

现代礼仪有讲究丛书

XIANDAI LIYI YOU JIANGJIU CONGSHU

礼，天之经也，民之行也。

——《左传》

不学礼，无以立。

——孔 子

谦恭有礼，人人欢迎。

——托马斯·福特

电话沟通

DIAN HUA GOU TONG

有讲究

主编 王志艳



中国言实出版社

现代礼仪有讲究丛书

电话沟通有讲究

主编 王志艳

中国言实出版社

图书在版编目(CIP)数据

电话沟通有讲究/王志艳主编.

—北京:中国言实出版社, 2007. 10

(现代礼仪有讲究丛书)

ISBN 978-7-80128-969-8

I. 电…

II. 王…

III. 人间交往—礼仪—基本知识

IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 145891 号

责任编辑 崔健生

出版发行 中国言实出版社

地 址:北京市朝阳区北苑路 180 号加利大厦 5 号楼 105 室

邮 编:100101

电 话:64924716(发行部) 64924880(总编室)

64928661(编辑部) 64963101(邮 购)

网 址:www. zgyscbs. cn E-mail: zgyscbs@263. net

经 销 新华书店

印 刷 北京中创彩色印刷有限公司

版 次 2007 年 10 月第 1 版 2007 年 10 月第 1 次印刷

印 数 1-5000

规 格 850 毫米×1168 毫米 1/32 144 印张

字 数 2200 千字

定 价 720.00 元(全 20 册) ISBN 978-7-80128-969-8/K·105

前 言

礼仪是什么？

礼仪是指人们在社会交往中因受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素影响而形成，既为人们所认同，又为人们所遵守，是以建立和谐关系为目的的各种符合交往要求的行为准则和规范的总和。简单地说，礼仪是人们在社会交往活动中应共同遵守的行为规范和准则。

自 1911 年辛亥革命推翻了中国延续几千年的封建制度之后，伴随着社会价值观的根本改变，礼仪也被赋予了全新的现代意义。传统意义上的“礼”曾是一种涵盖一切制度、法律和道德的社会行为规范，而我们今天说的“礼”则仅仅是指礼貌和相关活动的礼仪形式。而“仪”则是在人际交往中，以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的过程，涉及穿着、交往、沟通等多方面内容。

从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现；从交际的角度来看，礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术，一种交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法；从传播的角度来看，礼仪可

以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧。如果分类，礼仪大致可分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪五大分支。但因为礼仪是综合性的学科，所以所谓五大分支又是相对而言，各分支内容都是相互交融的。

从个人的角度来看，学习和讲究礼仪一是有助于提高人们的自身修养；二是有助于美化自身、美化生活；有助于促进人们的社会交往，改善人际关系；还有助于净化社会风气。从团体的角度来看，礼仪是企业文化、企业精神的重要内容，是企业形象的主要附着点。大凡国际化的企业，对于礼仪都有高标准的要求，都把礼仪作为企业文化的重要内容，同时也是获得国际认证的重要软件。可以说，学习礼仪，讲究礼仪，不仅是时代潮流，更是提升竞争力的现实需要。

基于此，我们特意编写了这套《现代礼仪有讲究》。

本套丛书共 20 卷，分别从饮食、服饰、节日、营销、职场、社交、说话办事、拜会送礼等多角度，详细介绍了各种礼仪的内涵和具体做法，给予了人们以指导。书中内容涵盖量大，语言通俗，是一套符合现代人学习礼仪的参阅资料，也是读者茶余饭后学习礼仪的好帮手。

当您阅读到本套丛书时，您一定会联想起自己以前曾经说过的话、办过的事，重新审视以前在生活和工作中的种种礼仪表现。您会因此而变得比以前更懂礼仪、更智慧、更有自信。

愿您真的做到有“礼”走遍天下！

目 录

拨打电话有讲究	(1)
怎样拨打电话	(1)
事先策划你的电话	(3)
在适当时间打电话	(6)
正确处理打电话时的四种情况	(7)
注意家庭电话的特殊性	(10)
拨打电话计划表	(11)
怎样使用移动电话	(12)
收发传真礼仪	(16)
应避免煲“电话粥”	(18)
巧用手机短信	(19)
与客户谈话时电话响了怎么办	(20)
怎样拨打感谢电话	(21)
怎样拨打投诉电话	(22)
怎样拨打紧急求助电话	(23)
怎样拨打求职电话	(24)

