

北 / 京 / 礼 / 仪 / 专 / 修 / 学 / 院 / 专 / 用 / 教 / 材



电话礼仪

李 柠 主编

学院图书馆

91

中国财政经济出版社

北京礼仪专修学院专用教材

电 话 礼 仪

李 柠 主编

中国财政经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

电话礼仪 / 李柠主编. — 北京: 中国财政经济出版社,
1996
北京礼仪专修学院专用教材
ISBN 7-5005-3072-2

I.电… II.李… III.电话—礼仪—教材 IV.K891

中国版本图书馆 CIP 数据核字(96)第 02709 号

中国财政经济出版社出版

社址: 北京东城大佛寺东街 8 号 邮政编码: 100010

北京新丰印刷厂印刷 各地新华书店经销

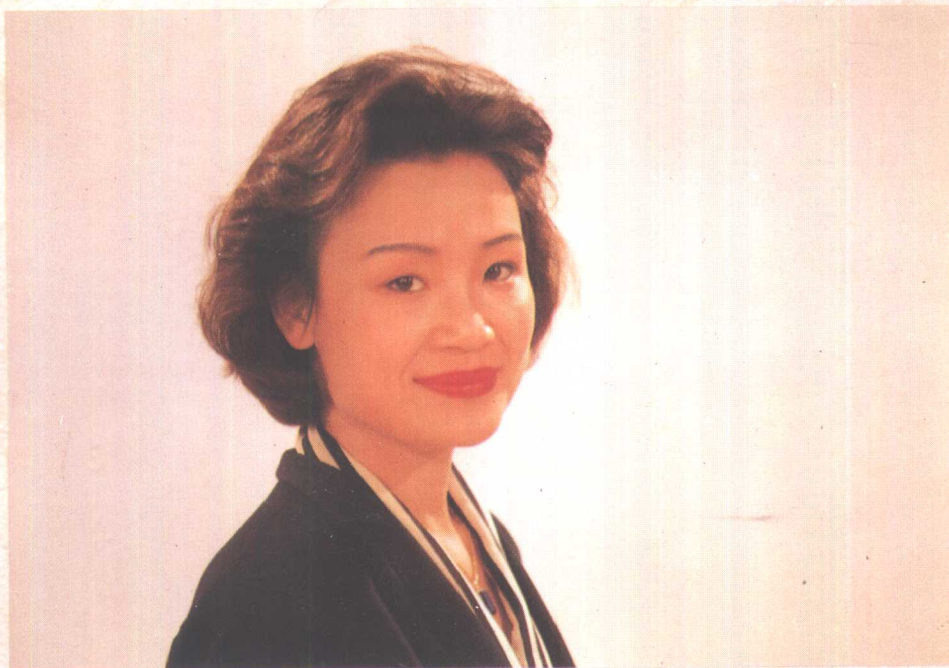
787×1092 毫米 16 开 5.25 印张 120 000 字

1996 年 4 月第 1 版 1996 年 4 月北京第 1 次印刷

印数: 1—10050 定价: 8.00 元

ISBN 7-5005-3072-2 / K · 0002

(图书出现印装问题, 本社负责调换)



主编近照

北京礼仪专修学院礼仪文化系列丛书

- 国际商务礼仪
- 环球商务指导
- 接待礼仪
- 办公室礼仪
- 电话礼仪
- 职业礼仪培训教程
- 仪容礼仪
- 服饰礼仪
- 现代通用秘书
- 女性职员礼仪修养
- 男性职员礼仪修养
- 现代商务礼仪及就业指导
- 营销人员礼仪修养

ISBN 7-5005-3072-2



9 787500 530725 >

ISBN 7 - 5005 - 3072 - 2
K · 0002 定价: 8.00 元

中华女

前言

在家里、学校、公司，在大街小巷都设置有电话或公共电话亭，这个名符其实的“传声筒”、“无形的接待员”确实起到了“传达和沟通”的功能。电话已成为人们政务、商务、公务、事务生活和日常生活中不可缺少的交流工具。人人要打电话，而偶尔一次小小疏忽也许会铸成极大的失误。如何打电话？如何接电话？应怎样注意措辞？接听电话时，必须注意哪些基本的礼节礼貌？尤其是政府公务机构、工商企业单位接打电话是否得体适度，直接影响自己的公众形象和社会美誉度。

