

接打电话的基本礼仪教案(优质5篇)

作为一名教职工，就不得不需要编写教案，编写教案有利于我们科学、合理地支配课堂时间。那么问题来了，教案应该怎么写？下面是小编整理的优秀教案范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

接打电话的基本礼仪教案篇一

拿起话筒第一句话先说“您好”。如果电话铃响过四遍后，拿起听筒应向对方说：“对不起，让您久等了”，这是礼貌的表示，可消除久等心情的不快。如果电话内容比较重要，应做好电话记录，包括单位名称、来电话人姓名、谈话内容、通话日期、时期和对方电话号码等。

电话礼仪常识：电话的开头语会直接影响顾客对你的态度、看法

通电话时要注意尽量使用礼貌用词，如“您好”、“请”、“谢谢”、“麻烦您”等等。打电话时，姿势要端正，说话态度和蔼，语言要清晰，即不装腔作势，也不娇声娇气。这样说出的话哪怕只是简单的问候，也会给对方留下好印象。只要脸上带着微笑，自然会把这种美好的、明朗的表情传给对方。特别是早上第一次打电话，双方彼此亲切悦耳的招呼声，会使人心情开朗，也会给人留下有礼貌的印象。电话接通后，主动问好，并问明对方单位或姓名，得到肯定答复后报上自己的单位、姓名。不要让接话人猜自己是谁(尤其是长时间没见的的朋友、同事)，以使对方感到为难。

电话礼仪常识：非常规电话的处理

如果接到打错的电话，不要发怒更不能出口伤人，正确做法

是简短向对方说明情况后挂断电话。有时候接起电话，问候多声却听不见对方说话，这时绝对不可以不青红皂白，认为是恶意骚扰电话而破门大骂。因为，这种情况极可能由电话线路问题引起。使你听不见对方的声音，但是对方能听见你声音。万一对方是你的客户或上级，听到你在这端破口大骂，会造成什么样的后果。如果对方是恶意骚扰的话，应简短而严厉地批评对方。不必长篇大论，更不应该说脏话；如果问题严重，可以考虑报警解决。

电话礼仪常识：分清主次

1. 接听电话要专心，与其他人交谈，边听电话边看文件、看电视那是很不礼貌的行为，吃东西边是失礼。
2. 如果在会晤贵宾或会议期间接到电话，可向其歉意地说明不能立即通话的原因，并求诺稍后再联系。
3. 接听电话时如果有别的电话打进来，千万不要不理睬，因为很可能是急事。可请求正在通话的一方稍等片刻，并对其讲明原因，然后立即去接另一个电话，问清情况后先访对方稍候，或晚会儿再打进来，之后再继续和前者通话。
4. 不能因为图清净随便拨下电话线。

电话礼仪常识：规范地代接电话

代别人接电话时。要特别注意讲话顺序，首先要礼貌地告诉对方来历才能问对方是何人，所为何事，但不要询问对方和所找人的关系。

1. 尊重别人隐私。代接电话时，忌远远地大声召唤对方要找的人。不要旁听别人通话、更不要插嘴。不要随意扩散对方托你转达的事情。

2. 记忆准确要点：如果对方要找的人不在，应先询问对方是否需要代为转达。如对方有此意愿，应照办。最好用笔记下对方要求转达的具体内容，如对方姓名、单位、电话、通话要点等，以免事后忘记，对方讲完后，应再与其验证一遍，避免不必要的遗漏。

3. 及时传达内容。代接电话时，要先弄清对方要找谁，如果对方不愿问答自己是谁，也不要勉强。如果对方要找的人不在，要如实相告，然后再询问对方“还有什么事情？”这二者不能颠倒先后次序。之后要在第一时间把对方想要传达的内容传达到位。不管什么原因、都不能把自己代人转达的内容，托他人转告。

电话礼仪常识：录音电话

1. 留言制作要规范。留言内容一般包括这么几项：问候语、机主姓名和单位、致歉语、留言的原因、对来电者的要求以及道别语等。

接打电话的基本礼仪教案篇二

打电话要注意“通话3分钟”原则，而接听电话则要遵循“铃响可是3声”原则。迅速及时接听电话，尤其是有约在先的电话。约好通话而不接是严重的失礼行为。若长时间无人接电话，或让对方久等是很不礼貌的倘若电话铃声响到五六声以上才接，接电话的人应当首先向对方致歉：“抱歉！让您久等了！”

2、了解来电话的目的

公司的每个电话都十分重要，不可敷衍，即使对方要找的人不在，切忌只说“不在”就把电话挂了。如果受话人确实很忙，又想与之接洽，能够请对方过些时候再打，或者等受话人打去电话。

