



让美好的礼仪成为人际关系的润滑剂，  
由内到外自然散发出成熟优雅气质。

# 青少年素质培养

## 青少年通讯礼仪指南

江 英  
赵 科 编  
王 龙

新疆青少年出版社

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★  
★ ★ 青少年素质培养 ★ ★

# 青少年通讯礼仪指南

江英 赵科 王龙 编

新疆青少年出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

青少年通讯礼仪指南/江英,赵科,王龙主编. —修订本. —乌鲁木齐:新疆青少年出版社,2005

(青少年素质培养丛书)

ISBN 7-5371-3160-0

I. 青... II. ①江...②赵...③王... III. 人际交往—礼仪—青少年读物  
IV. C912.1—49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 115272 号

## 青少年素质培养 青少年通讯礼仪指南

---

新疆青少年出版社出版

(乌鲁木齐市胜利路 100 号 邮编:830001)

新华书店经销 北京市朝教印刷厂印刷

开本:850mm×1168mm 大 32 开

印张:240 字数:3500 千字

2005 年 10 月修订版 2005 年 10 月第 1 次印刷

印数:1—3000

---

ISBN 7-5371-3160-0 总定价:600.00 元(共 30 册)

如有印装质量问题请直接同承印厂调换

# 前 言

21世纪是科学技术飞速发展、知识经济不断更新的世纪，是充满激烈竞争与挑战的世纪。国家的发展，社会的进步，地方经济的振兴，都需要适应时代发展要求的高素质的人才。作为培养人才的教育部门，就应更好地贯彻落实第三次全国教育工作会议的精神，为推进全民族素质的提高做出贡献，这是新世纪教育工作者的责任。

为此，学校要有计划地组织学习和讨论，充分认识到实施素质教育的重要性，全面贯彻党的教育方针，以提高学生的综合素质为根本宗旨，以培养“有理想、有道德、有文化、有纪律”的，德、智、体、美、劳全面发展的，适应经济发展和社会进步要求的应用型、复合型人才为目标。

为实现这一目标，要求学生做到：学习科学文化知识与加强思想道德修养的统一；坚持理论与实践的统一；坚持个人愿望与社会需要的统一；树立远大理想与脚踏实地艰苦奋斗的统一；学习知识与培养能力的统一。

通过素质教育，能充分发挥学生自身潜在的、先天的优势，发挥学生的个性特长，使学生在身体素质上达到健全、健康、强壮、灵活；在思想政治、道德素质上有崇高的理想和高尚的情操，有坚定正确的政治方向；在科学文化素质上能及时获得现代科技的新信息、新知识，开阔学生的视野，使学生的能力、水平得以

提高。通过素质教育,还可使学生在自学、操作、实验、人际交往、综合分析、社会适应、心理承受能力等方面得到锻炼与提高,培养出来的学生能顺利从事各种社会实践活动。可见,要培养适应我国现代化建设需要的复合型人才,必须在基础教育中实施素质教育,这是教育形势发展的需要,势在必行。

本套丛书在编写过程中,经有关部门批准对部分作品进行了节选,以取其适用本套丛书之部分,望未取得联系的作者见书后与我们取得联系,以便支付稿酬。另因编辑水平有限,文中不免有瑕疵之处,望广大读者指正,我们不胜感激。

编者

# 目 录

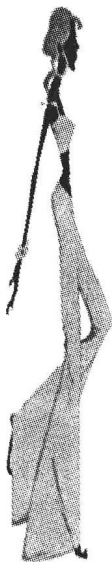
<b>第一章 电话礼仪</b> .....	(1)
第一节 电话礼仪知识 .....	(2)
第二节 打出电话的礼仪 .....	(5)
第三节 接听电话的礼仪 .....	(23)
第四节 接听电话技巧 .....	(39)
第五节 商务电话礼仪 .....	(43)
第六节 电话中特殊情况应急妙计 .....	(48)
<b>第二章 E-mail 礼仪</b> .....	(61)
第一节 电子邮件概述 .....	(61)
第二节 电子邮件礼仪 .....	(85)
<b>第三章 外事文书礼仪</b> .....	(106)
第一节 外事文书使用的要求 .....	(106)
第二节 外事文书的应用 .....	(108)
第三节 外事文书处理办法 .....	(123)
<b>第四章 书信礼仪</b> .....	(135)



第一节	书信概述	.....	(135)
第二节	传统书信	.....	(175)
第三节	商务书信	.....	(176)
第四节	商业书信	.....	(189)
第五节	事务书信	.....	(196)
第六节	私人书信	.....	(201)

