

秘书电话礼仪指导：电话礼仪知多少 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_59534.htm 为了做某项市场调查及电话礼仪指数调查，我一一打通台北及高雄同一类型公司之电话。当电话铃声响起，接线生快速接起电话并回以非常亲切悦耳对话的公司，相对地当接线生为我转给负责此项业务人员时，该承办人员的回答也一定亲切、诚恳。当我问他“我们有一份×××资料想提供贵公司或您参考，不晓得方不方便？该寄给谁呢？”这种开放式的问话往往换来的是他极乐意，并很快速地将FAX、姓名、住址一一告知。当然，有时也会碰到隐姓埋名的对方回应，“你就寄给×小姐（先生）就可以了”，我便更耐心地说：“可不可以麻烦您告诉我，他的全名呢？我想这样比较有礼貌……”。在这一问一答加上我锲而不舍，恭敬诚恳的求教之下，往往对方会愿意告知。电话礼仪是公司的门面，来话者也许不知道咱们公司的规模大小，但却很容易从电话中窥究竟。谨就平时实际在打电话中所感举几个实例与各位分享：一般错误的电话用语及应对 正确电话应对 状一：指定人在公司 例如：555公司吗？

喂！（找谁？你找谁？） 555公司您早（好）（语气应婉转,避免有拷打口供的口吻） 请问您找谁？ 例如：请问5总经理在吗？ 按怎(台语) 请问您哪里找他呢？ 按怎？什么歹势(台语) 什么歹势，快说(台语) 什么事 你有什么事吗？

你找他有事吗?等一下 (宜说,请稍等,我为您转接) 状况二：指定人不在公司 他不在！你那位 对不起，他不在 要不要我为您留话呢？ 你哪位 对不起，他外出 我能为您效劳吗

?(我能帮您什么忙吗?) 他不在!你待会再打来 对不起,他不在(倘我们的人员经常不在,我们更应需要我请他跟您连络吗?主动表示想回电的意愿,而不是请对方待会再打来,可能客人在几次无法找到当事人的情况下,就转向人购买了,或产生抱怨种种) 我叫他给你回电 我请他回来跟您联络,好吗?(“叫”是命令的语气,应改为“请”) 好的,我请他给您回电。 状三:指定人不在位子上 我们老板还没来耶! 对不起,**人电话中。(或外出、刚刚下楼了) 我们老板还没来上班! 他若回来我请他跟您联络请问您的(为维护企业形象,请勿对外告知我们电话号码是几号呢? ××人还没来上班,可适时找个善意的理由,并快速联络当事人赶紧回电) 他在上厕所 对不起,他不在座位上需要我为您留话吗?(好的,请他跟您连络。) 他今天请假 他这段时间休假,预计(大概)*月*日会回来上班,要不要我请他跟您连络。 他今天休假 他休假回来,我请他与您联络。(他休假回来,我请他给您回电。) 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