



普通高等教育“十二五”规划教材
全国高职高专教育“十二五”规划教材

秘书礼仪

m i s h u l i y i

主 编 汪玉川 石咏琦
副主编 黄 岚 江月华 孙 萃
钟伟华
编 委 肖 燕 张冰心 尹 璐
孙 彬 林 睿



电子科技大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书礼仪 / 汪玉川, 石咏琦主编. —成都: 电子科技大学出版社, 2014. 3

ISBN 978-7-5647-2074-2

I. ①秘… II. ①汪… ②石… III. ①秘书—礼仪
IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 299095 号

秘书礼仪

主 编 汪玉川 石咏琦

出 版: 电子科技大学出版社 (成都市一环路东一段 159 号电子信息产业大厦 邮编: 610051)

策划编辑: 杨仪玮

责任编辑: 杨仪玮

主 页: www.uestp.com.cn

电子邮箱: uestp@uestp.com.cn

发 行: 新华书店经销

印 刷: 北京市彩虹印刷有限责任公司

成品尺寸: 185mm × 260mm 印张: 18.5 字数: 435 千字

版 次: 2014 年 3 月第一版

印 次: 2014 年 3 月第一次印刷

书 号: ISBN 978-7-5647-2074-2

定 价: 35.00 元

版权所有 侵权必究

本社发行部电话: 028-83202463; 本社邮购电话: 028-83201495。

本书如有缺页、破损、装订错误, 请寄回印刷厂调换。

序

“秘书”是一个外延很广的概念，很多工作、很多岗位都可以纳入“秘书”名下。秘书的职衔可以分为政务秘书、商务秘书、涉外秘书，或者依照行业分为医护秘书、法律秘书、新闻秘书，或者是办公室主任、行政经理、特别助理、主任秘书，或者是现今的行政管理师等，其工作内容可以是办公室工作，领导的幕僚、助理等。一个单位只要有办公室，就会有秘书；只要有领导，就会有秘书。

世界各国都有秘书，从古至今都有秘书，但从来不像今天的秘书一样工作这样繁杂，任务这样艰巨，责任这样重大。他们是办公室工作中的全能选手，他们是行政管理中的中枢神经。他们的形象代表着单位的形象，他们的能力反映的是单位的管理水平。因此，任何一个单位都不能不注意秘书的水平，任何一个秘书都不能不注意自己的形象。

秘书的形象主要表现在接人待物的礼仪上。礼仪是否得当，不仅表现在行为是否恰当，而且表现在发出行为的人是否有内在的修养。承载中国文化核心的国学经典中，就有一部是专门谈“礼”的著作，即《礼记》。这说明，在中国的文化中，“礼”的地位是极为重要的。行为是否合乎礼（包括礼仪），不仅是能否锦上添花的事，更是关乎是非对错的问题。

《秘书礼仪》这本书主要分为五大模块，具体阐述了秘书在工作中应具备的与礼仪相关的常识，分别是：秘书办公室礼仪、沟通与应对礼仪、形体礼仪、公关社交活动礼仪、涉外与差旅礼仪。全书共有十六章及两篇附录，内容将秘书的办公室内外业务与外事差旅等工作所须知的礼仪全部收纳在内。本书也汇集了各作者精英共同探讨秘书礼仪的知识与细节，期望将本书打造为中国秘书案头的必备宝典。

本书在每一章节之前有一个“情境案例”，借用一位女秘书张倩和一位男秘书杨彬从刚成为总办秘书时的初学乍练，到两人得到上级赏识奉派出国为止的经历，讲述了从新手到熟手所须知的各阶段秘书工作及秘书礼仪。同时，在每个章节结束之后，还有一个“要点回顾”的栏目，让本篇的各重点重新曝光一次。末尾还有一个“学习测评”，可以让学生用活泼可操作的活动进行演练。