北京礼仪专修学院作为我国第一所专门从事礼仪文化教育和研究工作的高等学府，秉承教育人、贡献社会的宗旨，近年来在弘扬礼仪文化方面作了大量的理论探索和实践推广工作。为了普及礼仪知识，帮助人们特别是从~~事政务、商务、公务、事务~~、服务接待工作的同志规范交往行为，提高~~人际交往质量~~，更好地展现华夏子孙良好的精神风貌，我们总结~~了多年教学研究成果~~，编写了这套礼仪文化丛书之一《电话礼仪》。

本书尽可能详尽地介绍了~~电话的接法、打法~~，以及转接的方法和措辞的基本礼貌，为使此书能够~~直接指导~~“各界从业人员及企事业单位对其员工进行岗前培训时使用，我们便将本书的重点放在政府公务机构、企事业单位，具有较强的知识性和实用性，可供社会各界人士广泛使用，更是商务人员必备之书。

我们衷心希望本书及我院今后陆续出版的礼仪文化书籍能成为引玉之砖，为培养人们崇高的道德情操，规范人们交往行为，展现中华民族的精神风貌，为构筑具有中国特色的社会主义的礼仪大厦尽微薄之力。

本书在编著过程中，参考和引录里国内外有关礼仪方面的书籍和资料，恕不一一慕列，在此谨向原著者和出版社表示深切的谢意，参与本书编写工作的还有郭海、雷宏、李槟、尤丹、张峰、孙家骏等。我们真诚地感谢中国财政经济出版社对本书编者的大力支持和热情关怀。由于他们的鼎力相助，本书的问世得以变成现实。

北京礼仪专修学院

院长 李柠

一九九六年一月十八日

目 录

第一章 电话应对的基本礼仪

电话中的问候、笑容和姿势	(1)
口头道谢不能表现诚意	(2)
学会改善电话中的语音、语调	(2)
尽快拿起话筒,迟接须表歉意	(3)
勿忘先报公司名称和说声“谢谢您的照顾”	(3)
转接电话一定要确认对方姓名和身份	(4)
备好便条纸,左手握话筒,右手执笔	(5)
勿忘 5W1H 及电话中的传达和复诵	(5)
电话中敬称的正确使用	(6)
不要忘记礼貌性的寒暄	(7)
让对方先挂电话,再轻放话筒	(7)
避免在公司打私人电话	(8)
为记住客户的名字,应备置常用电话号码表	(8)
积极地接电话	(9)
所有的公事电话都重要	(9)

第二章 让对方产生信赖感的电话应对

接电话时让对方等候时间的掌握	(10)
电话中的配合、一致和耐心	(10)
记得报上部门名称	(12)
即使对方打错电话也应亲切应对	(12)
尽量由自己回电	(12)
对方打公用电话时的注意事项	(13)
记好公司地址,弄清到达公司的交通路线	(13)
电话听不清楚时应立即告诉对方	(14)
客户比电话重要,随时不忘说“让您久等了”	(14)
拿起电话时的注意事项	(15)
主动接电话,不可让电话响太久	(16)
确认对方,注意礼貌	(16)

寒暄和称呼 (17)

不要随意告知同事的去处 (17)

第三章 不会误失的打电话方法

考虑对方情况确定打电话时间和听铃响的次数 (18)

打电话时应明确目的, 声明有几件事, 注意顺序 (19)

写好备忘录, 准备好资料 (20)

重点要复诵和倾听对方复诵 (20)

传达日期和数字的方法 (21)

电话应对力求客气 (22)

多留几个联络号码 (22)

将自己的代理人告知客户 (23)

再熟悉的客户也要说出公司全名 (23)

遵守约定时间, 不忘与对方联络 (23)

通话中断应重拨, 二度联系应配合对方时间 (24)

电话中应表达关怀对方的心意 (25)

愈不容易打的电话愈要尽早联络 (25)

传达重要的事不能冒失 (26)

