

白领礼仪
丛书

SHANGWULIYI

吕长尾裕子 著
李平 易元秀 译

电话应对 接待来访者 商务访问

商
务
礼
仪



BAILINGLIYI
CONGSHU

锁定场景，一问一答
立竿见影显奇效

图书在版编目 (CIP) 数据

商务礼仪——电话应对 接待来访者 商务访问

(日) 长尾裕子著; 李平等译

北京: 中国人民大学出版社, 2004

(白领礼仪丛书)

ISBN 7-300-05996-1

I. 商…

II. ①长…②李…

III. 商务—礼仪—基本知识

IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 102221 号

白领礼仪丛书

商务礼仪

——电话应对 接待来访者 商务访问

[日] 长尾裕子 著

李 平 易元秀 译

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号 邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室) 010-62511239 (出版部)

010-82501766 (邮购部) 010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司) 010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京雅艺彩印有限公司

开 本 787×1092 毫米 1/32

版 次 2005 年 1 月第 1 版

印 张 6.125 插页 1

印 次 2005 年 1 月第 1 次印刷

字 数 105 000

定 价 18.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

译者前言

到书店去，看到有很多商业礼仪的书摆在书架上，但是，其内容大多是解说方面的版本，没有习题集。这不禁让人常常想到：为什么没有习题集呢？现在，既然有各种资格考试的习题集，如果再有礼仪方面的习题集，岂不更好？

的确，商业礼仪限制繁多、枯燥死板，又难于记忆，各个方面的实例，多得让人眼花缭乱。但是，如果理解并牢固地掌握了礼仪规范的基础之后，就可以根据不同场合随机应变了。所谓礼仪，并不是规章制度。即使违反了，也不会受到处罚，完全根据个人判断来决定如何应用。

对待他人像对待自己一样体贴关怀，设身处地为他人着想，这实际上就是礼仪。青年人步入社会以后，与学生时代不同，为了在商业界、企业界获取胜利，并且使自己立于不败之地，首先就应该牢固地掌握商务礼仪。事业有成的人，不但工作业绩突出，在注重礼仪方面也会出类拔萃。希望初出茅庐者，在上班的路上，乘车时，应该充分利用时间，不厌其烦地反复阅读这本礼

仪习题集，掌握其基本要领。

掌握商务礼仪，是抓住重要机会的第一步！

在此书翻译过程中，我们也受到了深刻的教育。在经济社会里，随着与国际接轨的到来和日益加强，缺乏礼仪知识，就很难把事情做得圆满。我国是礼仪之邦，讲文明，懂礼貌。重视礼仪，在古代早已经蔚然成风，但是，近些年来，文明、礼貌、礼仪等优良传统却有所疏忽。希望此书能够对恢复我国的传统文明有所帮助。

本书第一章由李平翻译，第二、三两章的翻译工作由易元秀担任。由于水平所限，不妥之处在所难免，欢迎广大读者予以批评指正。

译 者

2004 年 3 月

目 录

第一章 电话应对	(1)
初级篇	(2)
电话应对最坏的五例	(5)
Step 1	(6)
Step 2	(10)
Step 3	(14)
Step 4	(18)
Step 5	(22)
中级篇	(26)
Step 6	(26)
Step 7	(30)
Step 8	(34)
Step 9	(38)
Step 10	(42)
高级篇	(46)
Step 11	(46)
Step 12	(50)
Step 13	(54)

电话应对实例	(58)
电话应对小结	(61)
第二章 接待来访者	(63)
初级篇	(64)
接待来访者的顺序	(66)
不同情况下, 如何接待来访者	(67)
Step 1	(68)
Step 2	(72)
Step 3	(76)
Step 4	(80)
Step 5	(84)
中级篇	(88)
Step 6	(88)
Step 7	(92)
Step 8	(96)
Step 9	(100)
Step 10	(104)
高级篇	(108)
Step 11	(108)
Step 12	(112)
Step 13	(116)
接待来访者的实例	(120)