本书最想说明的是：礼仪，不只是学问，更是品位和品德。

编者

目 录

第一篇 秘书办公室礼仪

第一章 秘书电话接听与应答礼仪	2
第一节 电话接听技巧	3
第二节 高阶电话管理	9
第三节 国际电话接听要点	12
第四节 手机电话礼仪与禁忌	16
第二章 访客与邀客迎送礼仪	20
第一节 接待前的准备工作	21
第二节 介绍的顺序与礼仪	28
第三节 奉茶与奉物的礼仪	33
第四节 送客方式与坐车礼节	35
第三章 工作场所的应对礼仪	40
第一节 打招呼与点头微笑	41
第二节 反馈领导交代事项的礼仪	47
第三节 进出办公厅、上下电梯及楼梯的礼仪	52
第四节 名片应用的礼仪	57
第四章 秘书公务拜访时的礼仪	61
第一节 公务拜访前的准备工作	62
第二节 秘书在公务拜访时的礼仪	63
第三节 握手、点头、鞠躬的礼仪	68
第四节 搭乘大众交通工具的礼仪	71

第二篇 沟通与应对礼仪

第五章 谈话艺术与应对礼仪	80
第一节 秘书应知的谈话艺术	81
第二节 秘书与同事之间沟通的礼仪	90

第三节	秘书面对客户沟通的礼仪	92
第六章	电子邮件往来礼仪	96
第一节	电子邮件写作技巧	97
第二节	中文邮件写作礼仪	100
第三节	英文邮件写作礼仪	102
第四节	秘书电子邮件写作误区	106
第七章	会议组织与服务礼仪	111
第一节	会议场地的布置原则	112
第二节	会议纪录与文书工作	121
第三节	参与会议的礼仪	125
第四节	会议发言的礼仪表现	127

第三篇 形体礼仪

第八章	着装礼仪	136
第一节	男士着装的搭配礼仪	137
第二节	女士着装的搭配礼仪	143
第三节	发型搭配的主要原则	148
第四节	配件的使用礼仪	150
第九章	形体礼仪	157
第一节	男女的正确坐姿	158
第二节	男女的正确站姿	161
第三节	男女的正确行姿	165
第四节	锦上添花的手姿	168

第四篇 公关社交活动礼仪

第十章	公关社交活动礼仪	174
第一节	认识公关社交活动	175
第二节	秘书参加新闻发布会	180
第三节	秘书参加公关社交活动	184
第四节	秘书参加应酬活动	188
第十一章	餐宴礼仪	193
第一节	中餐的礼仪与选菜方式	194
第二节	西餐的礼仪与进行方式	200
第三节	餐桌交谈的礼仪与禁忌	208

第四节 中西餐离席前的礼仪	212
第十二章 座次与桌次安排的礼仪	216
第一节 座次安排的一般原则	217
第二节 会客室与会议室的座次方式	219
第三节 特殊的国际人士来访座次礼仪	219
第十三章 饮酒的礼仪与文化	222
第一节 酒的种类与斟酒礼仪	223
第二节 中国人的饮酒文化	227
第三节 秘书在餐桌饮酒的注意事项	228

第五篇 涉外与差旅礼仪

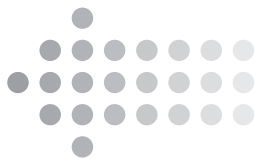
第十四章 机场与酒店的礼仪	232
第一节 接待国际友人的礼仪	233
第二节 机场出入注意事项	235
第三节 迎送贵宾的往来禁忌	239
第四节 住宿酒店的注意事项	241
第十五章 馈赠与送礼的礼仪	249
第一节 哪些场合与时节需要送礼	250
第二节 礼品的禁忌与选择	253
第三节 特殊送礼的选择与意义	255
第十六章 涉外礼仪	262
第一节 如何参加涉外活动	263
第二节 与外宾交往的禁忌	269
第三节 涉外礼仪的含义	270
附录 面试礼仪	278
参考文献	286



第一篇



实用办公室 礼 仪



第一章 秘书电话接听与应答礼仪

本章要点

基本点:

1. 掌握秘书电话沟通礼仪应注意的事项
2. 学习电话应对以及日常接打电话技巧
3. 学习秘书在电话中的应对要领

重点:

1. 什么是错误的语气/表达
2. 什么是正确的语气/表达
3. 开头的几句话该怎么说
4. 结束的几句话该怎么说
5. 哪些是电话中不该说的话

难点:

