

时尚女孩百分百



中国新漫画网站企划
www.newcoco.com

GIRL

礼仪手册

全球
通
护
照



电话礼仪

时事出版社

时尚女孩百分百

电话礼仪



中国新漫画网站企划
www.newcoco.com



时事出版社

图书在版编目(CIP)数据

时尚女孩百分百 / 中国新漫画网站编. — 北京: 时事出版社, 2002
ISBN 7-80009-701-3

I. 时... II. 中... III. 女性 - 生活 - 知识
IV. C913.68

中国版本图书馆CIP数据核字(2002)第004560号

时尚女孩百分百

电话礼仪

中国新漫画网站企划

*

出版发行: 时事出版社

地址: 北京市海淀区万寿寺甲2号

邮编: 100081

发行热线: (010) 88547590 88547591

读者服务部: (010) 88547595

传真: (010) 68418647

电子信箱: shishichubanshe@sina.com

印刷: 北京市金华彩印厂

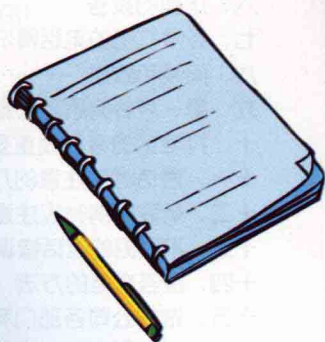
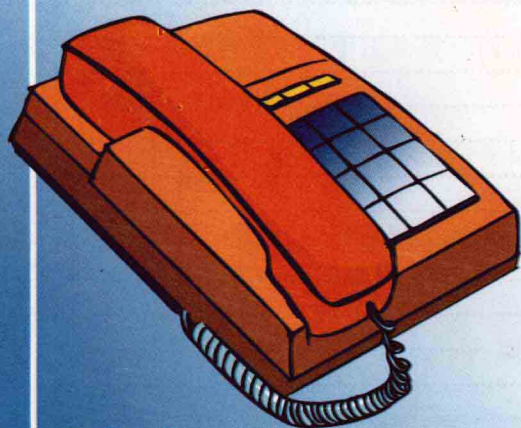
开本: 850 × 1168 1/32 印张: 30 字数: 600 千字

2002年4月第1版 2002年4月第1次印刷

定价: 全二十册 120.00 元

(每册 6.00 元)

一、必要的工作	2
二、姿势和态度影响声音	4
三、打电话时应注意以下几点	5
四、活用电话机的功能	6
五、打电话前的准备	7
六、正确的拨号	8
七、经常打错的电话情况	9
八、问候和致谢	10
九、第一声铃响后马上就接听电话	11
十、打电话的音色很重要	12
十一、通话时要注意的几点	13
十二、听取事情时应注意的几点	14
十三、不要犯的电话错误	16
十四、应答来电的方法	19
十五、做好公司各部门和同事姓名的分布图	20
十六、做好顾客的名单	21
十七、考虑对方现在接听电话是否合适	22
十八、商务电话惯例	24
① 学会商务用语	26
② 商务电话的措辞	28
③ 商务电话的接听	29
④ 怎样转达口信	31
十九、对付难缠的电话	32
① 对坚持只同老板通话的人，你可以运用这样的技巧	32
② 通话人要求超出正常限度	32
③ 通话人是你既不想见又不想谈的人	33
④ 敌对的通话人	33
二十、第一声就是第一印象	34
二十一、电话对应时不要声音太大或太小	35
二十二、打错电话	36
二十三、在对方声音小而无法听清时	37
二十四、办公室礼节	38
二十五、电话交谈的方式	39
二十六、移动电话礼仪	40
二十七、怎样打越洋电话	41
二十八、公共电话礼仪	42
二十九、如何结束通话	44