接电话时也要尽可能问清事由，避免误事。我们首先应了解对方来电的目的，如自我无法处理，也应认真记录下来。电话记录既要简洁又要完备，可牢记5w1h技巧，即when何时□who何人□where何地□what何事□why为什么□how如何进行，以此保留重要的通话资料。这样不仅仅不会误事并且会赢得对方的好感。

电话不仅仅是传递信息的沟通工具，还会体现通话者个人的修养和素质，无论是打电话还是接电话，我们都应做到语调热情、大方自然、声量适中、表达清楚、简明扼要、礼貌礼貌。

电话礼仪的基本常识

接听电话前：

1) 准备记录工具

如果大家没有准备好记录工具，那么当对方需要留言时，就不得不要对方稍等一下，让宾客在等待，这是很不礼貌的。所以，在接听电话前，要准备好记录工具，例如笔和纸、手机、电脑等。

2.) 停止一切不必要的动作

不要让对方感觉到你在处理一些与电话无关的事情，对方会感到你在分心，这也是不礼貌的表现。

3) 使用正确的姿势

用手拿好电话，如果你姿势不正确，不小心电话从你手中滑下来，或掉在地上，发出刺耳的声音，也会令对方感到不满意。

4) 带着微笑迅速接起电话

让对方也能在电话中感受到你的热情。

接听电话：

1) 三声之内接起电话：这是星级酒店接听电话的硬性要求。

2) 注意接听电话的语调，让对方感觉到你是非常乐意帮助他的，在你的声音当中能听出你是在微笑。注意语调的速度及接听电话的措辞，绝对不能用任何不礼貌的语言方式来使对方感到不受欢迎。注意双方接听电话的环境，如若遇上电话线路发生故障时，必须向对方确认原因。

3) 当听到对方的谈话很长时，也必须有所反映，如使用“是的、好的”等来表示你在听。

4) 主动问候，报部门介绍自己；如果想知道对方是谁，不要唐突的问“你是谁”，可以说“请问您哪位”或者可以礼貌的问，“对不起，可以知道应如何称呼您吗？”

5) 须搁置电话时或让宾客等待时；应给予说明，并致歉。每过20秒留意一下对方，向对方了解是否愿意等下去。

6) 转接电话要迅速：每一位员工都必须学会自行解决电话问题，如果自己解决不了再转接正确的分机上，并要让对方知道电话是转给谁的。

接打电话的基本礼仪教案篇三

(1)、做好打电话前的准备：做好思想准备、精神饱满；要考虑好通话的大致内容，如怕打电话时遗漏，那么记下主要内容以备忘；在电话机旁要有记录的笔和纸。

(2)、电话拨通后，应先说“您好”，问对方：是某单位和个人。

得到明确答复后，再自报家门，报单位和你个人的名字。

(3)、如对方帮你去找人听电话，此时，打电话的人应握住话筒，不能放下话筒干别的'事。

(4)、告知“某不在”时，你不可“喀嚓”就挂断，而应该说“谢谢，我过会儿再打”或“如方便，麻烦您转告”或“请告诉他回来后给我回个电话，我的电话号码是……”

(5)、电话拨错了，应向对方表示歉意，“对不起，我打错了”，切不可无礼的就关断电话。

(6)、如要求对方对你的电话有所记录，应有耐心，别催问：“好了吗？”、“怎么这么慢！”

(7)、打电话时，要口对话筒，说话声音不要太大也不要太小，说话要富于节奏，表达要清楚，简明扼要，吐字清晰，切忌说话矫揉造作，嗲声嗲气电话礼仪常识电话礼仪常识。

(8)、给单位打电话时，应避开刚上班或快下班时间，因为接听电话的人不耐烦。

居家打电话宜在中饭或晚饭或晚上的时间，但太晚或午睡的时间不宜。

(9)、通话应简单明了，对重要内容可以扼要地向对方再叙述一遍，以求确认。

(10)、不占用公司电话谈个人私事，更不允许在工作时间用电话与亲朋好友聊天

(11)、通话完毕，应友善地感谢对方：“打扰你了，对不起，

谢谢您在百忙中接听我的电话”，或者“和您通话感到很高兴，谢谢您，再见”。

接打电话的基本礼仪教案篇四

接听电话的人虽然处于被动的地位，但是，也不能在礼益范上有所松懈。拨打电话过来的人可能是你的上级，可能是合作方，也可能是对你很有帮助的友人，因此，受话人在接听电话时，要注意有礼和得体，不能随随便便。

当本人接听打给自己的电话时，应注意及时接听并谦和应对，无论对方地位尊卑，都要待人以礼。

1、及时接听

电话铃声响起，要立即停下自己手头的事，尽快接听。不要等铃声响过很久之后，才姗姗来迟或者让小孩子代接电话。一个人是否能及时接听电话，也可从一个侧面反映出他的待人接物的诚恳程度。

