

业务英语指导：商务电话中应注意问题 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/183/2021_2022__E4_B8_9A_E5_8A_A1_E8_8B_B1_E8_c29_183680.htm 在中国，虽然电话已经十分普及了，但由于缺乏用电话的常识和训练，不能形成有效交流的案例比比皆是。由于双方看不到彼此的身体语言，对于使用英语的外国人来说，进行电话交流有一定的难度。所以要最大程度地使用或理解一些暗示语，即通过声音线索去抓住对方的支持、赞同或反对的态度、感情很重要。一般的电话礼仪还有如下一些注意事项：商务或公务电话都不宜太长；电话交谈时声音不要太大。一是不必要，二是会遭人白眼；如果接到一个别人的电话，一般要主动提出可以帮助传递口信儿。大多数人会写下一张留言条；接听电话时，需知道对方是谁，并询问对方单位名称及所属部门，详细弄清一切，给被指名来接听电话的人以便利；接到陌生人的电话，在不了解对方的动机、目的是什么时，接话人不可直来直去地告诉对方，同时也应为别人保密；当对方要找的人不在时，请不要随便传话，或说出不在者行踪；在电话中传达事情时，应重复重点，对于数字、日期、时间等，应再次确定以免出错，并报上自己的姓名，以表明负责；挂断电话前的礼貌也不可忽视，确定对方已挂断电话，才能放下听筒，并且不管多忙都要体贴地、亲切地对待听筒及来电方。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com