

秘书电话礼仪指导：打电话通话态度 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_59529.htm 有专家指出，应当在企业中发展一种“电话文化”，即要每一位职员都培养一种把每次电话都看作是一项潜在生意的态度，其基本要求就是要做到殷勤备至，并认为这将对提高企业效益产生重大影响。其实，各级国家行政机关同样也应当培养这种“电话文化”，使各级公务员都能在通话中对通话对象表现出足够的耐心、细致、周到和热情。

（一）耐心拨打 拨打电话时，要沉住气，耐心等待对方接电话。一般而言，至少应等铃声响过6遍，或是大约半分钟时间，确信对方无人接听后才可以挂断电话。切勿急不可待，铃响未过3遍，就断定对方无人而挂断电话；也不可响两三下后就挂断重拨，如此循环往复，似与对方“捉迷藏”，让人把握不定；更不可在接通电话后埋怨对方，或在铃响之时心急火燎地念念有词，责怪对方。

（二）勤于接听 基层公务员应当勤于接听，电话铃一响，就应即刻中止手中的工作，拿起记录的纸笔，及时做好接电准备。切不可故意让铃声响几遍再慢吞吞、懒洋洋地伸手去接，否则既怠慢对方，同时也妨碍了他人的正常工作。接电话也不宜过于迅速，铃响一遍后就立即接听，会给对方以唐突之感。接电话的最佳时机，应当是铃响两遍或三遍后，因为此时双方都已做好了通话的准备。如果确有重要原因而耽误了接电话，则务必向对方解释一下，并表示歉意。须说明的一点是，基层公务员最好能培养自己较强的听辨能力，熟悉与自己有着较多联系的同志的声音，一拿起话筒就能立刻听出对方

的声音并直呼其名，这样会给对方留下很好的印象，有利于进一步交流与沟通。

（三）解释差错 如果发现自己拨错了电话，应当诚恳地向对方致歉，不可一声不吭即挂断电话，更不可怨天尤人，说诸如“倒霉”、“见鬼”一类的话。如果发现对方拨错了电话，切勿责备对方，而应向其解释，告之本单位或本人是谁。必要而可能时，不妨告诉对方所要找的正确号码，或予以其他帮助。如果因线路问题或其他客观原因而导致通话中断，则应由发话人迅速重拨一便，不可让对方久等，并向其解释、致歉；受话人也应守候在电话旁，不宜转做他事，甚至抱怨对方。

（四）殷勤转接 如果接电话时发现对方找的是自己的同事，应让对方稍候，然后热忱、迅速地帮对方找接话人，切不可不理不睬，漠然视之，直接挂断电话。也不可让对方久等，存心拖延时间。如果对方要找的人不在或不便接电话时，应向其致歉，让其稍后再拨。如对方愿意，可代为传达信息，并准确做好记录。如对方不愿留言，切勿刨根究底。在解释所找之人为何不在或不便时，不可过于“坦率”，说如“他在厕所”、“他说他不愿接”之类的话，以免失礼于人或引起误会。

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