

LIYI QUAN SHU
TONGXUN LIYI

礼仪全书

通讯礼仪

生 活 百 科
青 苹 果 电 子 图 书 系 列

礼仪全书

通讯礼仪

主编 田晓娜

目 录

一、电话礼仪.....	1
电 话.....	1
寻呼机.....	7
长途电话业务.....	8
普通电话的使用方法	11
打电话的礼仪	16
接电话的礼仪	23
办公室职员打电话礼仪	32
办公室职员接电话礼仪	34
电话总机话务员接电话礼仪	36
电话形象礼仪	37
打电话的语言礼仪	38
电话用语礼仪	42
电话体态礼仪	47
电话声音礼仪	48
电话准备礼仪	48
电话记录礼仪	48
电话交谈礼仪	49
电话艺术礼仪	50

打电话的技巧礼仪	52
电话谈判礼仪	57
用电话联系生意的礼仪	65
打电话的礼仪禁忌	74
与接线员打交道的礼仪	78
申请安装私人电话礼仪	80
使用寻呼机的礼仪	81
使用手机的礼仪	82
二、电报礼仪	84
传真、电传和电报	84
电传 (Telex)	85
国内电报礼仪	86
港澳台地区电报礼仪	92
国际电报礼仪	92
三、信函礼仪	94
书信的礼仪	94
书信用语礼仪	107
家书的礼仪	112
社会往来书信礼仪	122
信笺的选择和折叠	124
涉外信函礼仪	125
涉外公务信函礼仪	127
便笺的礼仪	137
留条的礼仪	137
明信片的礼仪	138

一、电话礼仪

电 话

目前，我国使用的电话大致有程控电话、磁卡电话、投币电话、可视电话以及移动电话等种类。电话服务项目正日趋完善。商务人员对此应有所了解，以便高效率地使用电话。

1. 程控电话

(1) 什么是程控电话

程控电话是指安装在程控市内电话局上的电话。

所谓程控，是指对电话交换机的控制先按一定逻辑要求设计成软件形式，存放在电子计算机的内存中，然后由电子计算机来控制电话交换机的接续动作。这种由软件控制硬件的控制方式叫做“存储程序控制”，简称“程控”。

程控电话具有接续快、声音清晰、质量可靠、服务功能多等优点。目前，我国城乡使用的电话大多属程控电话。

(2) 程控电话的主要服务项目

①缩位拨号：用户对经常联系的电话号码可采用二位自编的代码来代替。这样，你在拨叫常用的电话时，只需拨相应的代码就可以了。此项功能既可节省时间，便于记忆，又

可减少出错的机会。

②热线服务：用户摘机后不用拨号，就可自动拨通事先登记的某一用户。

③呼叫等待：当您与对方通话时，如遇到第三方呼入，您可根据需要保留与其中一方通话，此项功能解决了第三方有重要事情而打不通电话的困难。

④三方通话：当您与对方通话时，如需第三方加入通话，可在不中断与对方通话的情况下，拨出第三方，实现三方共同通话的目的。

⑤转移呼叫：您有事外出，为避免因接不到电话而误事，可将您的电话转移到您临时去处的电话上。这样，如有用户呼叫你时，就会自动转移到你去处的电话上。

⑥呼出限制：此项功能特别适用于有长途直拨性能的电话用户。它可根据需要限制无关人员随意打市内或国内或国际电话。这样既可节省费用，又能保证正常工作秩序。

⑦缺席用户服务：当你外出时，电话局可代你答复来话者。

⑧闹钟服务：利用电话机铃声按你预定的时间自动响铃，提醒你去办计划中的事。

⑨遇忙回叫：当你拨打的电话占线时，你可挂机办事，不用再拨号。对方通话完毕即能自动回叫，优先将你的电话接通。

(3) 程控电话使用方法

①摘机听到拨号音后，应在 15 秒钟内拨出第一位号码：每一拨一位号码的间隔不能超过 10 秒钟，否则超时将听到忙

音，使拨出的号码无效。

②拨完号码后即可听到信号音；如果拨叫的电话不是程控电话，信号音来的就会晚一些。

③拨号的电话无人接，90秒钟以后自动切断，回铃音变为忙音，用户应挂机。

④拨号的电话号码是空号时将听到空号音信号，应即挂机，查明号码后再拨。

2. 磁卡电话

(1) 什么是磁卡电话

磁卡公用电话是采用预付费电话卡来打电话，凭特别的磁卡片插入机器的卡片入口处接通电话。然后，根据你的需要拨市话或直拨国内国际长途电话。现已开通市内电话、国内、国际直拨电话。用户可根据要拨通的地区和通话时间长短预付费，购置10元、20元、50元、100元磁卡。磁卡电话的收费标准与普遍电话收费相同，不同点是磁卡电话机根据用户所拨地区、通话时间自动减少用户所购磁卡面值，通话结束后卡片退出，并且在余值部位打一个小孔以做标记。

