必须明确自己的通话对象的一般情况，包括他的姓名、性别、职务、年龄等，以免发生尴尬。而且必须明确通话对象的电话号

码，仔细核实后再谨慎地拨打。

同时，在通话前接待人员应当对自己所要阐述的要点有明确的把握。最佳的办法是预备一个条理清晰的提纲，事先把这些内容写在便笺上。这样一来，在电话里接待人员就可以依照提纲有条不紊地进行阐述了，而不至于遗漏要点、语无伦次，或是因一时想不起来该说什么而尴尬地冷场。

（二）记录准备

对于接待人员来说，任何一次通话都有可能传递着某些重要的信息。如果因为一时疏忽而忘了所接听的电话的内容，那么不但会给工作带来或大或小的损失，而且还会严重影响到接待人员本身个人形象，并让人怀疑他的工作能力。

因此，接待人员应当在自己或公用的电话旁配备好完整的记录工具，要养成一听到电话铃声就拿起纸笔的习惯，在接听电话时进行适当的要点记录，避免反复，节约时间。这样就可以有效地确保所接听的信息不被遗忘。

（三）仪态准备

电话交流虽然只是一个“只闻其声，不见其人”的过程，但通话人的神情举止完全可以通过声音的变化而被对方清晰地洞察。通话人可以根据声音来判断对方到底是全神贯注，还是心不在焉；到底是和蔼可亲，还是麻木呆板，进而推断对方对自己尊重与否，从而微妙地影响交流的进程与效果。

正因为如此，在一般情况下，接待人员不论是拨打电话还是接听电话，都必须全神贯注，应当暂时放下自己手头的一切工作，然后从容地拿起电话，微笑通话。通话时要专心，切不可三心二意地去做任何其他事情，否则既不尊重通话对象，也不利于交流沟通。

（四）补缺准备

由于种种原因，接待人员往往会在办公时间暂时离开自己办公桌处理其他事情，以至于无法接听他人来电。这时，一般可采取如下两种应对措施：

1. 设置电话录音。预留录音时,应使自己的发音友好而谦逊。其基本内容大致如下:“您好!这里是××部门,现工作人员因公外出,请您在信号声过后留言,或留下您的姓名和电话号码。我们将尽快与您联络。谢谢。”

2. 委托他人代为接听电话。应让受托之人嘱托来电者留下姓名、单位及电话号码,转告对方自己会在回办公室后即刻回电,并致歉意。一般不宜要求对方隔时再来电,以免给人以“摆架子”之嫌;也可请受托人在对方同意的情况下,代为记录来电内容,但必须确保记录准确,以免误事。

二、通话的时间

接待人员的电话形象不仅体现在准备的实施上,而且还反映在通话人时间感的具备上。通话人时间感的强弱往往能间接而微妙地折射出其办事效率的高低和工作能力的强弱。而对时间感强弱的判断往往可以从如下3个方面予以具体把握:

(一) 时间的选择

选择通话时间时,应根据通话对象的具体情况而定,尽量为通话对象多考虑一些,尤其要避免打扰对方的生活、工作和休息。一般而言,公务电话应当在周一至周五的上班时间拨打,不宜在下班之后或例行的假日拨打,更不能在凌晨、深夜、午休或用餐时间“骚扰”他人。如确有急事不得不打扰别人休息时,务必在接通电话后向对方致歉。如果是国际长途,则应先计算一下本地与目的地的时差,然后选择一个合适的时间拨打。应尽量照顾对方方便,而不要简单地以自己为中心。

(二) 顺序的安排

如果接待人员同时有两个电话待接时,一般可先接听首先打进来的电话,在向其解释并征得同意后,再接听另一个电话,并让第二个电话的通话对象留下电话号码,告之稍候再主动与他联系,然后再迅速转听第一个电话。如果两个电话中有一个比另一个更重要,则应先听重要的一个。例如应当先听长途来

电再接市内来电，先听紧急电话再接一般性公务电话等。不管接待人员先接听了哪个电话，都应当在接听完毕后迅速拨通第二个电话，不宜让对方久等。切不可同时接听两个电话，或只听一个电话而听由另一个电话响铃不止，更不可接通了两个电话后只与其中一个交谈，而让另一个电话在线上空等。

（三）时间的长度

电话作为一种便捷的通讯工具，其目的在于提高工作效率。因此接待人员在使用电话时，务必要做到长话短说，删繁就简。一般情况下，接待人员使用电话有一个明确的指导思想，那就是除非有重要问题须反复强调和解释，在正常情况下，一次通话时间应控制在3分钟之内。这一做法在国际上通称为“通话3分钟”原则。没话找话，絮絮叨叨，都是打电话的大忌。