一般来说，在电话铃声响过三遍左右，拿起话筒比较合适。“铃声不过三声”是一个原则，也是一种体谅拨打电话的人的态度，而且铃声响起很久不接电话，拨打电话的人也许会以为没有人接而挂断电话。如果接电话不及时，要道歉，向对方说“抱歉，让您久等了”。

2、谦和应对

在接电话时，首先要问候，然后自报家门，向对方说明自己是谁。向发话人问好，也有向发话人表示打来的电话有人接听的意思。自报家门是为了确认自己是否是发话人真正要通话的对象。

在私人住所接听电话时，为了安全起见，可以不必自报家门，

或者只向对方确认一下电话号码来确定是否对方找对了人。即使对方错拨了电话，也不要勃然大怒，口出秽语，而要耐心解释。

在接听电话时，要聚精会神，认真领会对方的话，而不要心不在焉，甚至把话筒搁在一旁，任凭通话人“自言自语”而不顾。

3、分清主次

其一，电话铃声一旦响起，接电话就成为最紧急的事情，其他事情都可以先放一边。接听电话时，不要再与旁人交谈或者看文件、吃东西、看电视、听广播等。即使是电话铃声响起的时候你忙着别的事，在接听电话时也不要向打电话来说电话来得不是时候。

其二，有时候确实有无法分身的情况，比如自己正在会晤重要的客人或者在会议中间，不宜与来电话的人深谈，此时可以向来电话的人简单说明原因，表示歉意，并主动约一个具体的双方都方便的时间，由自己主动打电话过去。一般来说，在这种情况下，不应让对方再打过来一次，而应由自己主动打过去，尤其是在对方打长途电话的情形中。约好了下次通话的时间，就要遵守约定，按时打过去，并向对方再次表示歉意。

其三，如果在接听电话的时候，适逢另一个电话打了进来，切忌不要中断通话，而要向来电话的人说明原因，要他不要挂断电话，稍等片刻。去接另一个电话的时候，接通之后也要请对方稍候片刻或者请他过一会儿再打进来，或者自己过一会儿再打过去。等对方理解之后，再继续方才正接听的电话。

电话方位指引礼仪常识

什么时候会用到电话方位指引礼仪

这个估计大家也都知道，一般是客户第一次来公司，在不知道路的情况下会给我们打来电话，问我们怎么走！第二种情况就是客户以前来过公司，但是第二次来把路给忘记了，总的来说就是要来我毛司拜访找不到公司了，向我们打电话求救，我们应该如何做。

电话方位指引态度要求

1、接听电话人员须热情

在接到电话的时候一定要面带微笑、态度诚恳，在语言上要清楚、准确、柔和，避免使用不恰当语言。

2、接听电话人员须耐心

耐心就是不厌其烦，有时候可能我们给客户说很多遍，但是他还是不知道，这时候我们不要急躁。因为客户本身就已经很急躁了，我们再急等于是给客户火上浇油。

电话方位指引礼仪要求

1、问清客户所在位置

一旦接到请求指引方向的电话，首先应该确定来电者目前所处的区域位置。如果连对方的位置都不清楚就开始盲目指点，那只会使对方更加糊涂。在指引的时候，应该避免告诉对方方位、角度或者很难发现的小目标。

2、确认客户使用交通工具

了解了来电者的区域位置之后，还应该礼貌地询问对方乘坐的是什么交通工具，因为对于不同的交通工具，指引的方式是完全不同的。例如，开车的人应该告诉他大的目标，搭车

的人则应该告诉他详细的公共交通工具的乘坐方法。

3、开车族大目标指引

对于开车而来的客户，他在打电话询问的时候是一心二用的。如果告诉他方位、角度或完全看不到的小目标，他是根本来不及顾及这些的，甚至还可能危及到他开车时候的人身安全。正确的指引方式应该是告诉他沿途可能经过的大目标，如医院、学校、百货公司、大型超市以及加油站等。

4、搭车族如何使用公共交通工具

对于搭车族而言，在电话中进行方位指引主要是要交待清楚如何选用便捷、快速的公共交通工具。这时候，应该告诉他公司附近的公共交通工具站名以及车次。如果对方是对公司非常重要的客户，则应该派车前去迎接，这时候要交待清楚所派出的车子的车牌号码、颜色和种类等。

5、车程距离时间

当客户的位置、行车方式和路线都确认之后，还应该让对方自己估测一下车程和时间。例如，到达某个路口后，让开车前来的客户自己估测路程，如果随后的行程超出了估测的路程，那么说明方向是错误的，应该重新寻找方向。

