

单元三

商务电话与书信礼仪

刚刚入职的毕业生,联络公司业务可能是其职业生涯的必修课。学会恰当地运用联络礼仪,利用多种联络方式和现代化联络工具开展业务,能给对方留下良好的印象,起到树立企业形象、提高企业声誉的作用。



商务电话礼仪也是展示公司对外形象的礼仪之一

学习目标

1. 能够掌握商务电话礼仪技巧。
2. 能够掌握商务书信礼仪技巧。
3. 能够掌握互联网联络礼仪技巧。

情景一 商务电话礼仪

在工作中,人们通过电话能大致判断出对方的人品、性格。这种“只闻其声、不见其人”的联络方式看起来容易,其实大有讲究。无论是打电话还是接电话,我们都应做到语调热情、语气自然、音量适中、表达清楚、简明扼要、文明礼貌。

一、情景描述

小王中专毕业后在一家五星级酒店从前台做起,逐步升职为大堂副理。她每天除了负责处理投诉、接待咨询、维持秩序等工作外,还要受理电话问询。

一天,服务台的电话响起两声,小王立即拿起电话,以甜美的声音问道:“您好!这里是大连×××大酒店,很高兴为您服务,请问您需要什么帮助?”接着小王一个一个地回答客人的问题,自始至终都面带微笑,声音清晰悦耳,根据客人交代的事情,从容自如地做了笔记;待客人挂断电话后,又双手握住话筒,将话机轻轻放下,如图3-1~图3-4所示。



图 3-1



图 3-2



图 3-3



图 3-4

二、情景分析

你是否也有过类似的情况:电话响了好久才拿起听筒;嚼着口香糖接电话;一边和同事说笑一边接电话;需要记录数据时,总是手忙脚乱地找纸和笔;抓起话筒却不知从何说起,语无伦次;使用“超级简略语”——“我是前台的小王”;挂完电话才发现还有问题没有

说到;抓着话筒向整个办公室喊“小王,你的电话”;态度冷淡地说“不在”;接到打错电话的很不高兴地说“打错了”,然后粗暴地挂断。

在快节奏的现代社会,电话已经成为人们最重要的联络工具,是见不到面容、服饰、姿态,完全用声音和语言与对方进行沟通的过程。不过,通过电话,可以大致猜出对方是个什么样的人。有效接听电话,发挥它应有的作用,是交际成功的重要保证。企业员工能否有效接听电话,对企业的形象、声誉有着深远的影响。

不良的通话方式,会使顾客产生不满情绪,导致对员工个人的投诉,甚至影响企业的口碑,致使顾客忠诚度下降,间接降低企业的经济收益。因此,在工作中特别需要注重电话礼仪。

三、商务电话礼仪技巧分析

在工作电话中给对方留下的印象,可将你的表现自然地与企业的形象联系起来。怎样接电话才能令对方感到心里愉快,使双方对话能顺利展开,对企业产生较好的印象呢?详尽、明确的电话礼仪,有助于具体把握电话交流的各个细节。

① 接电话礼仪包括接听准备、接电话和结束通话三个部分,具体的接电话礼仪技巧要点与作用分析如表 3-1 所示。

表 3-1 接电话礼仪技巧要点与作用分析

项 目	技 巧 要 点	技 巧 作 用
1. 接听准备	① 准备笔和纸 ② 专心接听电话 ③ 左手握稳电话听筒 ④ 情绪饱满、面带微笑地接电话	① 当对方需要留言时,让宾客等待,这是不礼貌的 ② 让对方感觉你在分心处理一些与电话无关的事情,是不礼貌的 ③ 电话滑落,发出刺耳的声音,会令对方感到不满意 ④ 面部表情会影响声音,要以“对方看着”的心态接电话
2. 接电话	① 及时接电话。铃响三声之前接听,四声后就应道歉:“对不起,让你久等了” ② 礼貌、优美地问候:“你好,这里是××公司” ③ 与听筒保持距离。嘴和话筒保持 3 厘米左右的距离;耳朵贴近话筒,仔细倾听对方的讲话 ④ 讲究语言艺术。语言礼貌而谦恭,语调平稳而柔和,音量适中,发音标准,吐字准确 ⑤ 接电话的姿势。上身挺直,面带微笑,左手拿话筒,右手拿笔 ⑥ 做好电话留言记录。内容为时间、地点、人物、事项、原因;对方讲完之后要重复一遍 ⑦ 让客人等待时应给予说明并道歉,每过 20 秒留意一下对方是否愿意等下去	① 尽快接听电话会给对方留下好印象,让对方觉得被看重 ② 清晰而礼貌的语调显示出说话人的职业风度和亲切的性格 ③ 保持与话筒的距离,卫生又雅致 ④ 注意语言艺术,可以迅速准确地完成通话,节约双方的时间 ⑤ 姿势不雅,会显得失态 ⑥ 便于被叫人回话,验证自己的记录是否正确无误 ⑦ 电话中止时间过长,会引起对方疑虑和焦虑,要设法解除误解
3. 结束通话	① 掌握结束通话的时间。一般由打电话的一方或身份高者先挂断电话 ② 礼貌地道别。用积极的态度结束通话,同时感谢对方	① 尊者具有优先权 ② 礼貌地结束通话,让对方油然而生一种敬意和喜爱

