

第5章

通联礼仪

【本章导读】

通联是指人们利用特定的手段或电信设备，来进行信息的传递。被传递的信息，既可以是文字、符号，也可以是表格、图像等。在现代社会中，我们接触最多的通信联络的手段，主要有网络、电话、电报、传真、电子邮件等。通联礼仪，通常指在利用上述各种手段时，所应遵守的礼仪规范。通过本章的学习，我们将着重了解在当今日常生活中应用最多、最广的网络、电话、手机、电子邮件及传真机的基本礼仪。

【学习目标】

1. 了解通联的含义与分类；
2. 理解通联礼仪的含义与分类；
3. 掌握通联礼仪的基本要点；
4. 培养正确运用通联礼仪的能力。

【引例】

电话里的女高音^①

杂技团计划下个月赴欧演出，团长胡兵拨通了文化局李局长办公室的电话，就此事请示。

电话响了足足半分钟都没人接，正要挂电话的时候，突然传来一个不耐烦的女高音：“谁啊？”胡兵一愣，以为自己拨错了：“请问是文化局吗？”

“废话，不知道往哪儿打的电话？”

“我是杂技团的胡兵，请问李局长在吗？”

“胡兵？跟我们局长什么关系？”对方没好气地问。

“关系？我和李局长没私人关系，我想请示。”

“局长不在。”没等胡兵说完，女高音就“啪”地挂断了电话。

一连几天都是她接电话，都是同样的态度。因为没得到明确批示，赴欧演出只好推迟，外方因此提出了异议，给杂技团甚至给该市造成了不好的影响。

问题引入：

1. 文化局李局长办公室的“女高音”在接电话时存在什么问题？
2. 在接电话时有哪些注意事项？

^① 未来之舟，服务礼仪，北京：中国经济出版社，2006。

5.1 网络礼仪

网络礼仪是互联网使用者在网上对其他人应有的礼仪。在真实世界中，人与人之间的社交活动有不少约定俗成的礼仪；在互联网虚拟世界中，也同样有一套不成文的规定及礼仪，即网络礼仪，供互联网使用者遵守。忽视网络礼仪的后果，可能会对他人造成骚扰，甚至或引发网上骂战或抵制等事件，虽然不会像真实世界中动武般地造成损伤，但对当事人也不会是一种愉快的经验。因此，网络礼仪越来越受到强烈的关注，我国精神文明建设、公民道德建设和文明礼仪教育已从现实生活延伸到网络世界。

5.1.1 博客礼仪

如今，博客已经成为人们表达和交流思想情感的重要平台。许多企业利用博客进行产品营销；诸多博主利用博客推介文学著作，或辛勤笔耕，写出大量好作品，在博客中找到精神寄托的同时，获得博友们的尊重；还有博友在日志中放置广告，也获得了可观的收益……所以，博客虽然是一个虚拟的空间，但其已然成为当今人们重要的工作和生活方式。因此，进入这个虚拟的社交圈，人们也必须遵守一定的礼仪规范。

1. 及时回复

如果博客访问量高，说明博客人气旺；评论量多，说明访客关注博主所表达的思想情感，访客对博文的评论也是尊重博主劳动的表现，许多评论还能帮助博主对议题做进一步的理解。因此，为了答谢访客的诚意，博主应当在他人评论后及时做简单的回复。

2. 切忌侵权

在没有商业目的的前提下，博文转载尚属于礼仪范畴。但转载文章最好写明出处和原作者，并附上原文链接，这是对他人劳动的尊重，也是对知识产权的尊重。此外，要注意不要在博客里播放有音乐版权的曲目，且不要随意发布他人的照片，每个公民的肖像权都是受到法律保护的，所以登载他人照片时要经过其本人同意，否则可能会造成矛盾，甚至因此受到法律制裁。

