

电话礼仪培训

一、打电话的方式

1、打电话前的准备

- 1) 明确需联系的事情，确定能解决问题的最佳人选；
- 2) 确认对方的电话号码、部门、职务、姓名；
- 3) 按顺序记录要说的事项，避免打完电话后才想起还有些事忘了说；
- 4) 准备好必要的资料备查；

5) 把握好打电话的时机，避免休息时间打扰对方。一般的公务电话最好避开下班时间，因为这时的对方往往急于下班，打电话过去可能得不到满意的回复。

2、打电话时要拜托对方找他人接电话……

1) 自报家门

"我是瑞富公司的！"

2) 简单性的礼节问候

"您好！"

3) 要求找人

"麻烦请叫一下业务部的谭先生！"

4) 第一次给该单位打电话时需确认

"请问是三洋公司吗？"

5) 不明确业务负责人时

"我想询问关于海绵送货的问题，请问谁负责这方面的事情？帮我找一下这位负责人好吗？"

6) 简明、扼要

简单明确表达自己要找的人或有关事情，如果你一拿起电话就问：“你是谁呀？”，那么你能得到的回答往往是略带愠怒的反问：“你想找谁？”

3、你要找的人来接听电话时

1) 确认对方姓名

“是谭建新先生/小姐吗？”

2) 自报姓名

“我是瑞富公司业务部的谭建新！”

3) 简单的问候

“上回谢谢您帮忙……多谢了！”

4) 如果需要进行长时间的通话，请先确认对方是否有空以及讲话是否方便。

“请问您现在有空吗？（方便讲话吗？）”

5) 开门见山--清楚地表达要领

打电话时，开门见山直接切入主题是电话礼仪的应对原则，如果要谈的事情较多，可确切地告知对方有几件事相商，如：“有3件事……”，然后逐一叙述各项内容。

6) 确认对方是否理解

7) 再看一眼笔记，看看是否忘了什么

8) 结束通话前再次向对方致谢

4、找的人不在需留言

1) 明确对方是否方便帮忙留言

"请问您是否可以帮我转告……"

2) 清楚表达所需传达的意思，留下回电。

"我想跟他讨论关于×××的事情，请他有空给我打电话好吗？我的电话是××××××××。"

"我想跟他讨论关于×××的事情，请转告他我 10:00 再打过来好吗？"

如果是为了对方的事情才打电话找他，他不在时，可以请对方回电话。但若是自己有事相托，几次打电话而对方不在，则要询问对方返回的时间，找时间再打。避免用"我待会儿再打"这样不能使转告人清楚地知道你去电时间的措辞，而是要告知对方一个明确的时间。

3) 为确保你的留言能被传达到，必要时一定要留下对方的姓名，

"请问您怎样称呼？"

4) 表达你的谢意

二、挂电话的方式

1、电话讲完后，话筒要稍候片刻再轻轻地放下。

2、原则上是打电话的一方先放电话，如果对方是用户或上级，最好是等对方先挂电话。

三、接电话的方式

1、铃响即接电话

1) 铃响应尽快去接，不要拖时间，如果电话铃响了 5 声以上，则在接起电话时要先向对方致歉。

2) 简单的问候

"喂，您好！"

3) 对方没报姓名或单位时

"对不起，请问您哪个单位？贵姓？"

4) 接电话时别忘了准备好用于记录的草稿纸

2、转叫电话

1) 当对方已明确要找的人是谁

a)转电话

"对不起，他的分机是××××，我现在帮您转过去。请稍等！"

在我们公司内部经常需要转接其他分机时要注意：请明确告诉用户他所要找的人的分机号，万一断线，对方再拨时可直接拨或告知总机小姐正确的分机号。

b)叫人

转叫电话时，要用手捂住话筒，叫接听者听电话，并等接听者过来，将话筒交到接听者手中。禁止出现以下情况：

没有捂住话筒，大声喊叫"胖子，电话！"，并嘟哝："又是 XX 局，就他们最烦……" 或者没等接听者过来，就把话筒扔到一边，此时用户可能会从电话里听到办公室里一些无意的对话。

2) 对方不明确要找的人

a)边听边记录

"请问有什么事情？"

b)明确了事情，马上把电话转给负责人

"这件事情是由我们公司××部门××××负责，他的分机是××××，我现在帮您转过去。请稍等！"--转电话

"您关于这方面的问题是由我们××××部门负责，我请××××来给您解答好吗？请稍等！"--叫人

3、对方要找的人不在或联系不上

1) 找不到人请立刻说明理由

"对不起，他现在在开会，不在办公室。"

"对不起，他现在外出了。"

"对不起，他现在正在打电话。"

2) 预定时间告诉对方

"大概要到××点开完会。"

"大概要到××点才会回来。"

"可能电话要打挺长时间，您有急事吗？"

3) 听对方的意思

"如果可以的话，您有什么事我可以代为转告……"

四、电话留言

1) 如果对方需要留言时，要边听边记录，明确几大要素：

谁、什么时候、哪里、什么事、为什么、怎样了、回电号码

2) 一定要复述一遍，以免自己记错

3) 告诉对方自己的姓名

"我是××××，请放心，我一定会转告他的！"

4) 礼节性致谢

5) 代理电话要负责

最好把记着留言记录直接交给本人，口头留言要确保准确无误后通知到

本人，而不是随便把留言纸放在该同事桌上就完事。即使自己有事要离开，也要委托他人进行转告。

五、注意事项

1、打电话的姿势

在彼此看不到的电话中，双方的心情和心理状态便全依赖声音传送。声音是自然而直接的，即便刻意掩饰，当时的心情和肢体语言也会微妙地显现于声调中。所以，通话时即使看不见对方，也要当做对方很快会在眼前出现一样，尽可能注意自己的姿势。只要姿势端正，声音自然会清晰悦耳。

2、电话中途切断时

讲话时中途电话断了，原则上是挂电话的一方再重打。但如果对方是上司或用户，你又知道对方电话号码的，就要主动拨打过去。

3、接到不满的电话

遇到用户方打来投诉电话，并且态度较为无礼时请注意：不要中途打断对方，而要耐心听他把话讲完，并表达歉意。“不好意思，给您添麻烦了，我调查一下，马上给您回电话。”我们应该知道，即使是对方的错，语气也要委婉。绝对杜绝在电话中与用户争吵。

4、接到打错的电话

以礼相待，即使是打错的电话也应如此。

5、会客时接电话

和用户正在交谈时，不管哪一方在发言，都应等话音落了才可以向对方致歉，然后再去接电话。在这种情况下，电话里的对谈，应尽可能简短，避免让客人久等。同样，在用户办公室进行交谈时，如果对方的电话铃响了，

也应机警地适时中断话题，让对方能尽快接听。

6、上班时间不要长时间打私人电话

HP 惠普科技公司在其员工手册中明文规定了电话接听礼仪，因为他们认为：电话是公司与客户沟通中非常重要的一项工具，所以，希望大家都能关注我们每天都有应用的电话礼仪，也希望此文为大家平时接打电话带来帮助。