挂断电话和拨号应注意的事 (26)

第四章 正确地传达电话内容

传达的内容应力求正确, 利用便条记录 (27)

不能及时转接电话应取得谅解 (28)

指名的人不能接电话应告知经过情形 (28)

不要用“是”来搭腔 (29)

接到电话的时刻也不能遗漏 (29)

采用同一格式的便条纸, 注意数字的书写 (29)

传言应经过便条和口头双重核对 (30)

传言最好用笔记本记载, 草稿纸不要马上丢掉 (30)

即使对方声明重打也应请教联络电话 (31)

仔细确认电话号码和对方公司的名称 (31)

向老同志学习灵活多变的电话用语 (32)

有的话不能当真, 须注意电话礼貌 (32)

第五章 得宜的电话措辞

早上的寒暄会使对方留下好印象 (34)

尽量避免在晚上谈公事 (34)

电话须长谈时应征求对方同意 (35)

按下保留键后应注意第一句话 (35)

随时不忘说声“辛苦你了” (35)

对方回电时一定要予以道谢 (36)

转告由家人打来的电话应声明 (36)

企业电话必须使用敬称, 不要用口头禅	(36)
让对方稍等不能超过一分钟	(38)
不要使用语焉不详的措辞	(38)
同事的动向不能随便告知对方	(38)
约定拜访时间应优先考虑对方	(39)
与同事通话避免使用昵称	(39)
使用内线通话也不能太随便	(40)
通话应配合对方的年龄、地位	(40)
着急时更需要慢慢说	(40)
接到私人电话和公司电话打到家时都要注意措辞, 亲切 应对	(41)
第六章 使工作顺利进展的电话技巧	
迟到、请假和销假	(42)
从家直接外出办事应随时和公司保持联系	(43)
延误拜访的时间应预先以电话联系	(43)
外出办事应以公司为联络站保持好联系	(44)
公事电话出错应先向上司报告	(45)
与在外的上司联络应力求简洁	(45)
外出的职员应随时与公司保持联络	(45)
确实掌握传真机的功能	(46)
善用电话录音	(46)
固定打电话回公司的时刻	(47)
在外打电话应选择安静的场所	(47)
随身携带零钱和电话联络簿	(48)
周围没人接电话时少打电话	(48)
记下同事的电话, 但不可随便告诉他人	(49)
公用电话应长话短说	(49)
借用别家公司的电话应注意的几点	(50)
充分掌握顾客心理的技巧	(51)
对于工作的中介者应经常以电话联络	(51)
不要任意插嘴	(51)
同事与上司的谈话内容是最好的参考资料	(52)
随时注意自己在电话中的应对和谈话方式是否得宜	(52)
随时回想基本的电话应对	(53)
第七章 现代化办公设备使用须知	
电话中的怎么办?	(54)
电话中的为什么?	(67)
实用邮电知识	(69)
礼貌用语	(73)

第一章 电话应对的基本礼仪

电话中的问候、笑容和姿势

相信你也有过这样的体验，就是第一次打电话到某家公司，如果接电话的人以明亮的声音说：“早上好，这里是××公司”。你一定会感觉很舒服，两人的对话也能顺利展开。挂断电话之后，你必然会对这家公司留下良好的印象。

只要在电话中稍微注意一下，给予对方的印象就会产生很大的不同。例如，同样说：“这里是××公司”。但清晰的声音、咬字清楚，和让人听不清楚、阴沉的声音，对方的感觉就截然不同。如果是个人的住家，所给予对方的印象好恶，只限于个人而已；对企业界而言，影响的层面就相当大了。换句话说，接电话者留给人良好的印象，则整个公司给人的印象也一定不错。相反，可能连公司的形象都会被破坏。

谨记，接电话时应有自己就是代表公司的意识，不忘以明朗、抖擞的精神应对。

有一句很有名的格言说：“人类并非伤心才哭泣，而是因为哭泣才伤心。”也可以说：“人类并非快乐才笑，而是因为笑才快乐。”的确，随时保持一张笑脸，不仅对自己有利，同时也具有让四周的人都变得开朗的效果。所以，当心情不好时，建议你不妨提醒自己保持一张笑脸，相信在不知不觉中，就会变得开朗许多，当然与四周的交流，也能够顺利地进行。