1. 电话紧急事件如何处理
2. 国际电话接听准则

情景案例

张倩与杨彬秘书专业毕业后,就由学校推荐到一家私企担任助理的职务。张倩在总办任职,负责接转电话、接待来访客人、整理会议资料、完成日常行政及处理公司内务。杨彬则在总办处理外宾迎送、餐宴准备、各种会议安排以及其他杂事。两人上岗后因为是新手,初学乍练,经常显得手足无措。老总要求很严,就算是接打电话的应对都很计较。

一天,办公室里两人发生了这样的对话:

“小杨,快一点,你的电话!”“喔,对不起,他正在另一线电话上。”“你要找小杨,他正在接电话,你可不可以等一下再打来!”“小杨,快一点,这是老总的电话。”

如果你是小杨,一定有不少人讨厌你,因为每天都要帮你接电话或留电话;也有少数人会羡慕你,电话超多,显得你很重要。请问:

1. 如果你是张倩,该如何回复对方比较不失礼?
2. 如果你是杨彬,该如何减少不必要的电话?

3. 如果你经常要帮其他同事留话，该如何处理较好？
4. 如何把电话正确无误的转接出去？
5. 办公时间如何减少私人电话？

关键词

1. 10/40/70 原理
2. 5W、2H
3. KISS 原理
4. 积极地听

X 学习纲要 UEXI GANGYAO

1. 明白电话沟通及电话礼仪的重要性
2. 学习电话应对以及日常接打电话技巧
3. 了解电话应对的要领
4. 掌握电话抱怨的处理办法
5. 了解国际电话接打的注意事项
6. 掌握手机接打电话的礼仪

第一节 电话接听技巧

一、知识提要

为了提醒自己，建议在开始之初，放一面镜子于桌上，当电话响起时，请面带微笑，看着镜子接电话，音调适中，音量少，纸、笔在手，说出单位、部门与自己的名字，并与对方打招呼，尊称对方，多倾听，勿插话，长话短说。遇对方不讲理时，应冷静、耐心地与对方沟通，莫让对方的情绪影响到自己，保持平静的心情，切勿主动挑起矛盾。结束时记得感谢对方来电，等对方挂电话后我方再挂，这才是完整有礼的电话应对。

二、接听电话的态度

电话礼仪当然不是摆张纸在桌面上照着念就可以学会的，最关键的是能够让打电话的那个人的素质提高，那就不用教也会了；若是打电话人的心态有问题，情商太低，老实说就算掰手掰脚地学，也是白搭。不过，若是有人不相信自己说话叫人听不明白，或者真心想学习良好的礼貌，那很容易，把讲过的电话录音，自己听一听就知道了。

所谓电话是不见其人，先闻其声，在沟通学上说 10/40/70 原理：就是指沟通如果仅透过“听”就只有 10% 的成效；如果能够“听”加上“看”就有 40% 的成效；如

果能够“听”加上“看”再加上“做”，就有70%的成效。换句话说，如果单凭电话进行沟通的话，所得到的沟通效果只有10%而已。因此，想要通过电话就能够把事情沟通好，本来就不容易。

电话要能讲得好，首先要有诚意，其次要有耐心，而后要学会说话的艺术和应变的技巧，最后要学会修饰声音。理想的通话时间不能超过三分钟，专业的话务员则不能超过一分半钟就得结束一个电话。短短三分钟之内，该讲些什么才是正确的呢？这就是西方人所说的5W、2H（Who/Why/What/When/Where；How/How much）。中国人说这是：人、事、时、地、物。

因为要掌握时间，又要讲完这么多事情，所以必须先听再说，采取“短问长听”的法则：简短问，耐心听，不要乱打岔。多数人还没听明白对方说的是什么事情就急忙下结论，这就犯了大忌。单位里面没有耐心的人，绝对不要让她/他们做第一线的秘书工作，也不要让她/让他们接电话，否则关系搞砸了，又得主管出来收拾。

1. 打电话的常见技巧

听到舒适悦耳的电话回答，相信是每个人日常工作里最高兴的事情。但是要如何掌握打电话的技巧呢？

（1）要有微笑的语气

无论在公众或私人场合，谈吐礼仪是决定个人形象的重要因素。电话是我们日常生活不可或缺的工具，用电话来处理事情是普遍的现象。虽然双方看不到彼此，但可以听出对方的心情，若能微笑讲话，对方必能感受到那份愉悦，接下来的沟通效果必定更好。

