

任务 8 符合礼仪要求的接听一个顾客的预定电话

一、接听电话的礼仪

1、迅速接听

三响之内。如果因为特殊原因没有接听，应该怎么办？接起来时先做解释并道歉：“对不起，让您久等了，因为××原因我刚才没有及时接听您的电话。”

2、问候、报名

“您好，这里是××公司，请问您有什么事吗？”或“您好！这里是校友大酒店总服务台。很高兴为您服务。”

如果有人打错了电话，怎么办？“对不起，您打错了，请再拨一次。”不可因为对方打扰了自己而大发脾气，甚至在电话中辱骂别人。

3、认真聆听

忌吃东西、忌和他人讲话、忌不耐烦。

4、应答、互动

如果自己不是受话人，应负起代为传呼的责任。近：用手捂住话筒，再呼喊受话人。远：应对对方说“请稍等一下”，将听筒轻轻放在桌上，再去找人。

如受话人不在：询问对方是否需要留言；若对方表示可以，自己应将内容记录下来，待受话人回来后立即转交，以免误事。“有事需要我转告吗？”“能告诉我您的电话，让他回来给您回电话吗？”

5、认真记录

接听公务电话时，应左手持电话，右手执笔，边打电话边做记录。电话记录应简单明了。对所记内容最好再重复一遍，确认无误后再结束通话。

6、礼貌地结束通话

由谁先挂电话？一般由打电话者先放电话或长者先放电话。礼貌与对方道别，并等对方先挂再挂断。

接听技巧提示：

如果正在接听电话时另一部电话响了，怎么办？

应请对方稍等或告知对方一会儿回电，“对不起，请您稍等。”然后接起另一部电话，并询问：“我正在接电话，请稍等一会好吗？”得到肯定的答复后，迅速处理好第一部通话之后，接听第二部电话，致歉“对不起，让您久等了。”

二、拨打电话的礼仪

1、选择恰当的时间

不宜过早、过晚或是私人休息时间（节假日、午休、用餐时间），否则会影响对方的生活，进而一定程度上影响通话效果。

除非有要紧事相告和约定外，有三个时段不宜打电话给别人：工作日早上7点以前、节假日9点以前、晚上10点以后。办公电话宜在上班时间10分钟以后和下班时间10分钟以前拨打。国际电话考虑时差。

2、做好打电话前的准备

免得语无伦次，让人不得要领。对方的电话号码、姓名、性别、年龄、打电话的目的、打电话的内容、公司与对方的关系状况，准备好记录的纸笔等。

3、问候

确定对方的身份或名称，再自报家门，然后再告知自己找的通话对象以及相关事宜。对方应允后应致谢。

“您好，我是某某公司的某某，请帮我找某某先生（小姐）接电话好吗？谢谢！”或询问“这里是某某吗？”“请问您是某某吗？”对方确认后可继续报出自己打电话的目的和要办的事。

当受话人陈述某一问题时，尽量不要打断。如果自己所拨的电话需总机接转，应向接线员说：“您好，请转某某号。”拨号后如无人接听，应待电话声响六七声后再挂断。

给领导打电话若是秘书或他人代接，应先向对方问好，然后自报姓名、单位、职务，说出自己的目的。若领导不在可询问或商议再打电话的时间。

4、简洁明了

宜短不宜长，一般三至五分钟为宜。若需要说的内容很多，可列个提纲。同时明确对方的处境，“请问方便吗？”若对方回答不方便，应以商量的口吻再约时间。要求对方记录时，主动复述一遍，以免记错。

5、对方不在时

一定不要咔嚓一声挂断电话。应道谢，说“谢谢，我过会儿再打来”。需要请求转告时，留言应简单明了。

6、电话中途中断

无论怎样，都应重拨一次表示歉意。

7、拨错电话要道歉

查清对方电话号码，正确拨号。万一弄错，应表示歉意，不能立即挂掉电话。

8、有礼貌地结束电话

通话完毕，迅速放下听筒。动作要轻，不应发出声音，否则失礼。

三、手机使用礼仪规范



图 8-1-1 拨打手机礼仪

1、特殊场所不能使用

病房、油库等地方，关机为佳。乘机时，禁止在飞机飞行期间使用，应在起飞前关机。

2、重要场所置为震动或静音

聚会时：开会、上课等，不能接打电话。

3、公众场所要小声

要求保持肃静的公共场所：电影院、图书馆、博物馆、音乐厅、餐厅、酒吧。尽可能不接听电话，接听也要到无人之处，压低音量，切勿当众高声喧哗，以免影响他人。

4、狭窄的公共场所不宜停留打电话

电梯里、楼梯上、路口、人行道上。在比较正式的场所，移动电话在未使用时，都要放在合乎礼仪常规的位置，一般放在随身携带的公文包里。避免将电话

放在西装上衣的左胸内侧口袋或直接放在桌上。