3. 保护隐私

在博客里不要透露自己及他人的个人信息，以免被那些居心不良之人利用，进而造成人身财产安全的损失。此外，指名道姓地描写可能会透露自己或他人的隐私，实属不当之举。

4. 用语文明

写博客和评价别人博文时用语必须要文明，要有起码的礼貌和修养，坚决反对在博文和评论中谩骂、攻击、威胁、中伤他人。

5. 定期管理

博主应当定期登录博客，认真阅读访客留下的评论和留言，并及时回复对方；同时，博主应定期更新自己的博客，及时删除广告性评论等。

5.1.2 发帖礼仪

1. 标题要规范

为了提高帖子的点击率和回应率，在网上发帖时标题要力求短小精悍，不要用无意义或

表意不明的题目。

2. 内容要健康

发帖的内容要健康，要合法合理，观点鲜明，以情动人。千万不要在网上发一些污言秽语，既浪费别人的阅读时间，也降低自己的品位。

3. 回应要及时

对他人的回帖或跟帖要及时回应，让他人感受到回应的速度，感受到自己被关注，被尊重，否则会挫伤网友的积极性。

4. 语气要友好

讨论时语气尽量友好，要互相尊重，避免给他人以责问、逼问的不良感受。回答者在答复时也不要小看或嘲笑提问者，要诚意地解答，正确地书写。

5.1.3 网络聊天礼仪

各种网络通信软件（如QQ、微信等）的流行，人与人空间上的距离大大缩短了。网络通信软件也不再像过去那样仅仅用于娱乐休闲，而是在日常工作以及商务往来上也扮演着非常重要的角色。但是，由于这种沟通方式并不是真正的面对面，常常因为缺少目光接触等非文字性语言所传达的信息而导致误会的出现，甚至因为不懂得礼仪而造成矛盾。因此，学习网络聊天礼仪也非常有必要。

1. 注意语言文明

网聊时，忌用侮辱、谩骂、恶毒、肮脏、下流的不文明语言，使用文明语言，是网聊交流的基本礼仪。使用“您好”“对不起”“再见”等文明用语，会使聊天愉快，给对方留下良好印象。

2. 尊重对方人格

网络聊天，双方的人格是平等的，大家都是以普通网民的身份出现的，在聊天中，忌讳侮辱对方人格，绝不能进行人身攻击，尤其对女性网友更不能口无遮拦，出言不逊。

3. 尊重对方隐私

现实中的社交礼仪在网聊中同样适用，一般不要追问涉及对方隐私的问题，如对方的姓名、工作单位、家庭住址、职务级别、经济状况等，尤其不要问女性的年龄、身高、体重、婚姻等。如果确有必要了解对方的情况，应该首先把自己的情况告知对方，如果遇到对方有意避而不答的情况，也不要追问，以免失礼。

4. 慎用表情图片

恰到好处地使用表情图片可以使聊天图文并茂、情景交融、妙趣横生。尤其是使用自制的图片更能体现个性，提高品位。但是，在使用表情图片时一定要加以选择，适合话题、适合情景、适合气氛，多使用祝福的表情图片，忌用带有侮辱性、低级下流的表情图片。表意不明、容易造成误解的表情图片也尽量不要使用。

5. 树立安全意识

在网聊中，如需要给他人发网址时，要附上标题或简介，尽量不要发链接信息，尤其是含有诅咒性质、反动性质、欺诈性质、谣言性质、无脑性质的链接信息要严禁发放。同时也要有足够的自我保护意识，不要轻易打开陌生网友传送的链接，以防计算机中毒。

5.2 电话礼仪

随着现代通信技术的发展,随着人们往来的日益频繁,电话已经成为人们生活中必不可少的通信工具,由于电话的产生也改变了人们传统的交往模式,例如,在电话产生以前,人们在进行交往时通常是面对面的交往,电话产生后,我们很多时候都是通过电话来传递信息的。因此,在接打电话时不注重礼仪,也会给对方留下非常不好的印象。

5.2.1 座机电话礼仪

使用座机时,拨打与接听都有相应的礼仪。

1. 拨打电话时的基本礼仪

1) 选择恰当的时间

要选择对方方便的时间。不要在别人的休息时间内打电话,每天上午7点之前、晚上10点之后、午休和用餐时间都不宜打电话。

打电话前要搞清地区时差及各国工作时间的差异。不要在休息日打电话谈生意,以免影响别人休息。即使客户已将家中的电话号码告诉你,也尽量不要往其家中打电话。

打公务电话,不要占用别人的私人时间,尤其是节假日时间。

此外,避免在对方的通话高峰和业务繁忙的时间段内打电话;社交电话最好在工作以外的时间拨打。

2) 要有礼貌

打电话时,需要先说“你好”,声音清晰、明快。商务电话只有在确认信号好坏的情况下,才能开口喊“喂”,其他场合,均为禁例。要讲的事,从结论说起,才能将要点清楚明白地告诉对方。遇到数字和专有词汇,应重复叙述,注意别出差错。

3) 长话短说

通话时间一般应遵守“3分钟原则”。所谓“3分钟原则”,是指打电话时,应自觉地、有意识地将每次通话时间控制在3分钟以内,尽量不要超过这个限定。对通话时间的基本要求是:以短为佳,宁短勿长,不是十分重要、紧急、烦琐的事务一般不宜过长。