电话交谈中亦然。就算对方看不到自己，但是随时注意保持微笑应对，声音自然会很清亮，而让对方留下清爽的印象。相反地，若脸上的表情阴沉沉，说话时也容易显得咬字不清楚，对方的印象自然会大打折扣。

因此，接电话时，也应该随时保持笑脸，相信对方一定能通过声音，感受到你清爽愉快的表情。

如果认为在电话中对方看不到自己而失之大意，有时会遭遇到意想不到的挫败。曾经有过一个实例，某公司的职员在电话中与顾客商谈很重要的事情，途中那位职员点了一支香烟，没想到对方马上说：很抱歉，我最怕香烟的味道，你能忍耐一下吗？可见，即使看不到对方，但是打火机的声音和吐烟圈的呼吸声，便能使对方察觉到这种气氛。在电话的应对中，吸烟或喝茶当然是不对的，甚至只是露出很懒散的姿势，对方也能察觉到。有些人只要弯腰驼背，或好像躺在椅子上一般，讲话的声音就会失去弹性，甚至会令对方以为：你是不是身体不舒服？

所以，在电话的应对中，虽然看不到对方，也要当做他就在你的眼前一般，尽量采取正确的姿势。只要姿势良好，声音必然明朗、富有弹性，一定能让对方留下好印象。

口头道谢不能表现诚意

我们经常可以看到资深职员与顾客在电话中交谈时，不但嘴里说着：“谢谢你！”或者“真抱歉！”同时还一面低头弯腰，一般人或许以为，对方根本看不到自己，这样的表情和动作显得有些滑稽。事实上，这是电话应对时，相当重要的心理态度之一。

因为，在彼此看不到对方的电话交谈中，只能经由声音了解对方的心情或心理状态；而这种声音又意外地非常真实，不管如何伪装，都会把当时的心情和身体状态；很微妙地表现在语气上，而直接传达给对方。所以，不要以为对方看不到自己，就靠在椅背上，表现一副慵懒的姿态，因为，你这种懒散模样一定会不自觉地反应在声音上，让对方感到很不愉快。

由此看来，要把诚意传达给对方，不仅需注意措辞，也要用动作来表达自己的诚意。最重要的是，当你要在电话中向对方道谢或道歉时，只要低头弯腰，自然会对方察觉到你的诚意。

学会改善电话中的语音、语调

大家都知道，悦耳的声音不但咬字清楚，音调也稍微高一点。虽然，低沉的声音也富有魅力，可是，要达到口齿清晰的效果，自然是略高的音调比较有利。

在电话中的声音，高亢的声音较低沉的声音易被对方接受，能让对方产生较深的印象。透过电话的传达，声音会比平常稍微低一点，所以，电话交谈时音调最好稍微提高。当然，如果声音太过刺耳，反而会造成反效果。

目前已有很多公司训练职员接电话时，要使用比平常高一个音阶的声音，这样才会成为容易被对方接受的声音。

由于企业电话的应对，主要在传达正确的信息，因此，希望各位都能随时注意发出清晰的声音。

早上接电话时，如果从话筒中听到对方以悦耳的声音向你道早安，相信你会觉得心情很愉快。就算原先想埋怨对方，也不好意思说出口。的确，仅仅如此的寒暄，便具有使交流圆满的效果。

不过，一般人的声带在早上都还没有恢复正常状态，即使原先拥有悦耳声音的人，也不容易发出甜美的声音。由于如此，职业歌星若必须在早上演唱时，最迟在两个小时之前就要起床。

为使早上接电话时，声音保持一贯的清脆，而每天早起一、二个小时是相当不容易的。在此提供你一个最简单的方法，就是早上一到公司，看见上司或同事就尽量以明朗宏亮的声

音道早上好！这样就会使嗓子慢慢恢复原状。另一方面，因为亲切地和同事打招呼，也会令同事对你产生好感，不失为一举两得的做法。

尽快拿起话筒，迟接须表歉意

打电话到一家公司的时候，如果铃声响个不停，却没有人来接，相信任何人都会感到很焦急，连带地对这家公司的印象也会不佳。虽然，电话的铃声一次是响三秒钟，就算响十次，也不过三十秒，但是，打电话的人感觉，却好像等了很久一般，因此，等待的不快感也会随之增强。

