

礼仪专家 **金正昆** 教授审定推荐



少男少女礼仪**幽默**课堂

詹德华 丛中啸 编写



电话礼仪



捷力出版社
Publishing House

全国优秀出版社
NATIONALLY EXCELLENT PUBLISHING HOUSE IN CHINA

少男少女礼仪幽默课堂

詹德华 丛中啸 编写



电话礼仪

DIANHUA LIYI



接力出版社
Publishing House

图书在版编目 (CIP) 数据

电话礼仪/詹德华, 丛中啸编写.—南宁: 接力出版社, 2006.6

(少男少女礼仪幽默课堂)

ISBN 7-80732-414-7

I.电… II.①詹…②丛… III.①人间交往—语言艺术—青少年读物②人间交往—礼仪—青少年读物 IV.C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2006) 第045004号

责任编辑: 曹 敏 美术编辑: 小 璐 绘 画: 韩 锋
责任校对: 张 莉 责任监印: 梁任岭 媒介主理: 覃 莉

出版人: 李元君

出版发行: 接力出版社

社址: 广西南宁市园湖南路9号 邮编: 530022

电话: 0771-5863339 (发行部) 5866644 (总编室)

传真: 0771-5863291 (发行部) 5850435 (办公室)

网址: <http://www.jielibeiing.com> <http://www.jielibook.com>

E-mail: jielibook@public.nn.gx.cn

经销: 新华书店

印制: 三河市汇鑫印务有限公司

开本: 850毫米×1168毫米 1/64

印张: 2 字数: 50千字 版次: 2006年7月第1版

印次: 2006年7月第1次印刷 印数: 00 001—10 000册

定价: 5.00元

版权所有 侵权必究

凡属合法出版之本书, 环衬均采用接力出版社特制水印防伪专用纸, 该专用防伪纸迎光透视可看出接力出版社社标及专用字。凡无特制水印防伪专用纸者均属未经授权之版本, 本书出版者将予以追究。

质量服务承诺: 如发现缺页、错页、倒装等印装质量问题, 可直接向本社调换。

服务电话: 0771-5864694 5863291



目 录

打电话的礼仪

选好时间	6
注意时差	8
避开下班前	10
三分钟原则	12
六声挂断	14
体谅对方	16
事先准备	18
礼仪小贴士：谁发明了电话	20
紧急电话	23
语言文明	24
先说再见	26
态度文明	28
学会微笑	30
拨错号码	32
举止文明	34
嘴里不含食物	36
如何留言	38
礼仪小贴士：如何拨打长途直拨电话 ...	40

接电话的礼仪

三响原则	42
自报家门	44
独自在家	46
聚精会神	48
善待误拨	50
主次分明	52
安静通话	54
暂时挂断	56
尊者先挂	58
说话要轻	60
公用电话	62

代接电话的礼仪

以礼相待	64
不要大喊	66
尊重隐私	68
记忆准确	70
注意回话顺序	72

传达要及时	74
礼仪小贴士：电话记录	77
不轻易透露号码	78
礼仪小贴士：巧用电话问候语	81
字条传信	82

打移动电话的礼仪

说话要简洁	84
最后拨打手机	86
别忘记交费	88
音量适中	90
保持安静	92
拍照要征得同意	94
特定场合	96
调成振动	98
手机的放置	100
礼仪小贴士：移动电话是谁发明的 ...	102