4) 规范内容

通话之前,应做好充分准备。最好把对方的姓名、电话号码、通话要点等通话内容列出一张清单。这样可以避免在谈话时出现缺少条理、现说现想的问题。

(1) 内容简明扼要。电话接通后,除了先问候对方外,也要自报单位、职务和姓名。请人转接电话,要向对方致谢。电话中讲话一定要务实,最忌讳吞吞吐吐、含糊不清。寒暄后,就应直奔主题。

(2) 适可而止。要说的话已说完,就应果断终止通话。因此,不要话已讲完,依旧反复铺陈、絮叨。那样的话,会让对方觉得做事拖拉,缺乏素养。

(3) 举止要文明。打电话时,不要把电话夹在脖子上,也不要趴着、仰着、坐在桌角上,更不要把双腿高架在桌子上,最好不要一边走一边打,不要以笔代手去拨号。打电话时嘴不要贴在话筒上,话筒与嘴的距离保持在3 cm左右。挂电话时应轻放话筒,即使是自己

情绪不佳也不要采用粗暴的举动拿电话撒气。

【小知识】

谁先挂电话

一般来说,上下级或长辈与晚辈之间通话时,按照礼仪,应由上级或长辈先挂断电话。如果是同事或朋友之间打电话,那么谁先拨叫对方就由谁先挂断。

礼仪小提示:放下话筒时,务必注意轻放。挂断电话的方法不可轻视。将话筒胡乱抛下,这是对接听电话一方的极大不敬。电话被挂断之前,对方一直都把听筒贴在耳朵上听着,“喀嗒”一声巨响,会使对方心情不悦。

资料来源: <http://lady.qq.com/a/20050906/000084.html>.

2. 接听电话的基本礼仪

接听电话最重要的要注意三点:一是要及时,铃响不超过三声;二是要有礼貌,要自报家门,并向对方问候;三是要有耐心,对打错电话者不要训斥。此外,接听电话时还有许多方面的礼仪需要注意。

1) 第二声铃响接电话

电话铃声响起后,应尽快接听。但也不要铃声才响过一次,就拿起听筒。这样会令对方觉得很突然,而且容易掉线。如果当电话铃声响过许久之后才接电话,要在通话初向对方表示歉意。正确的做法是:来电应在第二声铃响之后立即接听。不要让别人代劳,更不要让小孩代接电话。

在礼貌问候对方之后应主动报出公司或部门名称及自己的姓名,切忌拿起电话劈头就问:“喂,找谁?”更切忌使用“说!”“讲!”“听到,说!”等这种硬邦邦的电话接听方式,不但粗鲁无礼,还会让人觉得你盛气凌人,好像是摆架子。

同样,来电话人需要留话也应以简洁的语言清晰地报出姓名、单位、回电号码和留言。结束电话交谈时,通常由打电话的一方提出,然后彼此客气地道别。无论什么原因致使电话中断,主动打电话的一方应负责重拨。

【小知识】

“稍候片刻”是多久

如果跟对方说:“请稍候片刻。”这“片刻”若超过了30秒,会让打来电话的人觉得时间过得很慢,容易引起对方的不快。

资料来源: <http://blog.163.com/csw27@126/blog/static/307389652008618113720173/>.

2) 注意语调

用清晰而愉快的语调接电话,能显示出说话人的职业风度和可亲的性格。虽然对方无法看到你的面容,但你的喜悦或烦躁仍会通过语调流露出来。打电话时语调应平稳柔和,如能面带微笑地与对方交谈,可使你的声音听起来更为友好热情。千万不要边打电话边嚼口香糖

或吃东西。

另外，还要注意到自己讲话的声音大小是否合适，语音是否清楚。如果是电话机的原因，应及时换个电话机，以免影响双方沟通的效果。

3) 分清主次

接听电话时不要与其他人交谈，也不能边听电话边看文件、电视，甚至是吃东西。

在会晤重要客人或举行会议期间有人打来电话，可向其说明原因，表示歉意，并承诺稍后联系。

接听电话时，千万不要不理睬另一个打进来的电话。可对正在通话的一方说明原因，要其稍候片刻，然后立即去接另一个电话。待接通之后，先请对方稍候，或请其过一会儿再打进来，随后再继续方才正在接听的电话。

无论多忙多累，都不能拔断电话线。

4) 及时回复电话留言

在商业投诉中，不能及时回电话最为常见。为了不丧失每一次成交的机会，有的公司甚至作出对电话留言须在一小时之内答复的规定。一般应在 24 小时之内对电话留言给予答复，如果回电话时恰遇对方不在，也要留言，表明你已经回过电话了。如果自己确实无法亲自回电，应托付别人代办。