由于如此，企业电话应该在铃响两次以前，就拿起话筒，这是避免让打电话的人产生不良印象的一种礼貌。

即使电话离开自己的位置很远，可是，当铃响时附近没有别人，我们也应该养成自动拿起话筒的习惯，这样的态度是相当重要的。有一家公司就曾对新进人员进行这项训练，要他们在铃声响起时，就立即拿起话筒。这当中还曾经发生过一件趣事——有位新职员因隔壁的部门没有人接电话，急忙地跑过去拿起话筒，结果一不小心，把话筒掉在地板上。由于突一声的巨响，使得打电话的人也吓了一跳，虽有些失误，也总比等待要好得多。

企业电话礼仪是以铃声响二次前，迅速拿起话筒为原则，但还是有不能在这种能力范围内接电话的情形发生。例如，百货公司的专柜小姐正在接待顾客时，即使电话铃声一直在响，也无法离开。或者，有时候四周没有别人，可是，好几部电话同时响起。

在这种情况下，当你拿起话筒时，首先就应该说：对不起，让您久等了。因为，对方是以焦急的心情在等待，所以，向对方致歉是理所当然的。如果铃声响了五次，甚至十次以上才拿起话筒，而没有说一句抱歉的话，对方一定很不高兴，连带地，对公司的印象也会大打折扣。

笔者知道有一家公司的电话员在接电话时，如果铃声响两次就拿起话筒，他只说：“××公司”。若响三五次才拿起话筒，他会在说：“××公司”之前，先加一句：“让你久等了”。“如果响五次以上，他一定先加一句“很抱歉，让你久等了。”

勿忘先报公司名称和说声“谢谢您的照顾”

一般人接电话，第一句话不是喂！就是我是××人，先报上自己的名字，当然每个人的习惯都不一样，但是，上班时接到电话，第一句一定要说：“××公司”，或是“××公司××科”，将所属的公司和所属的单位报出来。

而且要记住，“××公司”必须在报告自己的名字之前先说出来，才是有礼貌的应对。如果先说一声“喂！”对方很可能误以为打错电话了而先开口问：“喂喂，是不是××公司××科？”如果让对方这样确认的话，你根本没有资格在企业界任职。

目前已有不少公司在对新职员实施职前训练,让他们正确地练习接电话时,能脱口说出××公司。也因此原因,有些人在自己家里接电话时,也会不知不觉地说:××公司。虽然听起有点好笑,但事实上,为了做到完美的电话应对,像这样能反射式地脱口说出,是非常有必要的。

最近的企业电话喜欢把:“非常谢谢您,一直都受到您的照顾。”这句谢辞挂在嘴上,似乎已成为一种惯例,就连第一次接触的人也不例外。或许有人会认为,第一次接触的人,自己并未受过他的照顾,实在不需要如此客套。可是,一般公司都有很多部门,也许那一天其它部门的同事需要对方帮忙也不一定。所以,拿起话筒的人,就要代表公司说出致谢的话。

有句话说:“礼多人不怪!”就算是第一次接触的人,听到你很诚恳地说出感谢话,也没有理由感到不高兴,反而会因此对自己的公司产生好印象或亲切感。

至于得体地应对,首先应说出公司及单位的名称,等确认对方的姓名之后,就说:“真谢谢您,一直都受到您的照顾。”或许新职员会觉得别扭而不容易说出口,不过,只要累积经验,相信不久便能脱口而出。

转接电话一定要确认对方姓名和身份

有不少人打电话时,往往开口就说:“是我”这种人若不是经常与对方联络,便是关系很密切的人,所以才认定对方一定知道是自己。但即使是很熟悉的声音,有时经过话筒,也会意外地听不出来。

也有不少人只说:“××先生在吗?”直接指定某人来听电话,却不报上自己的名字。

一般新职员如果遇到这种电话,大都会认为“这个人一定和××先生很熟”,而直接把电话接过去,这是非常错误的想法。因为有时候,接电话的人和对方根本不熟悉,而造成极尴尬的场面。所以,不应该在自己尚未确认下,就转给对方所指定的人。

转接电话的时候,首先应该确认对方的名字,尤其是新职员,不要因为对方的口气好像和要找的人很熟,就不再确认。无论是任何人打来,都应问一句:“很抱歉,请问是那一位?”