拨打国际长途有讲究	(28)
打国际电话的四种方法	(28)
打到住宅时（国外电话来时）	(29)
需注意的英语	(29)
会话的注意事项	(29)
 接听电话有讲究	(36)
怎样接听电话	(36)
接听电话的第一句话	(37)
接听电话的规范用语	(38)
为何要及时接听电话	(40)
接听电话的基本诀窍	(42)
接听电话首先应确认对方的身份	(44)
接听电话对公司的影响	(45)
对每个来电，我们应做的事情	(48)
应把握适当的节奏	(49)
办公室常见电话接听礼仪	(51)
非接不可的电话	(54)
电话里的微笑	(55)
打电话时应注意姿态	(57)
秘书怎样接听电话	(58)
接听投诉电话礼仪	(61)
怎样应对打错了的电话	(64)

通话时,请对方等候的礼仪	(66)
怎样应对讨厌的电话	(68)
接听电话时有人找应怎么做	(71)
挂断电话有讲究	(73)
接听电话的十大诀窍	(74)
电话内交谈有讲究	(77)
要有良好的态度	(77)
电话交谈正确用语	(78)
电话交谈中的5W1H	(81)
影响电话交谈质量的因素	(82)
转接电话有讲究	(86)
给对方考虑的时间	(88)
切忌使用“说!”“讲!”	(89)
以声觉效果回应声觉效果	(90)
怎样在电话里给别人留下好感	(93)
为什么要感谢对方来电话	(94)
掌握通话时间	(95)
公司电话接听的角色扮演	(98)
如何进行电话预约	(99)
电话留言有讲究	(102)
怎样利用电话拓展人际关系	(104)
说结束语有讲究	(106)

交谈沟通有讲究	(108)
交谈沟通的基本要求	(108)
交谈方式有讲究	(110)
与不同人交谈有讲究	(114)
交谈中怎样提问	(120)
闲谈有讲究	(121)
交谈中怎样表达不满	(123)
交谈中怎样说服	(124)
交谈中如何传达不幸	(126)
交谈中怎样批评	(127)
交谈中的打圆场	(130)
交谈中如何劝诫	(131)
交谈中如何插话	(133)
交谈中的解释	(134)
交谈中怎样表达不同意见	(136)
交谈中请求的礼仪	(138)
交谈中怎样拒绝	(139)
交谈中怎样应答	(141)
交谈中如何安慰他人	(142)
公关电话怎么交谈	(143)
怎样收发电子邮件	(148)

怎样成为出色的沟通交谈者	(152)
培养语感	(152)
交谈主题的宜与忌	(154)
语言训练的几种方式	(157)
学会赞美他人	(158)
交谈语言的要求	(160)
如何补救失言	(164)
初次交谈应注意的问题	(165)
拜访辞令有讲究	(171)
学会聆听	(175)
培养幽默感	(177)

拨打电话有讲究

怎样拨打电话

1. 确认所拨打的电话是否正确

在拨打电话时，一旦电话接通，可以先问一下对方的号码或单位，首先确认对方是否是自己要找的单位，以免打错了电话，白白浪费时间，让对方感到莫名其妙。不要接通电话后自己不说，反问对方“你是谁”，这是很不礼貌的。

2. 自我介绍

首先报出自己的身份以及所属组织的名称。一般情况下，初次交往或为了表示尊重，自我介绍时应报姓名，而不仅仅是姓。如，不可只说“我是大李”，因为天下同姓的人甚多，人家也许弄不清你到底是李大伟，还是李伟大。所以即便自己的名字相当古怪，也应报出全名。这实际上是一种自我推销的方式，可以使对方加深对你的印象。也不要说“我叫某某”，这样容易产生歧义，因为这种说法有两种意思：一是我的姓名是某某；二是我找某某。要报出本人的姓名和单位名称，如“你好！我是某某公司的某某某”。即使是经常通话的人，也不可省去自报姓名这一道手续。不应想当然地认为对方能听出自己的声音，以致对