② 打电话礼仪包括电话准备工作、打电话、结束通话三个部分,具体的打电话礼仪技巧要点与作用分析如表 3-2 所示。

表 3-2 打电话礼仪技巧要点与作用分析

项 目	技 巧 要 点	技 巧 作 用
1. 准备工作	① 提前想好谈话的要点 ② 选择适当的通话时间。避开通话的高峰时间、业务繁忙时间、私人时间、节日、生理厌倦时间 ③ 查清号码	① 以免有遗漏、出现沟通障碍、示意不清或有歧义 ② 打电话的效果会更好 ③ 以便准确拨号
2. 打电话	① 语言亲切有礼貌。先说“您好”,接下来自报家门,可以报本人所在的单位、全名和职务 ② 通话语言清楚明了,交代事情礼貌、完整 ③ 做好记录 ④ 掌握时间。一般通话时间控制在 3 分钟以内 ⑤ 专心。不要一边打电话一边做其他事	① 在通话的过程中,要尊重通话对象,待人以礼,表现出文明大度 ② 要达到通电话的目的 ③ 避免遗漏事情 ④ 过长的通话会耽误对方时间 ⑤ 表示礼貌
3. 结束通话	① 向对方道一声“再见” ② 由拨电话者挂断,挂断电话时应轻放	① 礼貌地结束通话给对方留下好的印象 ② 表示礼貌

四、相关知识

(一) 非常规电话的处理

1. 接到打错的电话

接到打错的电话,要向对方简短说明情况后挂断电话,不要为此发怒甚至出口伤人。拿起电话却听不到对方说话,可能是电话线路出了问题,千万不要破口大骂,否则容易无法收场。对于恶意骚扰的电话,应简短而严厉地批评对方;如果问题严重,可以考虑报警。

2. 两部电话同时响起

当两部电话同时响起,或者在接听电话时恰好有另一个电话打进来,可先向通话对象说明原因,请对方不要挂电话,稍候片刻,然后立即去接另一个电话。待接通之后,先请对方稍候,或过一会儿再打进来,也可以记下对方电话稍候打过去,然后再继续接第一个电话。

不管多忙,都不要拔下电话线,也不要把错误的或别人的电话号码留给他人。

3. 不想继续接听电话

遇到令人厌烦的通话,可以礼貌而委婉地中断通话,比如:告诉对方有另外一个紧急电话打进来;告诉对方有客人来访,你必须过去招呼了;告诉对方你有急事要马上处理;告诉对方领导正在叫你,你不方便再继续通话。

4. 代接电话

假如对方要找的不是自己,不要拒绝帮忙找别人的请求,特别不要向对方表示出你对他所找的人有意见,或是对方要找的人就在身边时却说“不在”。

代接电话时,不要充当“包打听”,向对方询问和要找的人的关系。当发话人要求转达某事给某人时,应严守口风,别随意扩散。不到万不得已,不要轻易把自己代人转达的内容再托他人转告,这样一来,不但内容容易失真,也耽误时间。

即使发话人要找的人就在附近,也不要大喊大叫而引人注目。叫他人接电话要用手盖住话筒。当别人通话时,更不要“旁听”或者插嘴。

5. 电话中断

无论什么原因电话中断,主动打电话的一方应负责重拨。

(二) 树立良好的“电话形象”的一般要求

有专家指出,应当在企业中发展一种“电话文化”,即要求每一位职员都培养一种把每次电话都看做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。