（2）要有稳定的声音

人人都有情绪，不论是高兴还是伤心，在接听电话时，都应保持平稳的情绪，给对方一个良好的印象。音量适中，音调平稳，勿尖锐或低沉，建议情绪不稳定的时候，不要接电话，以免造成负面影响。

（3）要有和缓的语调

虽然事情很急，但仍需以平稳的语气，不徐不急地应答，切勿给人压力感。利用语调可以解除对方原本不愉快的心情，引导对方也能平心静气与你沟通，顺利达到沟通目的。对方打错电话时，请勿指责或数落。

（4）要有亲切的服务

主动地提出方法，让对方能感受到你的诚恳，才能提升彼此的互动。虽只在电话中交谈，不曾谋面，但要想表现出你的亲切，唯有发自内心的热忱最能感动人。电话礼仪中，要特别注意说话时的口气，切勿口是心非，对方会很容易察觉出来，影响彼此之间的信任。

2. 通话时的具体注意事项

（1）错误的语气/表达

① “喂”；

② “你”“你们”；

③ “我告诉你”；

④ “你等一下”；

⑤ “你说什么”；

⑥ “我听不懂”；

⑦ “这不是我的事”。

(2) 正确的语气/表达

① “先生/女士”；

② “你/各位/大家”；

③ “让我来说明一下”；

④ “请稍候一下/打搅你一下”；

⑤ “对不起”；

⑥ “我还有点不明白”；

⑦ “对不起，可能你有点误会”。

(3) 开头的几句话或注意事项

① “今天打电话是想向你咨询一下关于××事……”；

② 注意事项：应先将想要说的结果告诉对方；

③ 如是比较复杂的事情，请对方做记录；

④ 对时间、地点、数字等进行准确的传达。

(4) 结束的几句话或注意事项

① “我再重复一遍，请你确认是否正确”；

② “清楚了，请放心，我一定转达，谢谢，再见！”；

③ 一定要有礼貌结束语，不得忽然挂断电话。

(5) 电话中不可说的话

① “我不知道”；

② “我们不能这样做”；

③ “你必须……”；

④ “等我一下……”；

⑤ “不可以……”。

(6) 说话的坏习惯

① 语气词太多（如嗯、啊、呀）；

② 声音太大或太小；

③ 说话时拖尾音，嗲声嗲气；

④ 说话速度太快不清楚；

⑤ 不要夹杂英文（尤其专业术语）。

(7) 塑造正面形象

① 态度诚恳；

② 语调明快开朗；

③ 音量适当；

④ 正确的使用敬语；

- ⑤选择语汇（配合对方案度）；
- ⑥改正不好的用语及语病；
- ⑦不重复叙述同样的事情；
- ⑧避免找借口或是敷衍对方；
- ⑨保持幽默感。

三、接听电话的步骤

基本上要认定，电话是一种管理工具，它是用来联络的、沟通的，不是用来寒暄的。工作中如果不能管理电话，将会降低自己的办公效率。根据统计，一个人在一天上班中，会用掉的电话时间大概是 30% ~ 60%，也就是说，一天只不过打了几个电话就下班了。接听电话的步骤如下。

1. 铃响三声内接听

勿让电话响太久，一来制造噪音，二来让对方久等。多听少说，拿笔记下重点，并重复一遍以免有误。说话时声调和缓友善，勿言人是非，勿泄露机密，记得说“请、对不起、谢谢你”等礼貌用语。

2. KISS 原理

“Keep it Simple and Short”，意思是说电话愈少愈好，愈短愈好。电话不是聊天的工具，有事可以当面再谈，且占用电话线也会造成其他人无法使用的困扰，故应长话短说。除了桌上的电话，一般人另有移动电话、网络电话等，若同时响铃，亦造成困扰。应一次接通一部电话，待结束后再接另一部电话，勿电话接起后却请对方稍待，然后又接另一部电话，这是不礼貌的行为。