三、通话的态度

接待人员在打电话时应努力培养良好的通话态度，对通话对象要表现出足够的耐心、细致、周到和热情。

（一）耐心拨打

拨打电话时，要沉住气，耐心等待对方接电话。一般而言，至少应等铃声响过6遍，或是大约半分钟时间，确信对方无人接听后才可以挂断电话。切勿急不可待，铃响未过3遍，就断定对方无人而挂断电话；也不可响两三下后就挂断重拨；更不可在接通电话后埋怨对方，或在铃响之时心急火燎地念念有词，责怪对方。

（二）礼貌接听

接待人员在接听电话时必须处处以礼待人。一般最好在电话铃响3声内接听电话。拿起电话后，应先说“您好”，然后再略作自我介绍，以便对方确认是否拨错号码。若通话对象找的不是自己，可及时代为寻找对方所要找的人。对方若请自己传一个口信的话，一定要当场笔录下来并且复述。在通话结束

时，不要忘记说“再见”，不要抢先挂断电话。

须要说明的一点是，接待人员最好能培养自己较强的听辨能力，熟悉与自己有着较多联系的接待对象的声音。只要一拿起话筒就能立刻听出对方的声音并直呼其名用敬语，这样会给对方留下很好的印象，有利于进一步交流与沟通。

（三）殷勤转接

如果接电话时发现对方找的是自己的同事，则应让对方稍候，然后热忱、迅速地帮对方找接话人。切不可不理不睬，或直接挂断电话，也不可让对方久等，存心拖延时间。同时要学会善于使用婉转的说法。例如在解释所找之人為何不在或不便时，不可过于“坦率”，说如“他在厕所”、“他说他不愿接”之类的话，以免失礼于人或引起误会。

（四）解释差错

如果发现自己拨错了电话，应当诚恳地向对方致歉，不可一声不吭即挂断电话，更不可怨天尤人。如果发现对方拨错了电话，切勿责备对方，而应向其解释，告之本单位或本人是谁。必要而可能时，不妨告诉对方所要找的正确号码，或予以其他帮助。

如果因线路问题或其他客观原因而导致通话中断，则应由发话人迅速重拨一遍。不要让对方久等，并向其解释、致歉；受话人也应守候在电话旁，不要离开，也不要抱怨对方。

四、通话的用语

使用电话的过程实质上是用语言进行交流的过程。语言是信息传递的载体，因此语言的使用是电话形象中的一项重要内容。一般而言，接待人员在使用电话时都应当遵循礼貌、规范、文雅、温和这4项基本的用语要求。

（一）用语礼貌

通话用语是否礼貌，是对通话对象尊重与否的直接体现，也是个人修养高

低的直观表露。要做到用语礼貌，就应当在通话过程中，始终较多地使用敬语、谦语。通话开始时的问候和通话结束时的道别，是必不可缺的礼貌用语。

当自己主动拨打电话时，电话接通后，先要问候对方“您好”，接下来必须主动地自报家门。如果电话需要接转，或是需要受话人代找某人，切勿忘记以“请”相求，并且一定要向对方道谢。如果通话时拨错了号码，或是中途掉线，则当时要主动承担责任，并向有关人员致歉。通话结束可主动征求对方意见：“就谈到这里，好吗？”等对方说完放下话筒，再挂电话。

（二）用语规范

接待人员的通话用语往往是有一定之规的，这种规范性主要体现在通话人的问候语和自我介绍这两项基本内容之上。例如，接待人员可以这样说：“您好，我是××省政府接待处的王兆元，请问柳童小姐在吗？”或者也可以这样接听电话：“您好，××省政府接待处，我是王兆元。”

（三）用语文雅

通话过程中，为了不影响他人的正常工作，通话双方都应对自己的说话音量和方式加以控制。既不可大声嚷嚷、高声谈笑，也不可窃窃私语，鬼鬼祟祟，无端吸引他人注意。除了用语要文雅外，通话人的举止亦应保持文雅。话筒要轻拿轻放，不宜用力摔挂。通话时应避免过分夸张的肢体动作，以防带来嘈杂之声。

（四）用语温和

通话时语气的把握直接反映着接待人员的办事态度。如果语气温和、亲切、自然，往往会使对方对自己心生好感，从而有助于交往进行；而语气生硬傲慢、拿腔拿调，则无助于工作的顺利开展。因此，为了确保信息的准确传递，通话人在通话过程中应当力求发音清晰、语速平缓。要做到这一点，通话人应当在细节问题上予以充分的注意。例如通话过程中始终使话筒与嘴部保持2~3厘米的间距，就能有效保证音量的适度。