**第五章 其他通讯礼仪** ..... (209)

第一节	手机礼仪	.....	(209)
第二节	传真礼仪	.....	(236)
第三节	电报礼仪	.....	(238)
第四节	请柬礼仪	.....	(248)



## 第一章 电话礼仪

人所共知,现代社会乃是一个信息的社会。对于广大商界人士而言,信息就是资源,信息就是财富,信息就是生命,所以大家不约而同地对信息重视有加。目前,多种多样的现代化通讯工具层出不穷。它们的出现,为商界人士获取信息、传递信息、利用信息,提供了越来越多的选择。

通讯,一般有其特定的含义。它是指人们利用一定的电讯设备,来进行信息的传递。被传递的信息,既可以是文字、符号,也可以是表格、图像。在当今日常生活里,商界人士接触最多的通讯手段,主要有电话、电报、电传、寻呼、传真、电子邮件,等等。通讯礼仪,通常即指在利用上述各种通讯手段时,所应遵守的礼仪规范。

考虑到商界人士的实际需求,以下将着重介绍一下目前用最多、最广的电话、手机、寻呼机、传真机以及电子邮件的基本礼仪。





## 第一节 电话礼仪知识

随着科学技术的发展和人们生活水平的提高,电话的普及率越来越高,人离不开电话,每天要接、打大量的电话。看起来打电话很容易,对着话筒同对方交谈,觉得和当面交谈一样简单,其实不然,打电话大有讲究,可以说是一门学问、一门艺术。

2

### 一、电话的基本礼仪

#### (一)重要的第一声

当我们打电话给某单位,若一接通,就能听到对方亲切、优美的招呼声,心里一定会很愉快,使双方对话能顺利展开,对该单位有了较好的印象。在电话中着重注意一下自己的行为就会给对方留下完全不同的印象。同样说:“你好,这里是XX公司”,但声音清晰、悦耳、吐字清脆,给对方留下好的印象,对方对其所在单位也会有好印象。如果声音萎靡无力,平板一律,或是盛气凌人、咄咄逼人,定会给人留下坏的印象,对其所在公司也给予了否定。因此要记住,接电话时,应有“我代表单位形象”的意识。

#### (二)要有喜悦的心情

打电话时我们要保持良好的心情,这样即使对方看不见



你,但是从欢快的语调中也会被你感染,给对方留下极佳的印象。由于面部表情会影响声音的变化,所以即使在电话中,也要抱着“对方看着我”的心态去应对。

### (三)清晰明朗的声音

打电话过程中绝对不能吸烟、喝茶、吃零食,即使是懒散的姿态对方也能够“听”得出来。如果你打电话的时候,弯着腰躺在椅子上,对方听你的声音就是懒散的,无精打采的;若坐姿端正,所发出的声音也会亲切悦耳,充满活力。因此打电话时,即使看不见对方,也要当作对方就在眼前,尽可能注意自己的姿势。

### (四)迅速准确的接听

现代工作人员业务繁忙,桌上往往会有两三部电话,听到电话铃声,应准确迅速地拿起听筒,最好在三声之内接听。电话铃声响一声大约3秒种,若长时间无人接电话,或让对方久等是很不礼貌的,对方在等待时心里会十分急躁,你的单位会给他留下不好的印象。即便电话离自己很远,听到电话铃声后,附近没有其他人,我们应该用最快的速度拿起听筒,这样的态度是每个人都应该拥有的,这样的习惯是每个办公室工作人员都应该养成的。如果电话铃响了五声才拿起话筒,应该先向对方道歉,若电话响了许久,接起电话只是“喂”了一声,对方会十分不满,会给对方留下恶劣的印象。



### (五)认真清楚的记录

随时牢记 5WH 技巧,所谓 5WH 是指① When 何时② Who 何人③ Where 何地④ What 何事⑤ Why 为什么⑥ How 如何进行。在工作中这些资料都是十分重要的。对打电话,接电话具有相同的重要性。电话记录既要简洁又要完备,有赖于 5WH 技巧。

### (六)了解来电话的目的

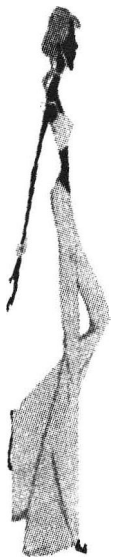
上班时间打来的电话几乎都与工作有关,公司的每个电话都十分重要,不可敷衍,即使对方要找的人不在,切忌只说“不在”就把电话挂了。接电话时也要尽可能问清事由,避免误事。我们首先应了解对方来电的目的,如自己无法处理,也应认真记录下来,委婉地探求对方来电目的,就可不误事而且赢得对方的好感。