3. 避免私人电话干扰

上班时间内，利用公务电话谈私人事情，极为不妥，应予避免。更不能以自己的手机谈私人事情。工作时间内，只能以公务为主，勿让私人事情占用上班时间。更不能一边用电脑，一边回答来电者，一心二用是不尊重来电者的行为，应将手边的工作暂停，专心接听电话，结束电话后再继续手边未完成的工作。

4. 电话应答的方式

需熟悉单位上的电话操作系统，以免造成断线或错接他人电话等尴尬事情的发生，然后报上单位名称、部门及自己是谁，并讲招呼语，称呼对方，问清来意，成功转接。若当事人不在，则留言转答，勿敷衍了事，显出事不关己的态度。

5. 冗长的等候

转接电话后，让对方等候太久；或是一再转接，无法找到正确的单位；当事人不在时，请对方明日再打；转接不当，以至于断线。以上错误皆因事不关己，无后续追踪的热忱，故防范措施要做好。一般等候时间不能超过三十秒，以免浪

费彼此的时间。当事人不在时，应留言处理，勿让电话一直响个不停，善用电话留言系统。

6. 留言条的制作

应写下通话日期与时刻，例如 2013/3/19 15:30；应写来电者全名，不要只留姓氏；不要写来电者公司简称，例如广达公司可能是广达肉松有限公司、广达计算机股份有限公司、广达花艺有限公司等；接洽或待办事项；来电者的电话号码（区域码 + 电话号码 + 分机号码），最好有手机号及 E-mail 信箱；签上自己的姓名以示负责；写好留言条最好重述一遍，以免错误；别忘了 5W、2H 要点。（如图 1-1 所示）

日期：		时间：		留言人：
来电者全名		公司全名		
来电者电话	() - _____ - _____	手 机		
		E-mail		
交办事项				
备注：				

图 1-1 电话留言条

注意：

5W、2H：指留言条应具有的重点信息，现分述如下：

- ①Who 何人
- ②When 何时
- ③Where 何地
- ④What 何事
- ⑤Why 为何
- ⑥How 如何
- ⑦How much 多少，做到什么程度

当你的留言条信息齐全，当事人就很容易处理，也可避免许多不必要的错误与误会，亦是节省时间与成本。问话时要有技巧地获得信息，当然，有可能对方不愿意回答，请勿勉强。

7. 困扰电话的处理

接到不说姓名的电话、纠缠不清的电话、抱怨的电话、查询的电话时，请以平和的口气，客气问候对方，保持自己的亲切态度，有时需要善意的谎言。在应答过程中，注意听取对方的目的，平抚情绪，重点记录，勿与之争辩。

例一

来电者：“请问老板在吗？”
回答：“你好，经理不在，请问你急着找他吗？”
来电者：“那你把他的手机号码给我。”
回答：“对不起，这位先生，因为我不知你是哪位，恐怕无法将电话号码告诉你。”

(有点为难的语气)

来电者：“哦。我姓倪，是他的丈人。”

回答：“喔，原来是倪先生啊。(你自己可以判断对错时)他去开会了，你可以打他的电话。他的电话号码是136 × × × × × × × ×。”

来电者：“谢谢你啊。”

回答：“不客气。”

例二

来电者：“老板在吗？”

回答：“你好，××经理办公室，经理目前不在办公室。请问你是哪一位？”

来电者：“他几点会到办公室？”

回答：“我不确定他几点会在办公室，请问你是哪一位？”

来电者：“你知道他去哪里吗？”

回答：“我目前没有他的消息，可以问一下你是哪一位吗？”

来电者：“我是他同学。”

回答：“谢谢您，不知您该如何称呼？”

来电者：“哦。我姓吴。”

回答：“吴先生您好，经理并没有告诉我他何时进办公室，你要不要留电话，我请他给你回电。”

来电者：“不用了”

回答：“吴先生，不好意思，那就要麻烦你晚一点再来电。谢谢你的来电。再见。”

例三

来电者：“老板来了没？”

回答：“你好，他人不在，请问你是哪位？”

来电者：“我买了你们的产品，后来出故障，送你们这儿修理，你们的人要跟我收费，不合理，这是保修期呀！我要申诉。你们的服务太差，我要去告诉报社，登在新闻上，叫你们没生意做，伸张正义，讨回公道……”(约十几分钟)