5) 恰当地使用电话

在美国，你可以通过电话向一个素不相识的人推销商品，而在欧洲、拉美和亚洲国家，电话促销或在电话中长时间地谈生意就难以让人接受。发展良好商务关系的最佳途径是与客户面对面地商谈，而电话主要用来安排会见。当然一旦双方见过面，再用电话往来就方便多了。

3. 代接电话的礼仪

在工作场合接听电话时，有时会遇到这样的情况：外来电话需要找的人不在，自己成为电话的代接者。代接电话时，要注意以礼相待、尊重隐私、传达及时等问题。

代接电话时，首先要告诉电话拨打方，要找的人不在，然后询问对方是否需要帮助转达。

1) 以礼相待

接电话时，不要因为对方所找的人不是自己就显得不耐烦，以“不在”来打发对方。即使被找的人真的不在，也应友好地答复：“对不起，他不在，有什么需要我转达的吗？”

2) 尊重隐私

代接电话时，不要刨根问底。如果对方要找的人离自己较远，不要大喊大叫。别人通话时，不要旁听，不要插嘴。当对方希望转达某事给某人时，千万不要把此事随意扩散。

【小案例】

刨根问底

“请问，李先生在吗？”李先生的爱人听到电话里一个年轻女士的声音找自己的爱人，立刻提高了警觉：“你是谁啊？哪个单位的？你找他有什么事吗？你怎么知道我们家电话的？”

打电话的女士一听对方爱人刨根问底的，而且觉得这种问话方式简直是在侮辱自己，她马上说：“没什么事，不用找了！”

问题引入：

以上接电话时，有何不妥？

资料来源：<http://lady.qq.com/a/20050906/000084.html>.

3) 准确记录

对方要找的人不在时，应向其说明后，询问对方是否需要代为转达。如对方有此请求时，应照办。对方要求转达的具体内容，最好认真做好笔录。对方讲完后，应重复验证一遍，以免有误。记录的电话内容包括通话者单位、姓名、通话时间、通话要点、是否要求回电话及回电话的时间等。

【小思考】

龙经理的留言条

有一天，办公室的龙经理收到一个留言条，上面是这样写的：“龙经理：刚才一位姓陈的先生来电，让你晚上8：30在和平桥那里等他。”

请问：如上留言有哪些不妥当的地方？

资料来源：<http://www.dlzhifeng.com/info/wzShow.asp?ID=1016654>.

4) 及时传达

代接电话时，先要弄清楚对方是谁，要找谁。如果对方不愿讲第一个问题，不必勉强。对方要找的人不在，可据实相告，然后再询问对方“有什么事情”。要特别注意的是，这二者的先后次序不能颠倒。若对方所找的人就在附近，应立即去找。答应对方代为传话，就要尽快落实。不要把自己代人转达的内容，托别人转告。

【小资料】

电话留言五要素

致给：也就是给谁留的言。

来自：谁要求留的言。

内容：对方需要转告什么样的信息。

记录者签名：这样以便能对留言不清楚的部分进行解释。

日期和具体时间：不仅要日期，同时也应写明留言的具体时间。

资料来源：<http://www.dlzhifeng.com/info/wzShow.asp?ID=1016654>.

5.2.2 手机礼仪

手机给人们的交往带来巨大方便，在手机使用的过程中，虽然没有面对面的交流，但也

同样要讲究礼仪。在国外，如澳大利亚电信的各营业厅就采取了向顾客提供“手机礼节”宣传册的方式，宣传手机礼仪。

1. 手机的放置位置

在一切公共场合，手机在没有使用时，都要放在合乎礼仪的常规位置。不要在没使用的时候放在手里或是挂在上衣口袋外。放手机的常规位置有两处：一是随身携带的公文包里，这种位置最正规；二是上衣的内袋里；有时候，可以将手机暂放腰带上，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，特别是不要对着对面正在聊天的客户。

2. 接打手机的礼仪

在会议中和别人洽谈的时候，最好的方式还是把手机关掉，起码也要调到振动状态。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，像是业务很忙，使大家的目光都转向你，则显示出你缺少修养。

给对方打手机时，尤其当知道对方是身居要职的忙人时，首先想到的是，这个时间他（她）方便接听吗？并且要有对方不方便接听的准备。在给对方打手机时，注意从听筒里听到的回音来鉴别对方所处的环境。如果很静，应想到对方可能在会议上，有时大的会场能感到一种空阔的回声，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。有了初步的鉴别，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，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。