上茶的方法与沏茶的方法	(123)
-------------------	-------

第三章 商务访问	(125)
-----------------------	--------------

初级篇	(126)
------------------	--------------

商务访问的顺序	(129)
---------------	-------

Step 1	(130)
--------------	-------

Step 2	(134)
--------------	-------

Step 3	(138)
--------------	-------

Step 4	(142)
--------------	-------

Step 5	(146)
--------------	-------

中级篇	(150)
------------------	--------------

Step 6	(150)
--------------	-------

Step 7	(154)
--------------	-------

Step 8	(158)
--------------	-------

Step 9	(162)
--------------	-------

Step 10	(166)
---------------	-------

高级篇	(170)
------------------	--------------

Step 11	(170)
---------------	-------

Step 12	(174)
---------------	-------

Step 13	(178)
---------------	-------

商务访问实例	(182)
--------------	-------

坐次顺序	(185)
------------	-------

第一章

电话应对

BUSINESS MANNER

初级篇

★善于使用电话的人是生意场上的强人

一个人刚进入公司或调到一个新的单位，首先感到犹豫不决、束手无策的大概就是电话应对的问题了。或者初来乍到，对工作不熟悉，或者刚刚走上工作岗位，刚来到一个全新的环境里，当耳朵里听到公司名称、商品名称的时候，总感觉听不习惯或听不明白。即使如此，打来电话的人，会根本不管你的情况如何，只管一味地接二连三地述说他的事情。在电话里，对方不管你是轻车熟路的老手，还是初出茅庐的新手，他都一样对待。也就是说，你虽然刚来公司不久，对公司的情况不甚了解，但是，对方却把你看成是个专职的行家里手。不要指望因为你是新手，对方便会对你百般呵护，设身处地地替你着想。

你可以和朋友在电话里海阔天空、无止无休地聊天，可是，换成了在公司进行电话应对的情景，当你手拿电话听筒的时候，一定会感到其分

量格外沉重吧？但是，电话是工作中必不可少的工具，是商战中至关重要的战斗武器。首先，必须要掌握其关键。即使进入或调入公司已经多年、对电话应对那一套早已经掌握得滚瓜烂熟的人，也切勿掉以轻心。图省事，电话应对时都偷工减料的人，终将招致惨重的失败。现在学习还为时未晚，让我们返回原点，重温电话应对礼法规矩，即礼仪的基础吧。

★根据来电者的情况进行正确的应对

公司里电话铃声不断，是由于来电者络绎不绝所致。来电者有的是客人，有的是客户，有的是其他部门，有的是关系公司……你接到的电话如果不是跟自己有关，进行处理时，大概会遇到以下一些情形：把电话转给来电者要找的人，来电者要找的个人不在，来电者要找的是其他部门的人等等，在这种情况下，你都得做出正确的应对。

虽然来电者看不到你手拿电话听筒时的样子，但是，可以从你讲话的口吻中感觉得到你的精神状态。尽管你讲话无比甜蜜，用语颇有礼貌，假如你或是以手托腮，或是松散不堪，一副吊儿郎当地坐无坐相，站无站相等，诸如此类的状

况，都会通过电话热线传给对方。再有一点，商务电话切记讲话过快。如将一些专业用语、本公司内常用的省略语原封不动地说给对方听，对方绝对无法理解。讲话清楚易懂，速度适中，明了轻快，也是切切不可忘记的。

1 粗鲁生硬、态度傲慢

- ▶ 打来电话的人总是对电话抱有期待的心情，所以，接电话者应对时要热情，要给对方以温馨。

2 否定形式的说法脱口而出

- ▶ 不懂得委婉地表达否定，常常直截了当地说“不知道”、“不行”、“办不到”。

3 暧昧的表现

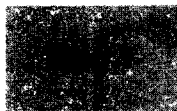
- ▶ 比如说使用“过一会儿”的说法，在商业界“过一会儿”一般是15分钟左右。当对方提出不满的时候，不可使用。