回答：“这位先生，听您这样说，本公司的服务真的需要改善，对于你刚刚所提的事情，我都记下来了，感谢你的来电，我会在一周内给你回复，你方便留个电话或地址吗，我们会与您联络，给您合理的答复。”

来电者：“可以。我电话是××××××××。”

回答：“谢谢。”

8. 如何过滤电话

接听电话时，要有判断与应变的能力，听出来电者的意图，判断是否转接或拒绝转接。应答技巧要纯熟，显示出自信与热忱，运用善意的谎言，委婉的拒绝。例如主管不接这通电话，在应答时，可说主管不在办公室，不清楚在哪里开会，或者说主管外出，事实上主管可能到另一办公室与同仁讨论公事，避开电话而已，你也并没有欺骗来话者。

9. 紧急事件处理

如果是紧急事件，当事人不在时，要判断事情的影响范围，由谁来处理较适合，实时告知并协助处理，让可能存在的危机转为平安。一旦有了这种应变能力，除了能帮助他人，帮助公司，更能提升自己的能力，一举数得。对于难处理的电话，人人避而不接，若是以此心态对事，将放弃了一个磨炼的机会及升迁的敲门砖，也使来电者对你的印象不良。

10. 接电话应对的误区

- ①把对方的响应视为理所当然；
- ②尽讲一些专业术语让对方搞不明白；
- ③说得太快，对方必须再问一遍；
- ④因为其他同事的讲话分心；
- ⑤打断对方的讲话，或是没有倾听；
- ⑥和对方争执。

四、秘书拨打电话的步骤

拨打电话时，需注意以下几点：

- ①对方的电话号码要确认，秘书千万不可拨错号码。
- ②要选好时间。非重要事情，尽量避开对方休息、用餐的时间。
- ③掌握通话时间。打电话前，最好先想好要讲的内容，以便节约通话时间，不要现想现说。
- ④用语要规范。通话之初，应先做自我介绍，不要让对方“猜一猜”。请对方找人或代转时，应说“劳驾”或“麻烦你”，不要认为这是理所当然的。
- ⑤准备笔和纸。若不准备好，对方如果有重要信息需要留言时，就不得不要求对方稍等一下，而让宾客等待是很不礼貌的。
- ⑥停止一切不必要的动作。不要让对方感觉到你在处理一些与电话无关的事情，对方会感到你在分心，这也是不礼貌的表现。

第二节 高阶电话管理

任何单位的秘书，第一件事就是要帮忙处理电话，以便领导可以安心进行重要的事，而不必掉入繁琐的杂事当中。电话太多往往会造成时间的浪费，因此，任何人处理电话时都希望能够做到：

- ①电话愈少愈好；
- ②电话愈短愈好；
- ③电话不必随时都得接；
- ④电话最好每一段时间回一次。

原因是，电话常常打断了正在进行中的工作，而且会由于沟通不够完整，造成很多误区。

想要提高工作效率，或是想要观察一个秘书是否有效率，将来是否值得提拔，只要看看这个人的电话处理能力就明白了。为了让电话处理得更有效率，秘书应做以下几点。

1. 打电话和接电话是两种层次的管理

打电话是自己主动，是重要；接电话是别人找你，是被动，是紧要。打电话是自己想做的事情，通常花的时间较短；接电话是他人的要求或请托，可能时间较长。所以，打电话优先处理，接（回）电话次要处理。也就是说，如果有三个电话是你要打出去的，又有三个电话是等你回的，你应该以打出去优先，回电话次要。同样的道理，自己的要求列于优先，他人的请托列于次要，这是因为自己的事情处理了之后，心无旁骛才容易专注。很多时候我们想到没有做到，一再拖，就是觉得反正还有时间，先把眼前的事处理了再说。其结果往往是，潜在的压力到最后才会显现，反而因为琐事耽误了正事。

2. 无论是打还是接，只做一次处理，不要重复

重复的原因，当然是忘了讲完，或者是电话要找的人不在。所以我们必须用“千方百计、无孔不入”的原则，一次搞定。例如，留话请对方回电，询问对方的手机号码、微信、QQ号、E-mail等，务必一次就弄个水落石出，千万不能说对方不在，就谢谢再见。那这通电话就白打了。