公共场合特别是楼梯、电梯、路口、人行道等地方，不可以旁若无人地使用手机，应该把自己的声音尽可能地压低一下，绝不能大声说话。

3. 不宜使用手机的场合

懂得手机使用礼仪的人，不会在特殊的公共场合（如飞机上、影剧院里、图书馆和医院里）接打手机，就是在公交车上大声地接打电话也是有失礼仪的。

在餐桌上，关掉手机或是把手机调到振动状态还是必要的。

4. 手机铃声、短信礼仪

1) 慎用怪异的铃声

现在有不少人，特别是年轻人喜欢使用彩铃。有些彩铃很搞笑，或很怪异，与千篇一律的铃声比较起来，确实有独特之处。但是彩铃是给打电话的人听的，如果你需要经常用手机联系业务，最好不要用怪异或格调低下的彩铃，以免影响你的形象和公司的形象。

2) 手机短信的正确使用

(1) 双向使用：不是所有人都爱发手机短信。

(2) 适度使用：有需才发，有用才发，有收必回。

常用的短信一般有三种。

① 拜年短信：对长辈和尊者不宜采取短信拜年的方式，而应该亲自登门或电话问候。即使是最亲密的朋友间用短信拜年也应自己编辑内容，短信也忌讳像礼物一样被人送来送去。

② 工作短信：同事间一些简单的工作交流可用短信进行，但除非是上司主动要求或事先征得其同意，下级不能以短信方式和上级谈工作。

③ 短信提醒：对于一些重要约会，可用短信方式婉转地提醒对方，比多次电话确认要礼貌。但是需要注意的是，在发短信之前一定要进行电话或当面的邀请或确认。

(3) 合法使用：在短信的内容选择和编辑上，应该和通话文明一样重视。因为通过你发的短信，意味着你赞同至少不否认短信的内容，也同时反映了你的品位和水准。所以不要编辑或转发不健康的短信，特别是一些带有讽刺伟人、名人甚至是革命烈士的短信，更不应该转发。

(4) 文明使用：开会或与人交谈时，接发短信都不礼貌。不要在别人能注视到你的时候查看短信。一边和别人说话，一边查看手机短信，对别人不尊重。

(5) 发短信要署名：发送短信时，结尾处要署名，要让对方知道信息是从何而来的。

5. 微信礼仪

微信是现在日常生活中最常用的社交软件之一。在运用这种网络社交软件的过程中我们也需要讲究礼仪，注重自身的素养。

1) 加好友的礼仪

在索要对方微信时，无论是线上或线下，都要先问一句“方便以后微信联系吗？”不是所有人都喜欢把自己的微信给任何人，毕竟这是私人联系方式，不要只是问“你微信多少？”在申请加好友时最好这样做：加好友请自报家门，用最简单的方式介绍自己。如果你向我索要 A 的微信，我一定会先征求 A 的许可，A 同意后我才会把微信号发给你，这是对 A 的尊重。

2) 聊天中的礼仪

(1) 在一对一的聊天中。

① 不要查户口，侵犯隐私是不对的。

② 不要只问在不在。“在吗？”可以问，但前提是无论对方什么时候回复，你都能够秒回，继续之前的话题。不然，过段时间你才回复，估计对方又不在了。所以，有事情直接说，不要问对方在不在。

③ 表情包虽然可以有效活跃气氛，但请注意尺度。不同的表情体现不同的气质。默认表情，给人一种低调的、保守的、普通的个人气质。暴走漫画等表情给人一种不修边幅、猥琐、无下限的个人气质，可展现自己与众不同，或者有意自我贬低来达到娱乐效果。阿狸、狼小花，给人一种可爱的、文艺的、善良的、单纯的、卖萌的个人气质。

④ 如果你有事要离开，请告诉对方一声。否则会让对方等很久，因为话题还没有结束。

⑤ 对方回复比较迟时不要谴责对方。不是任何人在任何时间都机不离手。

⑥ 少用或不用“哦”“呵呵”等词语来回复别人；不要给别人发自己的自拍，除非你们关系亲密，也尽量不要向他人索要照片。

⑦ 注意少用语音。发语音，发的人省事儿，但听的人费事儿。发文字是发的人费劲儿，看的人省事儿。如果不是很紧急的情况下，尽量不要发语音，尤其语音的时间还超过了 10 s。一方面，你不知道对方是否方便听语音；另一方面，你可能不知道自己的声音有多难听。