1. 态度礼貌友善

不管对方是什么人,在通电话时都要注意态度友善、语调温和、讲究礼貌。不管是在公司还是在家里,从电话中讲话的方式,就可以基本判断出其“教养”水准。

2. 传递信息简洁

由于现代社会信息量大,人们的时间观念强,因此,商务活动中的电话内容要简洁且准确,切忌海阔天空地闲聊和不着边际地交谈。

3. 控制语速和语调

由于主叫和受话双方语言上可能存在差异,因此,要控制好自己的语速,以保证通话效果;语调应尽可能平缓,切忌过于低沉或高亢。善于运用、控制语气、语调是打电话的一项基本功。语调要温和,音量要适中,咬字要清楚,吐字要比平时略慢一些。为让对方容易听明白,必要时可以把重要的话重复一遍。

4. 使用礼貌用语

对话双方都应该使用常规礼貌用语,切忌出言粗鲁或通话过程中夹带不文明的口头禅。

5. 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,至少应等铃声响过六声,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,铃响未过三声,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,或在铃响之时火急火燎地念念有词,责怪对方。

6. 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,及时做好接电话准备。切不可故意让铃声响几声后再慢吞吞、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,铃响一声后就立即接听,会给对方唐突之感。

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。

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客户的声音,一拿起话

筒就能立刻听出对方的声音并直呼其称谓,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) 接、打电话常用礼貌用语

- ① 您好! 这里是×××公司×××部(室),请问您找哪位?
- ② 我就是,请问您是哪一位……请讲。
- ③ 请问您有什么事(有什么能帮您)?
- ④ 您放心,我会尽力办好这件事。
- ⑤ 不用谢,这是我们应该做的。
- ⑥ ×××不在,我可以替您转告吗(请您稍后再来电话好吗)?
- ⑦ 对不起,这类业务请您向×××部(室)咨询,他们的号码是……(×××同志不是这个电话号码,他(她)的电话号码是……)
- ⑧ 您拨错号码了,我是×××公司×××部(室)……没关系。
- ⑨ 再见!
- ⑩ 您好! 请问您是×××单位吗?
- ⑪ 我是×××公司×××部(室) ×××,请问怎样称呼您?
- ⑫ 麻烦您帮我找一下×××好吗?
- ⑬ 对不起,我打错电话了。
- ⑭ 对不起,这个问题……请留下您的联系电话,我们会尽快给您答复,好吗?

(四) 手机礼仪

1. 放置到位

在公共场合,手机不使用时,不要拿在手里或是挂在上衣口袋外。放手机的常规位置有:随身携带的公文包里,这种位置最正规;上衣的内袋里;有时候可以将手机暂放在腰带上,也可以放在不起眼的地方,如手边、背后、手袋里,但不要放在桌子上,特别是不要对着面前的客户。

2. 遵守公德

不要在座机电话接听中、餐桌上、剧场里、图书馆、婚礼和葬礼等场合接打手机,如果非得回话,可以暂时回避或采用静音的方式发送短信。在会议中以及和别人洽谈的时候,最好把手机关掉,也可调到震动状态。这样既显示出对别人的尊重,又不会打断发话者的思路。而那种在会场上铃声不断,好像业务很忙,使大家的目光都转向你,则显得缺少修养。在公交车上大声地接打电话也是有失礼仪的。

3. 保证畅通

使用手机,主要的目的是为了保证自己与外界的联系畅通无阻。接到他人打在手机上的电话之后,一般应及时与对方联络,没有特殊的原因,不要超过5分钟。拨打他人的手机之后,也应保持耐心,一般应当等候对方10分钟左右。在此期间,不宜再同其他人联络,以防电话占线。不及时回复他人电话,拨打他人手机后迅速离去,或是转而接打其他人的电话,都会被视做恶意的犯规。