方在接电话时还得分神猜想是谁打来的电话。

3. 报出所要找的人

请说：“请问某小姐在吗？”或“麻烦您找某某先生”。如果是别人转接，等本人来接时，还需再报一次姓名和单位。为使对方能听清楚，说话节奏应比交谈时稍慢些。万一受话人不在，而又不便说出自己的姓名时应该婉转地回答。比如说：“我是她的朋友，我明天再打电话来吧。”

4. 表明自己打电话的目的

当你接通电话后，立即向对方讲明自己打电话的目的，然后迅速转入所谈事情的正题。职业专家们认为，商场上的机智就在于你能否在三十秒内引起他人的注意。

5. 确定对方是否有时间接电话

当你给他人打电话时，要问对方此时是否方便，他们也许正忙于自己的某一事情。你应当表明自己尊重他们的时间，并给他们足够的时间作适当的调整。你可以在开始讲话时问对方一下：

“您现在接电话方便吗？”

“您现在忙吗？”

“您现在有时间同我谈话吗？”

“这个时候给您打电话合适吗？”

“您能抽出点儿时间听我说一下吗？”

要弄清是否有必要在电话中讨论所说的问题。有些问题面对面地交谈更为合适。对必须在电话中讨论的问题，还应考虑何时去电话于对方更方便。有的人希望一上班就接这样的电话，以便

能有一整天的时间可做其他事情，而有的则宁愿在一天工作即将结束的时候再来这样的电话。如果想定期和对方进行这种讨论，应征询对方定在哪一天、哪一个时间更为方便。这样做，既是为了使对方能定下心来与你从容讨论，同时也是个风度问题。在别人正忙时去电话打扰是不礼貌的行为。如果不得不在对方不方便的时候去打搅，应当先表示歉意并说明原因。受话人来接听电话时，应礼貌地问：“请问你现在有空吗？我可不可以请教你几个问题？”或者“对不起，现在和您说话方便吗？”

在电话中要说明打电话的目的以及需要多长时间，应实事求是，既不可多报，也不能少说。明明需占用一刻钟，切不可只说：“可以占用你几分钟时间吗？”应该说：“吴先生，我想和你谈谈配送方案的事宜，大概需要一刻钟。现在就谈你方不方便？”

有时你可能只是为了和对方约定一个于双方都方便的时间再去电话，但如果对方说“现在可以”，则不宜再推迟。

事先策划你的电话

电话这种通讯工具，在今天这个时代占有重要的位置，如何有效地使用电话，把它变成你的武器，是办公室里的一门高深学问。根据一项调查显示，90%的行政人员每天会花超过一小时在电话谈话上，有40%的行政人员更“离谱”，他们每天大概花两个小时，甚至更多的时间打电话。但是很多人却是在无效地使用电话，如无效率地打电话、无效率地接电话、无效率地处理

电话。

如果你要在电话上与对方讨论一个以上的题目，不妨先在白纸上列出要点，一经谈论完毕，迅即划掉该点，这样做既简单又有效率，确保你不会在谈话过程中，突然出现“哑口无言”的场面。

为了打好一个电话，必须事先做好准备，不要匆匆忙忙，导致有时拨错了电话，或者打通了电话，不知从何开始说起等现象。那么拨打电话前需做好哪些准备？

1. 必须清楚拨打电话的目的

因为只有明白了打电话的目的，根据这个目的，设想应如何提问，在电话当中可能会出现哪些情况，如对方可能不在，或正在忙其他事情，针对这些情况又应如何处理等。打电话前，先将需要谈的事情罗列出来，列出要点，可以构思一下应如何交谈，这样可以节省时间，也不至于忘记一些必须说明的要点。看看自己有多少次和别人通话时发生了疏漏，就明白打电话前几十秒钟的思考有多么重要。

2. 准备好相关的资料

既然是有目的的打电话，就应该将所需的相关资料准备好，以免电话打到了一半时，突然想起，对方所要的资料没有，于是又不得不让对方等候或挂断电话。经常可以看到一些人在通话时，每每请对方稍等一下，然后迅速跑去取资料。即使那份资料非常重要，像这样拖延耗费时间，也会令对方显得焦躁不安。唯有讲话没技巧的人，才会如此准备不充分。