(2) 在群聊中。

① 不要刷屏，以免影响他人浏览。

② 不要在群里私聊。

③ 不要在群里谈论他人隐私的话题。

④ 群内通知，应该在自己的第一时间回复。

⑤ 不论任何原因，都不要在微信群、QQ 群里和别人吵架，爆粗口。

3) 朋友圈礼仪

(1) 不要加入转发链。例如，恐吓你“如果 5 分钟内不把这个内容发给 50 个人你会遭厄运”的内容，最好不要再继续发送。

(2) 朋友圈每天发帖数量保持在 10 条以内，避免刷屏打扰朋友圈。

(3) 尽量不要求赞、求关注、求投票、求分享，你可以自己分享到朋友圈，不要一对一逼着人家。虽然用了“求”字，但并不代表已经尽到了礼数，别人就应该帮你。

4) 保护好自己

(1) 发朋友圈之前，先处理未回消息。晚上睡觉之前把所有微信信息回复完毕，不拖延至明天。

(2) 发送之前检查一下信息，避免因输入错字而产生误会。

(3) 涉及利害关系的事情能电话不微信（防止对方截屏传播）。

(4) 听群主的话，如果你对他们的做法不认同，私下询问他们为什么那样做，或者退群。绝不要对此事进行大规模的公开表白，因为这样将非常有可能使你陷入被动。

(5) 避免卷入“硝烟弥漫的战争”。它本质上是群聊或论坛中的一场辩论由智慧交锋降格为人身攻击。当你发现自己确实置身于争论之中时，干脆不予理睬而转入其他话题。

5.3 电子邮件礼仪

电子邮件，又称电子函件或电子信函。它是利用电子计算机所组成的互联网络，向交往对象所发出的一种电子信件。使用电子邮件进行对外联络，不仅安全保密，节省时间，不受篇幅的限制，清晰度高，而且还可以大大地降低通信费用。

在使用电子邮件对外进行联络时，应当遵守的礼仪规范主要包括以下 4 个方面。

1. 电子邮件应当认真撰写

一般的电子邮件包括发件人、收件人、主题和内容 4 个部分，如图 5-1 所示。向他人发送的电子邮件，一定要精心构思，认真撰写。若是随想随写，是既不尊重对方，也不尊重自己的表现。在撰写电子邮件时，一定要注意以下 5 个方面。

1) 主题要明确

一个电子邮件，大都只有一个主题，并且往往需要在主题一栏明确注明。若能将主题归纳得当，收件人见到主题时就一目了然了。例如，某同学发给指导老师的主题为“09 旅游班张三的论文”。

2) 语言要流畅

电子邮件要便于阅读，就要语言流畅。尽量不用生僻字、异体字。引用数据、资料时，则最好标明出处，以便收件人核对。

3) 内容要简洁、短小

网上的时间极为宝贵，所以电子邮件的内容应当简明扼要，越短越好。一般而言，一个页面足够，不要反复翻动。如有较长篇幅的内容，应以“附件”形式发送。

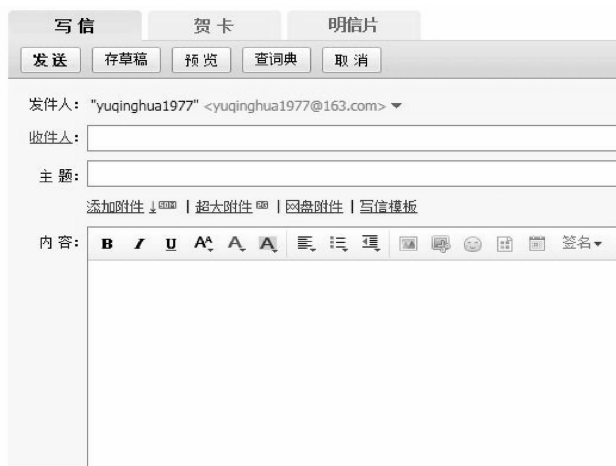


图 5-1 电子邮件

4) 格式要规范

电子邮件的文体格式应该类似于书面交谈式的风格，开头要有问候语，但问候语的选择比较自由，如“你好”“Hello”等，或者仅仅是一个简单的称呼，结尾也可随意一些，如“以后再谈”“祝你愉快”等；也可什么都不写，直接写上自己的名字。但是，如果你写的是一封较为正式的邮件，还是要用和正式的信笺一样的文体。开头要用“尊敬的”或者是“先生/女士，您好！”结尾要有祝福语，并使用“此致/敬礼！”这样的格式。在信尾注明寄件者的姓名及通信地址、电话也是必要的，以方便收信者将来与你的联系。

5) 严谨准确

要保证严谨准确，写后要校对，无错别字。

2. 电子邮件应当避免滥用

在信息社会中，任何人的时间都是无比珍贵的。对商界人士来讲，这一点就显得更加重要了。因此，轻易不要向他人乱发电子邮件。尤其是不要以之与他人谈天说地，或是只为了检验一下自己的电子邮件能否成功地发出，更不宜随意以这种方式在网上“征友”。