万一因故暂时不方便使用手机时,可在语音信箱上留言,说明具体原因,告之自己的

其他联系方式。有时,还可采用转移呼叫的方式与外界保持联系。

4. 注意通话情景

打对方手机时,尤其当知道对方是身居要职的忙人时,首先要想到,这个时间他方便接听吗?并且要有对方不方便接听的准备。在打对方手机时,注意从听筒里的回音来鉴别对方所处的环境。如果很静,应想到对方在开会议,有时大的会场能感到一种空旷的回声。当听到噪声时对方就很可能在室外,开车时的隆隆声也是可以听出来的。有了初步的判别,对能否顺利通话就有了准备。但不论在什么情况下,是否通话还是由对方来定为好,所以“现在通话方便吗”通常是拨打手机的第一句问话。其实,在没有事先约定和不熟悉对方的前提下,我们很难知道对方什么时候方便接听电话。所以,在有其他联络方式时,还是尽量不打对方手机为好。

5. 重视私密

通信自由是受到法律保护的。在通信自由中,秘密性,即通信属于个人私事和个人秘密,是其重要内容之一。一般而言,手机的号码不宜随便告之于人。因此,也不应当随便打探他人的手机号码,更不应当不负责任地将别人的手机号码转告他人。

出于自我保护和防止他人盗机、盗号等多方面的考虑,通常不宜随意将本人的手机借予他人使用,或是前往不正规的维修点进行检修。同样,随意借用别人的手机也是不适当的。

6. 注意安全

使用手机时,对于有关的安全事项不可马虎大意。

按照常规,在驾驶车辆时,不宜使用手机通话,极有可能导致交通事故。

乘坐客机时,必须自觉关闭手机,因为它们发出的电子信号会干扰飞机的导航系统。

在加油站或医院里,也不准开启手机。否则,就有可能酿成火灾,或影响医疗仪器设备的正常使用。此外,在一切标有文字或图示禁用手机的地方,均须遵守规定。

(五) 短信礼仪

1. 注意时间和场合

在需要保持安静的公共场所,或在与人交流时,将短信接收提示音调至静音或震动状态。不要在别人能注视到你时查看短信。一边和别人说话,一边收发手机短信,是对别人的不尊重。上班时间不可以不断地发短信。发短信别太晚,否则会打扰对方休息。

2. 记得署名

手机短信其实类同于我们日常的写信,只是载体不同,因此手机短信的开头首先要输入收件人的称呼;短信的结尾要有署名,以便于收件人识别是谁发送的短信。

3. 注意短信的内容

手机短信体现了发信者的文化素养、社会涵养,也体现了双方之间的关系。短信内容要针对发送对象选择合适的措辞,比如对朋友、恋人、领导、长辈等不同关系的人在措辞的亲密程度、尊敬的程度及短信内容等方面是有很大的区别的。编发短信用字用语规范准确、表意清晰。不编发有违法规或不健康内容的短信,不随意转发不确定的消息。收到不良短信可建议或告诫发送者停止发送。

4. 回短信要及时

收到领导、老师、长辈的短信一定要在第一时间回复,以示尊重。发短信送祝福是加深双方情感的重要途径,发送此类短信不要群发(特别是你认为重要的人),一定要输入对方名字或称谓,以示对收信方的尊重。对方在短信中看到自己的名字或对自己单独的称呼时,会知道你这条短信是单独给他发送的,会很重视这份祝福。

5. 注意保护隐私

一些不希望别人看到的短信,最好及时删除或者加密,如一些开玩笑的,或者语气比较暧昧、亲昵的短信,或者涉及个人隐私的短信、图片等。

6. 不要轻信陌生人的短信

手机短信内容不管是在商业方面还是在个人隐私方面都有很大的价值,很多骗子通过群发短信的方式肆无忌惮地进行诈骗,获取不义之财。因此,当我们接到陌生人的短信一定要多问几个为什么,谨防上当受骗,注意要做到以下几点。