一般的新进人员由于尚未习惯接听企业电话,而不了解接电话的基本常识,所以经常会发生如:“××先生您的电话。”“哪一位?”“我也不知道”这一类的事情。

为什么呢?主要是因为有些人不说出自己的名字,就直接指定某人听电话的缘故。只要有经验的人,一定会再反问:“很抱歉,请问您是那一位?”有时只确认名字还不够,因为同姓的人很多,如果不把自己所属的公司和部门报出来,会使来接电话的人无法应付。

那么,是不是只确认公司的名称就可以呢?也不尽然。如果和公司的好几个部门都有来往时,也许A部门和B部门都有林先生。因此,正确地将电话转给别人,不仅要问对方的名字,连他的公司和所属的部门都应该加以确认。

备好便条纸,左手握话筒,右手执笔

接电话时,应该用左手还是右手拿话筒呢?大多数人可能认为这个问题无关紧要。但是,为使电话处理能更顺利地进行,这是一个很重要的问题。

基本上,必须用左手拿话筒,这是针对用惯右手的人而言,当然,左撇子就刚好相反。换句话说,握话筒的手必须与写字的手相反,如此一来,右手便可以用来记载电话内容。

例如,对方要找的人凑巧不在,而对方要求留话时,或者与对方约定见面的时间和场所等等。在电话中,有些事情必须用笔记下来的,如果此时正好用右手拿话筒,无法马上记下来,就必须向对方说一声:“很抱歉,请稍等一下。”除此之外,在电话中,也会有传达文件的情形,如果想从抽屉拿出文件,也是用右手较容易操作。

希望各位都能养成用左手拿话筒的习惯,让右手能随时空出来使用。

您是否经历过,由于接电话时,没有用笔记下,而忘记打电话的人是谁呢?一般的情形都因为一时找不到便条纸,而不得不先记在脑中。可是,人类的记忆力相当不可靠,有时才放下话筒,就把刚才的谈话内容忘得一干二净。这样一来,势必无法顺利地完成任务,万一忘了重要的数字,有时还会使事态变得非常严重。

在电话应对时记下对方所欲传达的事,原本就是企业电话的原则,因此,在电话机附近,一定要准备笔记用纸和笔。假如等到必须用时才说:“请稍等一下!”再匆忙地打开抽屉寻找纸张,就毫无效率可言,而且让对方等待,也是一种失礼的行为。

最正确的作法是,当电话铃响时,一面用左手拿起话筒,而右手马上伸到便条纸边。只要能采取这种姿势,应对的内容自然也会得体。

勿忘 5W1H 及电话中的传达和复诵

企业界在做会议报告或企业文件时,必须随时注意“5W1H”,也就是①何时(when)②谁(who, whose)③在何地(where)④何事(what)⑤如何处理(How)这五点。这几个注意要项,同样可以用在打电话或接电话的时候。

企业电话讲究效率第一,传达时应力求简捷,最忌拖拖拉拉说一些不得要领的话,或一再反问对方所说的话,这样不仅浪费时间,而且还会影响工作效率的提高。一般的新职员都不擅长简捷的电话对应,可能是尚未习惯以效率为优先的会话技巧。

这时候,能发挥绝大威力的,莫过于对 5W1H 的确认。例如,打电话之前先按照 5W1H 的项目,把谈话的内容大略写成条项,便能避免遗漏或偏离主题。接电话时,也只要依照 5W1H 的原则,把对方的说话记下来,便能确实掌握信息。

一般从公司打进来的电话,主要都是接洽公事。有的时候,当对方要找的人不在时,接电话者的应对往往很不适当。例如,有些人只回答:“对不起,××人刚好不在。”