更有甚者，在资料一时找不到时，就敷衍对方。不正确的信息，很容易使对方产生误解，如果事后再解释清楚，恐怕得费一番功夫了。尤其是与数字有关时，如果没有一份完整的资料参考，便很难正确无误地把信息传达给对方。从事新闻工作的记者们，在工作多年后，都有一个心得：采访的成功与否，系于访问前的准备是否充分，如果采访前能细心缜密地收集资料，采访就能成功，否则便做不出精彩出众的报道。同样的，商业电话也是一样，如果事前准备充分，一定会事半功倍的。

3. 在拨打电话前再次确认电话号码无误

确认将要拨打的电话号码是否正确，如果没有把握，那就查询一下电话本。拨打电话时，不要按数字键太快，以避免误按，又需重新拨号，欲速则不达。同时在办公桌上放有电话记录用的纸和铅笔，一手拿话筒、一手拿笔，以便能随时记录。

4. 最重要的准备：积极的态度

打电话时一定要态度友善、语调温和、讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。切不可表现出丝毫的粗鲁和暴躁。同时打电话时要讲得缓慢些、清楚些，让对方可以听得清楚。凡是讲到数字、人名、地名或者关键的名字，最好能重复一遍，或者询问对方是否听清了，然后再往下讲。打电话时应尽量控制音量，以免干扰他人办公。

在适当时间打电话

拨打公务电话的恰当时间

◇不要对方一上班就打电话。尽管有时事情很急，因为一般人上班后第一件事就是计划当天的工作，在这个时间段不要打扰对方。

◇要避开临近下班的时间打电话。因为这时打电话，对方往往急于下班，很可能得不到满意的答复。“好了，我要下班了，明天再说吧！”这是常见的事情。

◇打公务电话最好选择在早上9点至下午5点之间，如果有些公司有午休，则应是上午9点至11点，下午3点至5点。

◇公务电话应尽量打到对方单位，若确有必要往对方家里打时，应注意避开吃饭或睡觉时间。如果是拨打国际长途电话，还要在拨打电话前弄清地区时差以及各国工作时间的差异，不要在休息日打电话谈生意，以免影响他人休息。即使客户已将家中的电话号码告诉你，也尽量不要往家中打电话。

◇不要太晚打电话，这主要是指在晚上。有些事情特别紧急，那么宜早一些打电话，不宜太晚。总之，要考虑对方是否方便接听电话，而不是仅凭自己的感觉，应谨慎地决定是否拨打电话。

拨打私人电话的恰当时间

◇白天应在8点以后，假日最好在9点以后，夜间则要在

10 点以前，即使是给同学、朋友、同事家里打电话，也应选择此时间段，以免干扰对方及其家人的休息。太早或太晚都不适宜，除非有要事相告或相商。

◇如果不是特别熟悉或者有特殊情况，一般不要在早上 7 点以前、晚上 10 点以后打电话。

◇不要在用餐时间和休息时间打电话，否则，有失礼貌，也会影响通话效果，除非是紧急情况。家庭当中老年人大多数有午睡的习惯，无特殊情况，也不要中午给老年人打电话。

◇上班时间不要长时间打私人电话，尽管在办公时间里，私人通话不可避免，但不论打出还是接入，长时间的聊天都是不合时宜的。这些时间属于公司，而不是雇员个人。上班随便打私人电话不仅是对自身工作的不负责，同时也可能影响其他同事的正常工作。

不管是拨打公务电话或私人电话，最好在别人方便的时候打，而不仅仅是你方便的时候。当你打长途电话向别人请求帮助，正好对方不在，你应该选合适的时间再打去。最好不要让对方回电，因为对方可能会顾虑到昂贵的电话费。

正确处理打电话时的四种情况

第一种：没人接听不要匆忙挂断

公司里的电话铃响后一般都能在很短的时间内接听，但是家庭里却不一定如此。一位女士抱怨说，她现在很讨厌听到电话铃响，甚至有时听到了也不去接。为什么？她有太多这样的经历，