3. 一个以上的电话要打出去的时候都要分出顺序

例如要找三个人，第一个经常不在，第二个偶尔在，第三个一定在。那我们就先打那个经常不在的，再打那个偶尔在的，最后才打那个一定在的。因为凡事应先从最困难处着手，其余的就迎刃而解了。可是我们常喜欢先做简单的，再做困难的，结果往往是越困难的花费时间愈多，使那些困难的耽误了其余的。

4. 如果可能的话，尽量一次做完打电话及回电话的事，不要分批处理

例如，现在要通知五个人下午来开会，就一次把这五个人的电话都打完，而不事先打一两个，等有空再打一两个，直到全部通知完为止。这是因为任何事只要分段处理，都会比单一处理的时间要长，所以我们要尽可能的一次搞定。回电话也一样，等手边的事告一阶段再统一回复，要比分开打节省更多的时间。

5. 如果可能的话，使别人在一段时间内打来，而不是任何时间都可以找你会更有效率

例如，上午要用心思考判断，最好少接电话，主动告知下午才接电话，久而久之，别人就不会随时想到就打来。也许你会担心万一有紧急的电话怎么办，要记得十通电话中，八通都是琐碎的，只有两通才是重要的。

6. 电话时间尽可能缩短在一分三十五秒钟左右结束

很多电话上都标有“敬请节约用话时间”“请以三分钟为限”。我们真的不需要那

么长的时间来完成通话。练习常话短说，要言不烦，常会赢得更多的尊重和喝彩。啰唆的人，则常惹人讨厌和烦闷。

7. 电话内容不外乎是人、事、时、地、物，重要的数字及地点都要重复说明

例如，几月几号、门牌号码、电话号码、几点几分等重要信息，才是要点，必须重复一次，以免记录错误。

8. 选择比较好的时段通电话，通常是下班前

因为这个时候大家准备收拾物品，没人再与你谈废话。公务事与私事并不一样，用不着闲扯，避免题外话作开头，比较不会浪费时间。每种行业的工作时间稍有不同，尖峰时段是压力最大、情绪起伏较大的时候，如何克制自己的情绪是每个人应该修习的课程，注意说话的速度及音调，勿让来电者察觉你的情绪及压力。每次电话都要愉快地结束。犯错在所难免，但要警惕自己勿再犯。休息时间不可打电话谈公事，以尊重他人的权益。

录音留言确实为忙碌的现代人解决了无法接听电话的困扰。自制答录留言时，先将内容写成手稿，练习数遍后，确定速度、语调，内容尽量简单。例如在公司时：“这里是×××公司的××（人名），听到提示音后，请留下你的姓名、公司名及电话，我将尽快与你联络，谢谢。”在个人电话里的答录留言，为保护个人隐私，内容愈少愈好，例如：“我是×××，请留下姓名、电话，我将尽快回复。”多数人不喜欢对着机器留言，但礼貌上还是要留，吐字速度慢一点，吐字清晰，留下重点即可。

9. 耐心处理投诉电话

对待客户的投诉处理，最重要的原则就是要耐心倾听，学术名词叫做积极的听。积极的听（Active Listening）又叫做反射性的听（Reflective Listening），它是一种倾听对方心底的话，以获取情报的功夫。这种听的功夫，通常都是以发问的方式来包装的。问什么？问对方的感受。

耐心听完之后，下一步是留下记录。投诉的问题是大问题，应该具备一种专用的留言记录方式，表明来电时间、问题以及建议处理方式，然后交给主管批示。主管批示之后，就要电话回复客户，告知处理结果。同时要转知相关单位，以便其能够及时补救与处理。客户无论是对或错，都要对其表示歉意。

对于客户的投诉电话，如果对方情绪十分激动，就要多花一点时间安抚情绪问题，可以多问建设性的问题，少用“我不明白”“我不知道”这一类的话语回复。如果客户所提出的问题，需要长时间处理，那么就要及时先去电告知要处理的时间，希望对方能够原谅并且宽限。一般而言，只要合理客户都能接受。

10. 接听电话的禁忌

- ①不要说“喂”；
- ②不要说直接否定的——“不行、不可以、没办法”；
- ③不要说无意义的——“不知道、大概吧”；