3. 电子邮件应当慎选功能

现在市场上所提供的先进的电子邮件软件，可有多种字体备用，甚至还有各种信纸可供使用者选择。这固然可以强化电子邮件的个人特色，但是此类功能一般要慎用。其主要原因有两个：一是对电子邮件修饰过多，难免会使其容量增大，收发时间增长，既浪费时间又浪费金钱，而且往往会给人以华而不实之感；二是电子邮件的收件人所拥有的软件不一定能够支持上述功能。这样一来，他所收到的那个电子邮件就很有可能会大大地背离了发件人的初衷，因而使之前功尽弃。

4. 接收到邮件，马上回复

如果自己是主收方，应当在最短的时间内给予简短的回应，表示已经收到。简短的回应，如“已经收到，我会尽快安排，谢谢”！

【小资料】**标准电子邮件回函格式**

经理先生/女士：

您好！

现将本所关于……发给您，见附件，请查收。如有问题，请及时与我们联系。

本所电话：010-58××××××；传真：010-58××××××；电子邮箱：1836×××××@126.com

本所地址：北京市海淀区××路1号

祝工作顺利！

北京市××律师事务所

律师：×××

20××年×月×日

5.4 传真礼仪

传真，又叫传真电报。它是利用光电效应，通过安装在普通电话网络上的传真机，对外发送或接收外来的文件、书信、资料、图表、照片真迹的一种现代化的通信联络的方式。现在，在国内的商界单位中，传真机早已普及成为不可或缺的办公设备之一。

利用传真通信的主要优点是：操作简便，传送速度快，而且可以将包括一切复杂图案在内的真迹传出去。它的缺点主要是发送的自动性能较差，需要专人在旁边进行操作。有些时候，它的清晰度难以确保。

在日常办公利用传真对外通信联络时，必须注意下述三个方面的礼仪问题。

1. 使用必须合法

按照国家有关规定，任何单位或个人在使用自备的传真设备时，均须严格按照电信部门的有关要求，认真履行必要的使用手续，否则即为非法之举。

具体而言，安装、使用传真设备前，须经电信部门许可，并办理相关的一切手续，不准私自安装、使用传真设备。安装、使用的传真设备，必须配有电信部门正式颁发的批文和进网许可证。如欲安装、使用自国外直接带入的传真设备，必须首先前往国家所指定的部门进行登记和检测，然后方可到电信部门办理使用手续。使用自备的传真设备期间，按照规定，每个月都必须到电信部门缴纳使用费用。

2. 使用必须得法

使用传真设备通信，必须在具体的操作上力求标准而规范。不然，也会令其效果受到一定程度的影响。

1) 确保传真机号码准确无误

本人或本单位所用的传真机号码，应被正确无误地告之自己重要的交往对象。一般而

言，在商用名片上，传真号码是必不可少的一项重要内容。

对于主要交往对象的传真号码，必须认真地记好，为了保证万无一失，在有必要向对方发送传真前，最好先向对方通报一下。这样做既提醒了对方，又不至于发错传真。

2) 规范操作

发送传真时，必须按规定操作，并以提高清晰度为要旨。传真前，给对方通报一下；收到传真后给对方回个信；收到对方传真后要及时处理；使用时要考虑到图像、文字可能失真。

3) 内容简明扼要

既简洁明了，又节省费用。

4) 确保使用方便

无人在场而又有必要时，应使之自动处于接收状态。为了不影响工作，单位的传真机尽量不要同办公电话采用同一条线路。

5) 重要传真文件要备份

传真的资料不大容易保存，所以重要的传真文件要备份。

3. 使用必须依礼

在使用传真时，必须牢记维护个人和所在单位的形象问题，必须处处不失礼数。具体需要注意以下几点。

1) 注意传真首页

应该在传真首页标明发送者和接收者双方的单位名称、人员姓名、日期、总页数等，这样一来接收者可以一目了然，分清是哪个单位、何时、谁发来的，以便及时进行沟通。而且，每页都应标注页码，这样方便阅读，如果哪一页没有发清楚，便于重新发送。

2) 有问候语与致谢语

在发送传真时，一般不可缺少必要的问候语与致谢语。发送文件、书信、资料时，更是要谨记这一条。

3) 传真纸张规范

最规范的传真用纸应该使用专用的传真热敏纸。

4) 注意字号

传真的材料，字体应该比普通打印文本的字体大一些，以确保传真过去的文件清晰，方便阅读。

5) 传真确认

发送之前，向对方通报一下，以免发错。发送之后，要再次向对方确认所发传真的页数，以及内容是否清晰等。

人们在使用传真设备时，最为看重的是它的时效性。因此，在收到他人的传真后，应当在第一时间内即刻采用适当的方式告知对方，以免对方惦念不已。需要办理或转交、转送他人发来的传真时，千万不可拖延时间，耽误对方的要事。