事实上,这时首先应考虑到,对方一定是因业务上的问题才打电话来的,自己身为公司的一分子,不管是否参与该项业务,都应该付出一点关心,否则必然会使对方认为:“这家公司真是毫无效率可言。”因此,当对方指名要找的人不在时,应该在告诉对方“××人不在”之后,再告诉对方:“××人几点会回来,到时候我再请他回电话给您。”这才是能够随机应变的应对。

当然,一开始就要做到这样的程度可能不太容易,所以首先不妨只请教对方有什么事,而予以正确地记载,相信便能给对方留下良好的印象。

零售商店接到顾客的订货电话时,一定要仔细确认顾客所订的商品。因为送错商品或件数,一定会令顾客感到不满。因此,接到订货电话,一定要复诵一遍顾客所订购的商品,以免发生错误。

事实上,不仅零售商店,任何一种电话都一样。如果只是说:“是的、是的。”有时候,对方所传达的事情和自己所听到的会有很大的出入。对方也会为自己是否正确地传达而感到怀疑。

所以,为防止错误,应该在最后说:“请让我确认一下您刚才所说的话。”而复诵所记下的内容。倘若双方有传错或听错的情形,便可以在此时改过来。除此之外,如果是我们打过去的电话,而对方没有复诵时,我们也可以要求对方再复诵一遍,以确认对方是否已正确地记下我们所要传达的事情。

电话中敬称的正确使用

对公司以外的人说出自己同事的名字时,并没有上司和部属的区别,亦不能加上敬称,这是人人都应知道的常识。但有人可能会认为,如果对方所要找的人刚好是自己的上司,而且当事者正巧在眼前的话,有时也会犹豫着,该不该加上敬称。例如某家公司的新职员,正好在科长指导他工作时,接到要找科长的电话,他便不知不觉地说:“请等一下,我马上叫××科长来听电话”,虽然他明知不该加上敬称,却依然不自觉地脱口而出。假如眼前站的是董事长,那就更不在话下了。

可是,这是违反电话礼仪的。就算对方指名要找的上司在眼前,也一定要记得不能加上敬称,否则你的上司会责备你不懂礼貌。

前面说过,只要是公司以外的人打来的电话,就算董事长在眼前,在电话中也不能加上敬称。不过,这种礼仪也有例外的情形。新职员因为不了解这种例外,经常有失误的情况发生。

例如,对方问:“××在吗?”的时候,缺乏经验的人可能会直接回答:“对不起,××刚好出去了。”乍听之下,这样的回答并没有错,但内行人一听就知道,这是违反电话礼仪的。

对方会省略敬称,而直接问:“××在吗?”十之八九是其家人打来的电话。因为,没有人会对公司内的人称自己的先生是“××先生”。

对于同事的家人,在电话中加上敬称是常识性的礼貌,如果对方要找的人刚好不在,则应该回答:“××先生刚好出去了!请问有什么事需要我帮助吗?”。同样应该使用敬称。一般

来说，对方若不加上敬称，我们就要加上敬称；相反地，对方用敬称时，我们则要省略敬称。只要记住这个原则就可以了。

不要忘记礼貌性的寒暄

一般在和对方很熟悉之后，电话中的对话就会变得很随便，这表示双方的人际关系良好。不过，太过分也不好，尤其最忌讳“嗯”、“是啊”、“等一下”等寒暄。

另外，就算双方是很熟识，可是，说话中如果再接到别人打来的电话，或者与别人订有约会，而必须挂断电话时，也不能随随便便地寒暄一两句就算了。虽然心里很着急，但不能只考虑到自己的方便，而忽略礼貌，这对对方来说是很失礼的。

在挂断电话之前，如能互相做礼貌性的寒暄，例如：“请多多帮忙”、“真谢谢您”、“很抱歉，您正在忙还打扰您”等等，相信对方听了会感觉很舒服。正因为不是面对面说话的缘故，为让对方留下好印象，最后的寒暄是绝对不能马虎的。

让对方先挂电话，再轻放话筒

您是否曾经经历过，在电话中把正事说完，还没来得及向对方说声谢谢，就被挂断电话呢？这时候，不管对方是谁，您一定会感到不愉快。所以，挂电话的方法是否得体，将会大大影响到对方对你的印象。