发送手机短信的礼仪

短信要署名	106
不发无聊信息	108
删除要及时	110

选对时间	112
提醒对方	114
短信预约	116

设置手机铃声的礼仪

注意使用场合	118
铃声要文明	120
照顾别人的感受	122

打电话的礼仪

• 选好时间 •



找我的

一名警察工作十分辛苦，而且精神非常紧张。

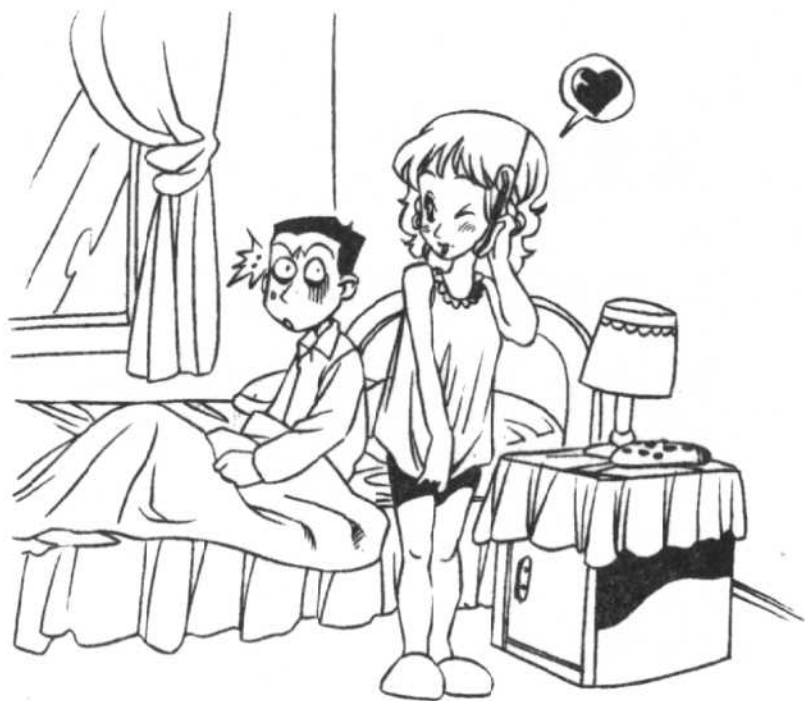
一天夜里，他筋疲力尽地回到家，有气无力地对妻子说：“无论是谁打电话来找我，你都说我不在。我实在太困了。”没过一会儿，电话铃响了，妻子拿起话筒，然后，她小声说道：“我丈夫在家。”

警察有些生气，大声责备妻子：“我刚才不是告诉你，让你说我不在家吗？”妻子焦急地说：“别生气，亲爱的，电话是打给我的。”



礼仪提示

- ☞ 按照惯例，通话的最佳时间一是在双方预先约定的时间；二是在对方方便的时间。
- ☞ 除非有非常紧急的事情需要立即通告外，不要在他人休息时间内打电话。每天早上七时前，晚上十时后以及午休时间、节假日等都不适合打电话。
- ☞ 在别人用餐时最好也不要打电话。



· 注意时差 ·



深夜电话

凌晨四点，大胖被电话铃吵醒。他一接，居然是自己的妈妈。

“儿子，生日快乐！”母亲说。

“天哪！妈妈，为了这么点儿事，你就在凌晨四点把我从美梦中叫起来？”

“是的，三十年前你也是这个时间把我叫起来的。”



礼仪提示

- ☞ 如果要给国外的同学或朋友打电话，应先了解一下时差，不要因为时差打搅别人。
- ☞ 打电话时还要注意避开对方的通话高峰期。



· 避开下班前 ·



明天再说吧

快下班了，大胖却感到很恼火，本来他想提前下班，为儿子小胖过生日，但一连接了好几个电话，这个愿望怕要落空了。这时，电话铃声又响了，大胖接了之后，告诉对方：“明天再说吧！”接连几个电话大胖都这样说的，效果还不错。当他疲倦地接起最后一个电话时，听都没听，就说了一句：“明天再说吧！”可是电话那端却传来委屈的声音：“爸爸，我是小胖，您不回来给我过生日啦？”



礼仪提示

☞ 如果是给工作的人打电话，最好

避开临近下班的时间。因为这时对方往往急于下班，很可能得不到满意的答复。



• 三分钟原则 •



打错电话

大胖：“小胖，我的乖儿子，今天你的表现很好，打电话只说了半个钟头就挂了。平时你总是要讲一个钟头以上的呀！”

小胖：“唉！我打错电话了。”



礼仪提示

- ☞ 一般来说，打电话的通话时间以短为佳，要长话短说，宁短勿长。
- ☞ 通话时间一般限定在三分钟之内，最长也尽量不要超过五分钟。



· 六声挂断 ·



免费听歌

“小胖，你给老师打电话，他接了吗？”妈妈问道。

“没有啊，电话都通了三分钟了，他还是不接呀！”

“哦，那你还不赶紧放下，电话响了六声，就该挂断了！”

“不要啦，他的彩铃是我最喜欢的歌，这样打电话我就可以免费听歌啦！”



礼仪提示

- ☞ 拨通电话后，如果铃声响了六次仍然没有人应答就应该挂断。
- ☞ 如果对方设置了电话留言或者自动连接了传真机，可以选择留言