

秘书电话礼仪指导：接电话注意事项 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_59537.htm 电话铃响后，应尽快接听，而不要故意延误。提起听筒以后，不要和周围人闲扯，把发话搁在一边。接听者可以先报一下自己的电话号码或单位名称，然后再问对方找谁。切忌自己什么都不说，只是一味地询问对方：“你叫什么名字？”“你是哪个单位的？”

“你找他是公事还是私事？”这种做法极不礼貌的。如果接听以后，自己不是受话人，应负起代为传呼的责任。万一要找的人正忙着，你应该重新拿起电话告诉对方：“请你等一下，他马上就来。”要是找的人不在，不能把电话一挂了事，而是耐心询问对方姓名和电话号码，是否需要转告，并在征得同意后详细记录下来。如果电话来得不是时候，自己手里正有事忙着，而对方谈兴甚浓，一时还不想挂断电话，可以委婉地告诉对方：“真想和你多谈谈，可现在有件急事要处理，明天我打电话给你好吗？”电话通讯，一般由发话人先结束谈话。如果对方话还没讲完，自己便挂断电话是很不文明的。

4、接到找错电话的注意事项 有时，当你接电话时，却听到对方要其他单位或其他人。这是由于电话跳号、串线、拨错号码或电话号码变动等原因造成的。所以，打错电话并不是罕见的现象。当接到打错的电话时，不能冲话筒嚷嚷：“干什么？你找错了。”然后把电话听筒一摔。接到打错的电话，首先应该仔细听清对方要找什么单位和什么人。如果确实打错了，你应该询问对方要打的是什么号码，然后你就把你的电话号码告诉对方。在接到找错的电话时，最重

要的是耐心和仔细。即使对方再三询问，也不要显得不耐烦。对方的心情是可以理解的，希望弄错的是别人而不是他自己。何况有时候，我们也有这种情况。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