【小资料】

商业传真文件标准格式

FROM: 贵公司名称（注：如果用抬头纸就不用再写贵公司的名称了）

地址：

电话:

传真:

日期:

TO: 对方公司名称

地址:

电话:

传真:

××先生/女士:

您好! (祝福语) 我公司是×××…… (对我公司的介绍, 如公司类型、规模、提供的产品或服务种类、特点和竞争优势等)。

对对方公司的期望 (如合作要求或建立客户关系等)。

(中间也可以写一些贵公司对市场的看法、预期等) (正文内容)

盼复/商祺 (结尾祝福语)

发件人名称/职位

资料来源: <http://www.hi-fax.com/chuanzhengeshi.htm>.

本章小结

我国历史文化悠久, 是有名的礼仪之邦, 人们的社会交往和思想感情交流, 大多通过一定的礼仪形式和一定的文化活动方式来进行。在实际生活中, 每个人都经常使用到一系列的通联方法, 这些通联方法中包含着丰富的礼仪内容, 具有中华民族浓厚的文化色彩。本章着重介绍了当今常用的网络、电话、电子邮件和传真等通信手段, 详细阐述了网络礼仪、电话礼仪、电子邮件礼仪和传真礼仪中的具体注意事项。

关键概念

网络礼仪 电话礼仪 电子邮件礼仪 传真礼仪 通话3分钟原则



自测题

1. 填空题

- (1) 发送传真时, 应该在传真首页标明发送者和接收者双方的____、____、____和____等, 这样一来接收者可以一目了然。
- (2) 打电话时, 需要先说“____”, 然后报上单位和姓名, 再说具体事宜。
- (3) 手机常规放置的位置有____和____。

2. 单项选择题

- (1) 以下哪种使用手机短信的做法是不礼貌的? ()

- A. 在与人谈话时不停地查看或编发短信
 - B. 在内容后面署名
 - C. 尽量使用清楚明白的语言, 不随意简化省略
 - D. 对于重要约会, 用短信婉转地提醒对方
- (2) 按照电话礼仪的惯例, 一般要由()先挂电话, 以示尊重。
- A. 打电话者
 - B. 接电话者
 - C. 地位高者
 - D. 男士
- (3) 接听电话时恰好另一个电话同时响起, 应当()。
- A. 置之不理
 - B. 挂断接听的电话去接另一部电话
 - C. 可两部电话同时接听
 - D. 接起第二部电话记下对方电话稍后打过去
- (4) 办公电话应在铃响()声之内接起, 以免误事。
- A. 1
 - B. 2
 - C. 3
 - D. 4
- (5) 打办公电话语言要简明扼要, 时间一般不超过()分钟。
- A. 1
 - B. 2
 - C. 3
 - D. 4
- (6) 怎样做符合使用移动通信工具的礼仪?()
- A. 在要求“保持安静”的音乐厅可以小声接听电话
 - B. 在医院就诊室里等候医生接诊时可以使用移动通信工具
 - C. 在餐厅就餐时尽量不要主动打电话与人谈笑闲聊
 - D. 交通不拥挤的情况下驾驶汽车时可以接听电话

3. 判断题

- (1) 男女接打电话时, 通常由女士先挂断。()
- (2) 对于一些重要约会, 可用短信方式婉转地提醒对方。()

4. 简答题

- (1) 在代接电话时, 需要注意哪些问题?
- (2) 发送传真时, 具体需要注意哪些问题?

案例分析

电话自荐应聘

毕业生小徐前几天在学校“大学生就业网”上看到了一则烟台市某单位的招聘信息, 小徐觉得单位的基本条件不错, 为了获得更大的录取机会, 小徐决定直接与单位人事部门通一次电话, 进行一次电话自荐。小徐在下午5点多向用人单位打去了电话, 接电话的工作人员告诉他主管领导不在。小徐为了稳妥, 第二天8点就往单位打去了电话, 不巧的是主管领导正在开会, 他便向接电话的工作人员介绍了自己的情况。经过15分钟的谈话, 小徐觉得自己还没有能完整地向单位展示自己, 可接电话的工作人员却打断他的谈话, 说自己已经清楚了, 会向主管领导汇报情况。

资料来源: http://career.sdkd.net.cn/News_Show2.asp?NewsID=104.

讨论题：

1. 请结合案例分析是什么原因使接电话的工作人员打断了小徐的谈话。
2. 小徐有哪些行为是不合乎礼仪规范的？
3. 如果你是小徐，你会怎样做？

 技能训练

观察你周围的人，分析他们在通信联络中哪些做法符合礼仪规范，哪些不符合礼仪要求。