接打电话的基本礼仪教案篇五

打电话的基本礼仪

打电话是通联礼仪的一个主要内容。拨打电话的人是发话人，是主动的一方，而接听电话的一方是受话人，是被动的一方。因而在整个通话过程中，拨打电话的人起着支配作用，一定要积极塑造自己的完美的电话形象。

在打电话时，必须把握住通话的时间、内容和分寸，使得通话时间适宜、内容精炼、表现有礼。

1、时间适宜

把握好通话时机和通话长度，即能使通话更富有成效，显示通话人的干练，同时也显示了对通话对象的尊重。反之，如果莽撞地在受话人不便的时间通话，就会造成尴尬的局面，非常不利于双方关系的发展。如果把握不好通话时间，谈话过于冗长，也会引起对方的负面情绪。

2、内容精炼

打电话时忌讳通话内容不着要领、语言啰嗦、思维混乱，这样很容易引起受话人的反感。通话内容精炼简洁是通话人的基本要求。

(1) 预先准备

在拨打电话之前，对自己想要说的事情做到心中有数，尽量梳理出清晰的顺序。做好这样的准备后，在通话时就不会出现颠三倒四、现说现想、丢三落四的现象了同时也会给受话人留下高素质的好印象。

(2) 简洁明了

电话接通后，发话人对受话人的讲话要务实，在简单的问候之后，开宗明义，直奔主题，不要讲空话、废话，不要啰嗦、重复，更不要偏离话题，节外生枝或者没话找话。在通话时，最忌讳发话人东拉西扯、思路不清，或者一厢情愿地认为受话人有时间陪自己聊天，共煲“电话粥”。

(3) 表现有礼

拨打电话的人在通话的过程中，始终要注意待人以礼，举止和语言都要得体大度，尊重通话的对象，并照顾到通话环境中其他人的感受。

接电话的基本礼仪

接听电话的人虽然处于被动的地位，但是，也不能在礼仪规范上有所松懈。拨打电话过来的人可能是你的上级，可能是合作方，也可能是对你很有帮助的友人，因此，受话人在接听电话时，要注意有礼和得体，不能随随便便。

当本人接听打给自己的电话时，应注意及时接听并谦和应对，无论对方地位尊卑，都要待人以礼。

1、及时接听

电话铃声响起，要立即停下自己手头的事，尽快接听。不要等铃声响过很久之后，才姗姗来迟或者让小孩子代接电话。一个人是否能及时接听电话，也可从一个侧面反映出他的待人接物的诚恳程度。

一般来说，在电话铃声响过三遍左右，拿起话筒比较合适。“铃声不过三声”是一个原则，也是一种体谅拨打电话的人的态度，而且铃声响起很久不接电话，拨打电话的人也许会以为没有人接而挂断电话。如果接电话不及时，要道歉，向对方说“抱歉，让您久等了”。

2、谦和应对

在接电话时，首先要问候，然后自报家门，向对方说明自己是谁。向发话人问好，也有向发话人表示打来的电话有人接听的意思。自报家门是为了确认自己是否是发话人真正要通话的对象。

在私人住所接听电话时，为了安全起见，可以不必自报家门，或者只向对方确认一下电话号码来确定是否对方找对了人。即使对方错拨了电话，也不要勃然大怒，口出秽语，而要耐心解释。

在接听电话时，要聚精会神，认真领会对方的话，而不要心不在焉，甚至把话筒搁在一旁，任凭通话人“自言自语”而不顾。

3、分清主次

其一，电话铃声一旦响起，接电话就成为最紧急的事情，其他事情都可以先放一边。接听电话时，不要再与旁人交谈或者看文件、吃东西、看电视、听广播等。即使是电话铃响起的时候你忙着别的事，在接听电话时也不要向打电话来的人说电话来得不是时候。

其二，有时候确实有无法分身的情况，比如自己正在会晤重要的客人或者在会议中间，不宜与来电话的人深谈，此时可以向来电话的人简单说明原因，表示歉意，并主动约一个具体的双方都方便的时间，由自己主动打电话过去。一般来说，在这种情况下，不应让对方再打过来一次，而应由自己主动打过去，尤其是在对方打长途电话的情形中。约好了下次通话的时间，就要遵守约定，按时打过去，并向对方再次表示歉意。

其三，如果在接听电话的时候，适逢另一个电话打了进来，切忌不要中断通话，而要向来电话的人说明原因，要他不要挂断电话，稍等片刻。去接另一个电话的时候，接通之后也要请对方稍候片刻或者请他过一会儿再打进来，或者自己过一会儿再打过去。等对方理解之后，再继续方才正接听的电话。