4 “喀哒”一声挂断电话的声音

- ▶ 确认对方已经挂断电话以后，再轻轻地放下电话听筒。

5 对方打错了电话时没有礼貌地应对

- ▶ 不管结果好坏，应该记住人言可畏。



在通话过程中，听错或听漏了对方的姓名，一边交谈一边进行询问是否失敬？

问题

请判断以下各题的正误，正确的画○，错误的打×。

- ①在打电话之前确认对方的公司名称、所属部门、姓名、电话号码。()
- ②电话铃声响过三次之后，拿起话筒说道：“让您久等了！”()
- ③拿起电话听筒，听出是客户的时候，马上说道：“感谢您的关照！”()
- ④平时留意接电话时第一句话要明快响亮。()
- ⑤接电话时虽然已经觉察到听错或听漏对方的姓名，但是，因谈话中进行询问常被视为失敬，便依然如故，不闻不问，继续原来的谈话。()

小栏目：电话应对基础(1)

电话铃声响过三次之后，拿起话筒，首先加上一句让人感到温馨的话：“让您久等了！”

电话铃声响过之后，接电话一般有下列一些情况，是找自己的电话，不是找自己的转给应该接电话

- ⑥听取对方要求转达的事情的时候，一边洗耳恭听，一边适度地随声附和。()
- ⑦复述对方要求转达的事情，往往认为对方不会十分认真地倾听，所以，觉得不复述也无关紧要。()
- ⑧电话的本身就具有快捷迅速的特点，是制胜的关键，因此在电话中首先从自己所想到的事情开始交谈。()
- ⑨在商业活动现场，之所以打电话都是因为有关紧要事。因此，平时做好电话中讲话速度要快的准备。()
- ⑩在谈判或开会的时候，往往会有电话打到手机上来，这是手机方便的一个特点。因此，手机随时都不要切断电源，处于等待来电的状态。()

的人，接电话者不能立即通话，需要等待一会儿。

比如跟对方说：“请稍候片刻！”这“片刻”若超过了30秒钟，会让打来电话的人感到时间过得很慢，等待的时间过长。这一点需要注意。

我们应该知道，让别人等电话，时间过得是非常快的，可以说瞬间即逝。

解答

在听错或听漏对方姓名的时候，不可以不予理睬，应该刻不容缓，马上询问。

①○

②○

③×

是顾客打来的电话，首先要说“感谢您平时惠顾!”

④○

⑤×

听错或听漏对方姓名的时候，不可依旧如故，应该立即询问。

⑥○

⑦×

答应为对方转达的事情，务必复述。

-----正确的实例-----

名的时候。

难以听清楚对方姓

正确的实例：对方是“岛田”还是“今田”？

您是 ABC 公司的岛田先生吧？



复述对方的姓名。

⑧×

电话中要讲的事情，事先归纳出要点，写出来。

⑨×

讲话过快，会令对方难以听懂，也不容易记录来电的要点。因此，很可能成为招致错误的根源。

⑩×

诸如在开会等情况下，应该注意：或切断手机的电源，或将手机铃声设定为不影响他人的环境。

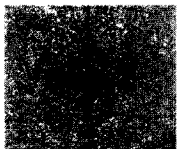
----- 不正确的实例 -----



诚恳道歉，再次复述。



多次询问很可能引起对方不快。



在通话的过程中，为了不影响对方讲话，总是一声不响，只是一味地洗耳恭听。这样做可以吗？

问题

请判断以下各题的正误，正确的画○，错误的打×。

- ①在打电话之前准备好日程表、记录用纸和书写工具。()
- ②拿起电话听筒，首先对来电者进行确认。()
- ③接电话的时候，很显然知道是顾客打来的，立即说“谢谢你平时的惠顾！”()
- ④按照名片上印着的电话号码拨通电话，要找的人本人肯定会来接电话。()
- ⑤接到自己处理不了的、客人提出不满的申诉电

小栏目：电话应对基础 (2)

接电话时的第一声在心理上要做到：声音洪亮、吐字清楚、速度适中。

从自己方面来说，很想“声音洪亮、吐字清楚、速度适中”地讲话，但是，没有注意到自己讲