① 在任何时间、任何地点,对任何人都不要同时说出自己的身份证号码、银行卡号码、银行卡密码。注意:绝对不能同时公布3种号码。

② 当不能辨别一些银行发送的短信的真假时,要在第一时间拨打银行的查询电话。注意:不要先拨打短信中所留的电话。

③ 不要用手机回拨电话,最好找固定电话打回去。

④ 对于一些根本无法鉴别的陌生短信,最好的做法是不要管它。

⑤ 如果已经上当,请立即报案。

⑥ “不要和陌生人的短信说话”——不相信、不贪婪、不回信,这是对付诈骗短信的绝杀招。

五、商务电话礼仪技巧训练

(一) 接电话礼仪技巧训练

1. 礼仪角色

请小组成员分别扮演前台服务生、打电话者等角色。

2. 礼仪要求

① 以角色扮演的形式,按照“情景描述”的内容,完成接打电话任务。

② 着重考核接电话的礼仪技巧,按照表3-3所示做好组间互评,听取教师的点评。

表 3-3 接电话礼仪评价

评价项目	评 价 内 容	组间互评	教师点评
接听准备	准备笔和纸,专心接听,握稳听筒,面带微笑,情绪饱满	是 否	是 否
接电话	及时,问候,与听筒距离适当,语言艺术,姿势端正,做好电话留言记录,处理非常规电话	是 否	是 否
结束通话	正确判断结束通话的时间,礼貌道别	是 否	是 否
努力方向:		建议:	

（二）打电话礼仪技巧训练

1. 礼仪角色

请小组成员分别扮演打电话者、接电话者等角色。

2. 礼仪要求

① 以角色扮演的形式,按照表 3-4 所示的评价项目自创情景,自编打电话内容,完成接打电话任务。

② 着重考核打电话的礼仪技巧,按照表 3-4 所示做好组间互评,听取教师的点评。

表 3-4 打电话礼仪评价

评价项目	评 价 内 容	组间互评	教师点评
准备工作	提前想好谈话的要点,选择适当的通话时间	是 否	是 否
打电话	准确拨号,通话时语言亲切有礼貌,会“自报家门”,通话简练、清楚、明了	是 否	是 否
结束通话	礼貌道别,先挂断电话,双手轻放电话	是 否	是 否
努力方向:		建议:	

（三）手机礼仪技巧训练

1. 礼仪角色

请小组成员分别扮演打电话者、接电话者等角色。

2. 礼仪要求

① 以角色扮演的形式,按照表 3-5 所示的评价项目,自创情景,自编通话内容,完成手机通话任务。

② 按照表 3-5 所示做好组间互评,听取教师的点评。

表 3-5 手机礼仪评价

评价项目	评 价 内 容	组间互评	教师点评
位置	适应场合,摆放正确	是 否	是 否
场合	恰当的手机状态	是 否	是 否
打电话	符合接打电话的礼仪技巧,保持畅通	是 否	是 否
注意事项	适合对方的通话情景,注意私密性、安全性	是 否	是 否
努力方向:		建议:	

六、学习评价

依据完成训练的情况,按照表 3-6 所示的内容,请组内互评和教师点评,确定个人的学习收获、能力水平和努力方向。

表 3-6 商务电话礼仪学习评价

内 容		评 价	
学习目标	评价内容	组内互评	教师点评
知识	应知应会	掌握接打电话的礼仪技巧	是 否
		掌握接打电话的礼仪作用	是 否
		掌握接打手机的礼仪技巧	是 否
专业能力	完成商务电话礼仪技巧	能够按照要求,熟练完成接电话的礼仪	是 否
		能够恰当地运用打电话的礼仪技巧	是 否
通用能力	联络能力	是 否	是 否
	协调能力	是 否	是 否
	心理调节能力	是 否	是 否
	应变能力	是 否	是 否
	创新能力	是 否	是 否
态度	真心诚意,热情主动,尊重他人,谦虚谨慎,文明礼貌	是 否	是 否
努力方向:		建议:	

七、课外作业

1. 根据本情景内容,练习在不同场合给父母、朋友、亲人打电话,并记录打电话的过程,对照学习过的礼仪知识自查并完善自己打电话的礼仪规范。
2. 给自己的父母、朋友、亲人发送一条手机短信,进行回复,并对照短信礼仪进行自查。

情景二 商务书信礼仪

书信是人类生活中最简单、最古老、最准确的一种沟通方式。尽管电话、网络已经普及,但书信仍然不会被其他的沟通方式完全取代,而且在物流配送、商务函件确认等工作中,书信仍然发挥着重要的作用。包括电子邮件在内的现代化联络礼仪,也蕴含在古老的书信礼仪中,使得传统的联络方式历久弥新。

一、情景描述

李晓在一家企业做销售工作,由于业绩突出,上周晋升为销售组长。一天,经理让她写一封信函给广州的同行,确认订货。一向不爱动笔的李晓犯了难,冥思苦想,写出了如图 3-5 所示的信文和如图 3-6 所示的信封。