

秘书考试技巧心得：接听电话礼仪禁忌 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/466/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E8_80_83_E8_c67_466175.htm 需要注意的是，在商务交往中，不允许接电话时以“喂，喂”或者“你找谁呀”作为“见面礼”。特别是不允许一张嘴就毫不客气地查一查对方的“户口”，一个劲儿地问人家“你找谁”，“你是谁”，或者“有什么事儿呀？”万一对方拨错了电话或电话串了线，也要保持风度。切勿发脾气“耍态度”。确认对方拨错了电话，应先自报一下“家门”，然后再告之电话拨错了。对方如果道了歉，不要忘了以“没关系”去应对，而不要教训人家“下次长好眼睛”、“瞧仔细些”。如果有可能，不防问一问对方，是否需要帮助他查一下正确的电话号码。真的这样做了，不是“吃饱了撑的”，而是借机宣传了本单位的以礼待人的良好形象。在通话途中，不要对着话筒打哈欠，或是吃东西。也不要同时与其他人闲聊。不要让对方由此来感到在受话人的心中无足轻重。结束通话时，应认真地道别。而且要恭候对方先放下电话，不宜“越位”抢先。在接电话时，再次要注意给予对方以同等的待遇。坚持不分对象地一视同仁。极其个别的人，长着一对挑肥拣瘦的“势利眼”。即使是接电话地，也极为庸俗地“因人而异”、“对象化”的倾向十分明显。他们在接电话时，一开始总是“拿架子”，“打官腔”。先是爱搭不理地问上几句“谁呀”、“什么事呀”，然后能推的事情就推，能踢的皮球就踢，“事不关己，高高挂起”。不过他们的“天气”也不总是永远这般“阴沉”，一旦听出来对方是上司、是家人、是朋友，

或是自己正在求助的人，立即就会“雨过天晴云散尽”，低声下气，细语柔声，卑躬屈膝，有求必应，不怕旁人说自己是一副奴才腔。这种不能平等待人的做法，既容易得罪人，也会让旁人看不起。在接待外来的电话时，理当一律给予同等的待遇，不卑不亢。这种公平的态度，容易为自己赢得朋友。在通话时，接电话在的一方不宜率先提出中止通话的要求。万一自己正在开会、会客，不宜长谈，或另有其他电话挂出来，需要中止通话时，应说明原因，并告之对方：“一有空闲，我马上挂电话给您。”免得让对方觉得我方厚此薄彼。遇上不识相的人打起电话没个完，非得让其“适可而止”不可的话，说得应当委婉、含蓄，不要让对方难堪。比如，不宜说：“你说完了没有？我还有别的事情呢，”而应当讲：“好吧，我不再占用您的宝贵时间了”，“真不希望就此道别，不过以后真的希望再有机会与您联络”。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