

秘书电话礼仪指导：打电话通话用语 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/59/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E7_94_B5_E8_c39_59526.htm 使用电话的过程实质上是用语言进行交流的过程，语言是信息传递的载体，因此语言的使用是电话形像中的一项重要内容。一般而言，基层公务员在使用电话时都应当遵循礼貌、规范、温和、文雅这四项基本的用语要求。（一）用语礼貌 用语是否礼貌，是对通话对象尊重与否的直接体现，也是个人修养高低的直观表露。要做到用语礼貌，就应当在通话过程的始终较多地使用敬语、谦语。通话开始时的问候和通话结束时的道别，是必不可缺的礼貌用语。通话人开口的第一句话事关自己留给对方的第一印象，因此要慎重对待。一句“您好”可以让对方备感自然和亲切，而一张嘴就“喂喂”个不停，或者询问对方“有人吗”，甚至“单刀直入”地盘问“你找谁”、“你是谁”、“什么事啊”等，都是极不礼貌的开场白。通话过程中，通话人应当根据具体情况适时选择运用“谢谢”、“请”、“对不起”一类礼貌用语；通话结束时须说“再见，”若通话一方得到了某种帮助，则应不忘致谢。通话结束可主动征求对方意见：“就谈到这里，好吗？”等对方说完放下话筒，再挂电话。（二）用语规范 基层公务员的通话用语往往是有一定之规的，这种规范性主要体现在通话人的问候语和自我介绍这两项基本内容之上。例如，发话人可以这样自报家门：“您好，我是市邮政局局长郭华林。”随后再告诉对方自己找的通话对象：“请问金宇翔先生在吗？”或者说：“我可以和金宇翔先生通话吗？”如果是给寻呼台打电话或

者需要总机转接时，发话人可说：“小姐您好！麻烦您呼8023，谢谢！”或者说：“小姐您好！请帮我接分机号527，谢谢！”如果是回传呼，发话人可说：“您好！我是李云，请问刚才谁呼8023？”为了使发话人及时了解其所拨号码是否正确，或本人是否发话人所找之人，受话人同样应当主动自报家门：“您好！市政府接待处，我是王平。”如果是单位共用电话，则只须报上本单位名称即可。至于“请问您找哪一位”之类的话，则可说可不说。

（三）用语温婉 通话时语气的把握至关重要，因为它直接反映着通话人的办事态度。语气温和、亲切、自然，往往会使对方对自己心生好感，从而有助于交往进行；语气生硬傲慢、拿腔拿调，则无助于工作的顺利开展。为确保信息的准确传递，通话人在通话过程中应当力求发音清晰、咬字准确、音量适中、语速平缓。要做到这一点，通话人应当在细节问题上予以充分的注意。例如通话过程中始终使话筒与嘴部保持23厘米的间距，就能有效保证音量的适度。如果自己说话带有口音，或觉察到对方听着较困难，就应有意识地调整语速和音量；如果由于种种原因听不太清对方的话，则应委婉地告诉对方：“对不起，我们这边线路有点问题，我听不清楚您的声音，请大点声好吗？”对方调整过来后再向对方致谢，切不可抱怨对方。

（四）用语文雅 通话过程中，为了不影响他人的正常工作，通话双方都应对自己的说话音量和方式加以控制。既不可大声嚷嚷、高声谈笑，或者一惊一诧、时高时低，从而打断他人工作思路，也不可窃窃私语，鬼鬼祟祟，无端吸引他人注意。除了用语要文雅外，通话人的举止亦应保持文雅。话筒要轻拿轻放，不宜用力摔挂。通话时应避免过分夸张的肢

体动作，以防带来嘈杂之声。 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