Telephone

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

一、必要的工作

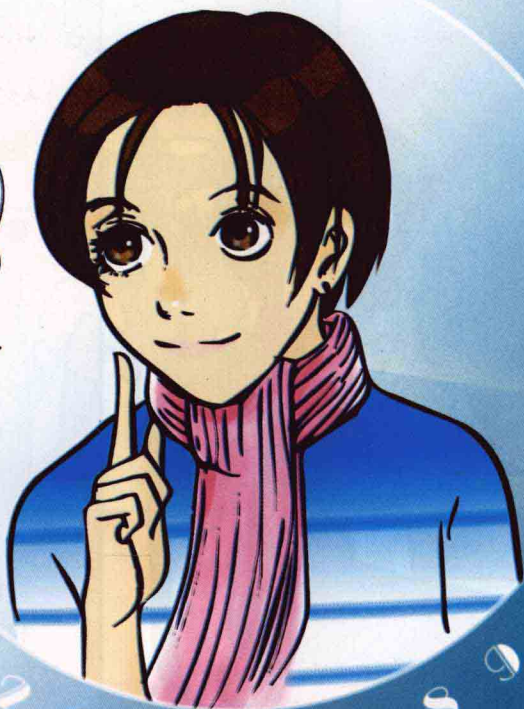
① 桌子上的整理

打电话时写字台应该是整理得干干净净的。一边打电话，一边找资料，一边找记录纸，肯定不能集中精神对话。

② 把电话机安放在固定位置

电话机的安放位置，可能的话应放在左手的前方，以坐着伸出左手正好可拿到听话筒的位置为最好。

相信吗？世界上很多事情，都是一线牵的……



③ 擦干净电话机上的灰尘

电话机上不能有灰尘，因为电话机是每天与人联系的重要工具，必须养成用心擦净电话机的好习惯。

④ 电话机上不要贴着记录纸

在电话机上贴满记录用的纸条，不仅看上去很脏，而且记录的纸条本身也会落下。



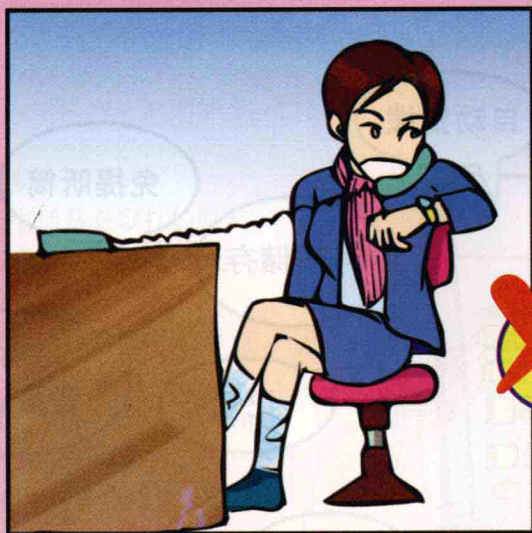
二、姿势和态度 影响声音

把背挺直，敏捷地进行电话应答的人，一定会给人一种爽朗、能干的印象。

把肘支在桌子上，弯腰躬身抱着听话筒的人，不可能听清楚、敏捷地应答电话。

用正确的姿势进行通话，即使是对方看不见，也可以使对方感觉到爽快和诚恳。





三、打电话时应注意以下几点:

- 端正地坐在椅子上;
- 背挺直, 面向正前方;
- 视线不能太往下;
- 不要把肘支在桌子上;
- 脚不要翘起;
- 不要靠在椅背上向后仰;
- 不要弯着腰;
- 不要把听话筒夹在脸颊与肩之间;
- 不要用空着的手拿着电话线玩;
- 不要玩手中拿着的铅笔等。



1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

四、活用电话机的功能

电话机的功能有哪些，也许这些我们都知道，但是知道和使用是不同的。仅仅知道是不够的，如不能熟练掌握这些功能就不能充分利用这些功能。我们熟练掌握电话机的功能，就能很方便使用电话了！

电话机的其他功能当然是使用得越多越好啦，但是免提的使用应注意，如果不是需要多人同时接听电话，最好少用。

你需要打电话吗？
这个电话是必须打的吗？
用传真或者信件等其他方式会不会更合适一点？
这个电话很紧急吗？
这个时间适宜吗？
在其他的时间再打这个电话会不会更方便一些？
你要打电话的那个人是你需要与之通话的那个人吗？

五、打电话前的准备

在打电话前确定好要与对方通话的内容，不要提起电话之后不知道自己要说什么，有时候干脆不做声，这样是很不礼貌的。

确认好对方的电话号码以免拨错号码？

准备好通话所需的相关资料，以免在通话时因为临时寻找资料而使通话中断。



六、正确的拨号

打电话已经成为我们生活中的一部分。也许每天要打几十个甚至更多的电话。我们有没有考虑过正确拨号的基本知识，以减少打错电话的发生率。

在拎起电话后，耳朵确实听到拨号音后再拨打电话，是应该记住的常识。

在拨号的时候，要确实地用常用的手的食指把一个号码按到底，在按钮回到原来的位置后再拨下一个号码。





七、经常打错电话的情况

急急忙忙，不能定下心来，就不可能正确地拨打号码。

无精打采地，用原珠笔、铅笔的头拨号，也可能打错电话，这是因为不是确实地用力，拨号就不准确。

一拎起听筒就拨号也容易出错。



八、问候和致谢

打招呼可以起到润滑人际关系的效果。

使用电话与人通话也是一样的。不打招呼就谈事情，是不礼貌的表现。

如果匆忙到连给人打招呼的时间也没有，会给对方一个不够从容、缺乏镇静的印象。

常用打招呼的语言，如“您好。”“您早。”“许久不见，近来好吗？”

在挂断电话前也要打招呼，如“谢谢了。”“对不起，打扰了。”等等。

问候和致谢体现了一个人最基本的教养和素质。

九、第一声铃响后马上就接听电话

接听电话也是一门学问。在最恰当的时机提起电话筒，在打电话的技巧中，是最容易使对方产生好印象的方法。

铃第一声响后马上就要接听电话是基本要求。最迟也要在铃响三次之前提起听话筒。

如果在不得已的情况下，迟了一步，在铃声响了三次之后才拿起话筒，首先要说“对不起，让您久等了”，必须向对方致歉。





十、打电话的音色很重要

当你通过电话谈话时，无论是在家还是别处，你的音色，以及表达的能力是至关重要的。电话另一端的人根本不能看见你的姿势和面部表情，印象完全取决于你的声音。

由于电话的技术设计，你要以自然的音量和音高进行通话。根本不必高声喊叫。事实上，提高你的音量，特别是打长途电话，声音会扭曲。电话的收话器应当拿在离你的嘴唇一英寸左右的距离，听筒应靠近你的耳朵。说话声音清晰明确，就像平时面对面的交谈一样。

My Friend



十一、通话时要注意的几点

- 说话要爽朗;
- 口要好好地张开;
- 话不要说得太快;
- 不要拖语调;
- 音量要适当;
- 注意声音的抑扬和语调。

十二、听取事情时应注意的几点

对方在讲话时，中间不要随意插入、打断对方的话，要养成听完最后一句的习惯。

在适当的时机随声附和，以示在听对方说话。电话中看不见对方的脸，一直保持沉默的话，对方会对你是否在专注地听他说话产生怀疑。

一定要做好记录。记录下要点就可以了，特别是对方强调的事不能忘记。