一般企业电话的礼仪是，打电话的人应该先挂断电话，平常的电话应对，也应该把握这个原则。例如对方比自己年长，或者地位较高时，我们都应先确认对方已把电话挂断之后，再轻轻地放下话筒。尤其新进人员，如能随时注意到这一点，相信就不会因挂电话而发生不愉快的情形。

不过，有不少的新职员由于遵循“一定要等到对方挂断电话，才能放下话筒”的原则，以致经常可看到手执话筒，却呆然无言的场面，令旁观者忍俊不禁。如此就显得过于呆板，不知变通。

我们经常可看到资深的女性职员，拿话筒就像捧一件易碎的东西一般，挂电话时一定要小心翼翼地放下。也许有人认为，不需要如此，但事实上，这是对于打电话的对方，以及四周的人表示礼貌的一种动作。

话筒这东西，就算你稍微粗鲁地放下，也不容易损坏，反而能增进工作效率，但这种做法对于打电话来的人却非常失礼。举例而言，接电话的人手中正在忙几件工作，而对方指名找别人时，一般人总是说：“××你的电话。”就“哐”的一声把话筒放在桌上，这“哐”的声音，对方一定也听得到，还会觉得刺耳、不愉快，甚至批评你们的公司“没有礼貌”！即使对方已经挂断电话，如果你很粗鲁地放下话筒，也会影响到周围的人。所以，不管多么忙碌，都不要忘记轻轻地放下话筒，才是尊重对方以及同事的一种做法。

避免在公司打私人电话

上班族中，利用公司的电话办私事，而不会感到不安的人似乎不少，事实上，这种行为很明显地违反了规则，也是极无常识的行为。

或许您会认为，这未免有些小气，可是，公司的电话是由公司在付电话费，当然应该避免用于工作以外的私事。

何况，使用公司的电话讲个不停，就会造成占线，很可能遭致工作上的损失，或者给周围的人带来很大的干扰，甚至因而失去一桩重要的买卖。

因此，必须打私人电话时，应该利用休息时间或下班后，以公用电话连络。

事实上，将工作上不可缺少的公物占为己有，或私自加以利用，是极为不妥的，不仅限于电话而已，这一点是企业界人士应有的共识。

打到公司的电话，并不一定是有关公事，有时候是职员的家或朋友打来的私人电话。

由于私人电话很可能会妨碍到公事，应尽可能请家人或朋友不要在上班时间内打来。不过，难免会有非常重要的事情，而不得不在公司接听私人电话。

万一在公司接到私人电话，应该力求简洁，把要联络的事情说完就可以了，避免因为电话占线，使公司蒙受损失。假如一时说不完，则不妨跟对方说：“我等一会儿再打过去”。或者“能不能下班后再联络？”而自己先挂断电话，也是一种正确的做法。

绝对不能把公司当做在家里一样，尽情与朋友聊天，否则遭人批评没有资格在企业界工作，也是理所当然的。若你的朋友经常因私事打电话到公司，你也应该找机会告诉他。

为记住客户的名字，应备置常用电话号码表

负责服饰专柜的某位新职员，有一次接到顾客询问有关尺寸问题的电话，由于一时走不开，他便告诉对方：“等我查好后再与您联络。”结果，他因一时疏忽，忘了该顾客的名字，为不知道应与谁联络而大伤脑筋。

像上述的例子，没有在电话中正确记住对方名字的情形经常发生。这种疏忽不仅对对方很失礼，甚至会在工作上造成很大的不便，所以，接到顾客的电话时，正确记住对方的名字是很重要的。而那名新职员后来接受资深职员的建议，做一份顾客姓名一览表，随时带在身边，以后便能很快地将顾客的名字记住。

因此，建议您不妨也采用这种方法。

某家公司接受女职员的提议，把原本一个科共用一份的顾客名册，改成几个人共用一份。结果，非但没有达到预期的效果，反而由于几个人共用一份，先使用的人往往忘记放回原处，或者有新的顾客必须登录上去，而变成专门要由一个人负责这项工作，造成更多的不便。