

秘书电话礼仪指导：拨电话注意的事项 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_59535.htm 办公电话文明用语，看起来是小事，却反映出工作人员的思想素质和严谨的工作作风及效率。

1、办公电话文明用语，一般需具备四种常用文明用语语气：听从语气。如请示、汇报，应是尊重、简明、服从的语气，使上级领导印象深刻、事理明白，答复准确。定性语气。这主要是组织下达决定和交办事项，应是肯定、简明、准确，不可含糊其词，模棱两可，以免受话人难以把握。商量语气。应是平等、礼貌、诚心的语气，给对方以良好感觉。求教语气。应是虚心、诚心、热心的语气，要有不耻下问甘当小学生的精神。掌握电话文明用语，须靠工作人员不断提高自身的思想、文化、业务素养。

2、打电话的注意事项 选择适当的通话时间。白天应在八点以后，假日最好在九点以后，夜间则要在十点以前，以免干扰受话人包括对方老人或小孩的睡眠。老年人大多数有午睡的习惯，无特殊情况，也不要中午给老年人打电话。与国外通话，还务必要注意时差和生活习惯。电话接通后，要询问一下时间是否合适，有无妨碍。查清对方的电话号码，并正确地拨号。万一弄错了，应向接电话者表示歉意，不要将电话一揷了事。拨号以后，如只听铃响，没有人接，应耐心等待片刻，待铃响六七次后再挂断。否则，如对方正巧不在电话机旁，匆匆赶来接时，电话已挂断了，这也是失礼的。电话接通以后，可以先问一下对方的号码或单位，然后再报出受话人的姓名。当对方询问姓名时，一般应告诉对方，如果自己不说，反问

对方“你是谁”，是很不礼貌的。万一受话人不在，而又不便说出自己的姓名时应该婉转地回答。比如说：“我是她的朋友。我明天再打电话来吧。”晚上十点半以后再打电话是不礼貌的，除非有特别重要的事。同样，早晨七点半以前也尽量不要打电话，以免使对方忙碌的早晨更加忙乱。打电话时一定要态度友善、语调温和、讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。切不可表现出丝毫的粗鲁和暴躁。在电话接通后，首先要清楚地说：“您好！”不要直接说：“我打某某先生。”而应当说：“我是某某，麻烦您找某某先生。”也不要说：“你是某某先生吗？”而应说：“我是某某，某某先生在吗？”如果同对方并不熟悉，应说出自己所属单位及姓名。这样，对方如果愿意与你通话，就自然会向你作出响应：“我就是某某。”打电话时要讲得缓慢些、清楚些，让对方可以听得清楚。凡是讲到数字、人名、地名或者关键的名子，最好能重复一遍，或者询问对方是否听清了，然后再往下讲。当对方讲话时，要静静地听，不要随随便便打断。在倾听时，还应当附和。你若是一直闷不作声或毫无反应，会令人感到你根本没有在用心听。谈话结束后，应该说一声“再见”，“谢谢”，不可贸然挂断电话。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