### (七)挂电话前的礼貌

要结束电话交谈时,一般应当由打电话的一方提出,然后彼此客气地道别,说一声“再见”,再挂电话,不可只管自己讲完就挂断电话。

## 二、使工作顺利的电话术

### (一)迟到、请假由自己打电话;



- (二)外出办事,随时与单位联系;
- (三)外出办事应告知去处及电话;
- (四)延误拜访时间应事先与对方联络;
- (五)用传真机传送文件后,以电话联络;
- (六)同事家中电话不要轻易告诉别人;
- (七)借用别家单位电话一般不要超过十分钟。遇特殊情况,非得长时间打电话时,应先征求对方的同意和谅解。

## 第二节 打出电话的礼仪

使用电话通讯,有主动地拨打电话与被动地接听电话之别。从礼仪方面来讲,拨打电话与接听电话时有着各自不同的标准作法。以下,就分别对其加以介绍。

### 一、通话前的准备工作

在商务交往中,需要商务人员“先发制人”,首先打电话给别人的情况较多。当商务人员准备拨打电话时,率先考虑的问题共有三个。

问题之一,是这个电话该不该打。需要通报信息、祝贺问候、联系约会、表示感谢等等时候,都有必要利用一下电话。而毫无意义、毫无内容的“没话找话”式的电话,则最好不要打。即使非常地想打电话聊聊天,也要两厢情愿,要先征得对方首肯,并选择适当的时间。不要在单位打私人电话。在公



用电话亭“目空一切”地“煲电话粥”，也是做人极不自觉地表现。

问题之二，是这个电话应当何时去打。有关公务的电话，应当公事公办。最好在上班时打。双方约定的通话时间，轻易不要更改。要想使通话效果好一些，使之不至于受到对方繁忙或疲劳的影响，则通话应选择在周一至周五，而不应是在周末。也不要对方刚上班、快下班、午休或快吃午饭时，不识时务地把电话打过去。因紧急事宜打电话到别人家里去，通话之初先要为此说声“对不起”，而且尽量不要在对方用餐、睡觉、过节、度周末时这样做。与外商通电话时，须顾及对方在作息时间上的特点。打电话去海外，还应考虑到此地与彼地的时差。

6



问题之三，是这个电话的内容应当如何准备。电话被称为“无形造访的不速之客”，在很多情况下，它都有可能“出其不意”地打搅别人的正常工作或生活。因此，打电话的人务必要有一个明确的指导思想，除非万不得已，每次打电话的时间不应超过三分钟。在国外，这叫做“通话三分钟原则”，已为商界所广泛遵守。有鉴于此，商界人士在打电话前，为节省时间，一定要“去粗取精”，条理清晰地预备好提纲。届时，应根据腹稿或文字稿来直截了当地通话。若拨通电话时对方正忙，则不应强人所难，非“一气呵成”不可。可以约一个小时，过一会再打。此外，与不熟悉的单位或个人联络，对对方的名字与电话号码应当弄得一清二楚，以便“胸有成竹”，免得因为

搞错而浪费时间。

在打电话时,对一个人的电话形象影响最大的,当首推他自己的语言与声调。从总体上来讲,它应当简捷、明了、文明、礼貌。

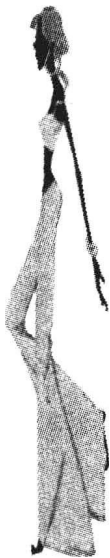
在通话时,声音应当清晰而柔和,吐字应当准确,句子应当简短,语速应当适中,语气应当亲切、和谐、自然。不要在打电话时为自己的情绪所左右,要么亢奋激动,一上来就“力拔山兮气盖世”,像一位草莽英雄一般地大声吼叫,震耳欲聋;要么情绪低沉,断断续续,小声小气地如同“耳语”或“哀怨”一样,让对方干着急也听不清楚。

有一点务请注意,打电话时最好双手持握话筒,讲话时,嘴部与话筒之间应保持3厘米左右的距离。这样的话,就不会使对方接听电话时,因话音过高或过低而感到“难过”了。

打电话时所使用的语言,应当礼貌而谦恭。应尽快地用三言两语把说的事情讲完,不要啰嗦来啰嗦去,连自己都不明白“刚才说到哪儿了”从而浪费别人的时间。若非事关重大的时间、数据,一般没有必要再三去复述已经讲过的话。

打电话时,每个人开口所讲的第一句话,都事关自己给对方的第一印象,所以应当慎之又慎。如果电话接通后,自己所说的头一句话是“喂,喂”或“西海公司么”、“小丁在不在”,则既不礼貌,也不规范。

打电话时所用的规范的“前言”有两种。第一种适用于正式的商务交往中,要求礼貌用语与双方的单位、职衔、姓名“一



同道来”。其标准的模式是：

“你好！我是省化工进出口公司营销部副经理王琳琳，我要找西华市化工进出口分公司经理高杰先生，或者是副经理杨晓春先生。”

第二种适用于一般性的人际交往，在使用礼貌问候以后，应同时准确地报出双方完整的姓名。其标准的“模式”是：

“您好！我是于莉，我找谢亦非。”

不要还不知道对方是谁，一上来就跟人家套近乎，“捉迷藏”，说什么“我是老许啊，我找小梅”之类，常会让接电话的人“一筹莫展”。人家很可能既不知道“老许”是谁，也不清楚您要找的“小梅”到底是哪一位。

如果电话是由总机接转，或双方的秘书代接的，或在对方礼节性问候之后，应当“礼尚往来”，使用“您好”、“劳驾”、“请”之类的礼貌用语与对方应对，不要对对方粗声大气，出口无忌，或是随随便便将对方呼来唤去。

得知要找的人不在，可请代接电话者帮助叫一下，也可以过后再打。无论如何，都不要忘了说话要客客气气的。

在通话时，若电话中途中断，按礼节应由打电话者再拨一次。拨通以后，须稍作解释，以免对方生疑，以为是打电话者不高兴挂断的。

一旦自己拨错了电话，切记要对无端被打扰的对方道歉，老老实实在地说声“对不起”，不要连个“回音”都不给，就把电话给挂了。



当通话结束时，别忘了向对方道一声“再见”，或是“早安”、“晚安”。按照惯例，电话就由拨电话者挂断。挂断电话时，应双手轻放，不要末了再给对方的听觉以“致命一击”。

### (一) 融入笑容的声音

即使你看不到和你通话的人，你也要像他们就在你的面前一样对待他们。他们一直在注意着你的声音，包括语调和心情，你需要把你全部的注意力投入在电话中。你的态度应该是有礼貌的，声音是适中的、清晰的、柔和的，不要在电话里喊叫或声音很尖。有趣的是，如果你要使你电话里的声音好听，你试一试带着微笑，但他听到你的声音时就像你在微笑。这个试验你不妨试试，非常有效，人们能通过你的声音辨别你的心情是快乐还是烦恼。

### (二) 办公室电话礼仪

#### 1. 接听电话。

在一个跨国公司的办公室里，来电必须在第二声铃响之后讯即接听。公司接电话应该是非常正规的，在礼貌称呼之后，先主动报出公司或部门的名称。如：“您好，羽西公司。Can I help you?”如果是一位秘书，则应说：“您好！这里是（某先生某小姐）办公室，我是（名字）。Can I help you?”切忌拿起电话劈头就问：“喂！找谁！”

如果一时腾不出空来，让电话响了4次以上，拿起电话就





应先向对方致歉：“对不起，让您久等了。”

当来电话的人说明找谁之后，不外乎三种情况，一是刚好是本人接电话；二是本人在，但不是他接电话；三是他不在办公室里。

第一种情形，说：“我就是，请问您是哪位？”

第二种情形，接话人说：“他要旁边，请稍候。”

第三种情形，接话人则说：“对不起，他刚好出去。您需要留话吗？”切忌只说一声“不在”，就把电话挂了，打电话人需要留话，应清晰地报出姓名、单位、回电号码和留言，但要注意言语简洁，节约时间。

10



替你的同事留个言是很容易做到的事，这不难，而这个举手之劳同时帮助了两个人，为什么不呢？

最好在别人方便的时候打电话给他，而不仅仅是你方便的时候。谈话可以这样开始：

“现在与您交谈合适吗？”——你还要考虑到别人是否方便与你在电话中长时间交谈。

要结束电话交谈时，一般应当由打电话的一方提出，然后彼此客气地道别，说一声“再见”，再挂上电话，不可只管自己讲完就挂断电话。

无论什么原因，电话中断，首先打电话的人应该再拨。

如果你和某人在他的办公室谈话，而他突然接到了一个紧急电话，你应该问：“我该出去一会吗？”而他在接电话的时候也应该说：“对不起，我一定要接这个电话。”