磁卡的使用范围一般是按省份划分。因此，用户在购置磁卡时要注意磁卡的通用范围。

(2) 磁卡电话的使用方法

使用磁卡电话，首先要在当地邮电局或销售磁卡的地方购置磁卡。使用磁卡要注意磁卡的插入方向，在磁卡面上有彩色印刷的一面应向上，磁卡左上角的箭头指向是首先插入端。在夜间打电话，可以手摸磁卡有缺口的一边来确定磁卡的插入方向，再配合话机按键盘“5”字上的明显触摸标志可

打通电话。使用方法是：①摘机，即取下手柄；②把磁卡插入磁卡口；③听到拨号音后拨号；④请注意：市内电话、国内直拨和国际长途的操作方法都遵循：摘机—插卡—拨号—通话—挂机—取走磁卡这一过程。通话过程中，用户可以随时观察在话机右上方的显示窗口，显示的卡片面值将随着通话时间的延长逐渐减少，当磁卡面值减少到接近于零时，话机会从受话器中送出催促音，告知用户要尽快中止通话或立即插入第二张磁卡，继续进行未完的通话。否则，只要第一张磁卡用尽，话机会自动中断通话。

3. 投币电话

投币电话具有日夜服务，无需人看守等优点。使用方法为：首先拿起话筒，投入一枚硬币或特殊币，听到拨号音即可拨号，通话3分钟后听到告警声，再投币可延长通话时间，不再投币告警1分钟后即自动切断通话。拨号后电话未接通，挂机即退币。若拨特种业务电话，如“119”、“114”等，通话完毕挂机即退回所投硬币。

随着科学技术的发展，公用电话网的发展趋势是由投币电话向更加可靠的付费卡式电话过渡，具体包括磁卡、光卡、智能卡等。

4. 可视电话

新一代的通讯设备——可视电话给人们的生活带来了更多的方便。通话人在打电话的同时，可以同时看到对方即时的影像，使原来的“只闻其声”变成了“又见其人”，使打电话成为一种面对面的交谈。为身在天涯海角的人们解思念之苦，使分布在各地工作的人员开会有身临其境的效果。

5. 移动电话

移动电话全称是无线移动电话，指通话的双方或一方是在运动中进行信息交流。不受时间和地点的限制，可直拨市内、国内以及直拨国际电话，并可全国联网。

移动电话用户按不同情况分为：车、船载移动电话，手提移动机及固定机 3 种类型。

手机即指无线移动电话中的手提移动机，俗称大哥大。它具有移动电话的多种服务功能如：国际国内直拨、三方通话、自动应答（计时），密码锁定、储存用户信息（D—99）。除此之外，最主要的就是它体积小质轻，便于随身携带，实现全国漫游，适合于业务繁忙流动人员随身使用。下面主要介绍其漫游服务功能的使用方法。

①用户携机到外地时，开机后，机上的黄灯（Roam）会闪亮，这就是告诉你，电话已处于漫游状态。拨号时先拨“0”，再拨被叫用户所在地区的区号，最后拨被叫用户电话号码，如济南用户携机到青岛市想同济南通电话，先拨“0531”，再拨被叫号码。如用户需同青岛市电话用户通话，方法是：先拨“0532”，再拨用户号码。

②用户作为被叫时，如果双方处于同一地区内，主叫用户直拨被叫用户号码。如外地区拨叫该用户，需对拨长途区号。

③用户拨叫国际长途电话，要先拨“00”再拨国家代码，然后再拨长途区号和用户电话号码。

④用户携机到无自动漫游服务的地区使用时，需到电信局办理人工漫游登记，领取该地区电话号码后，可到无自动

漫游服务的地区进行人工漫游。

6. 录音电话

录音电话是指将电话机与录音机组合在一起，双方通话时可录下通话内容，以备查用；无人接电话时，可道出用户预先录制好的留言，而后自动录下来话的内容，等主人回来后便可知道谁来的电话以及电话内容。

7. 受付电话

受付电话是一种由用户与受话国话务员直接应答的新业务，是为了方便用户，解决发话人不会讲所在国语言或其他第三国语言而开办的。它的使用方法是：拿起话筒，听到电话拨号音后，按受话国键位即可直接接通受话国话务员，然后由受话人支付。目前我国已向以下几个国家或地区开放此项业务：日本、美国、意大利、香港等。使用此项业务，手续简便，接通过迅速。各大城市长途电信局电信大楼等营业处均可受理此项业务。

8. 特种服务电话

目前，我国大小城市的市内电话均设置了以“1”开头的全国统一特种服务电话号码，商务活动中常用的特种服务号码有：

- 103 国际人工长途电话台
- 108 国际直拨受话人工付费电话
- 112 市话障碍受理
- 113 国内人工长途电话台
- 114 市内号码查询台
- 116 国内人工长途电话查询

- 125 自动漫游寻呼登记台
- 126 无线人工寻呼
- 127 自动无线寻呼
- 128 汉字无线寻呼
- 160 人工信息服务台
- 168 自动电话信息台
- 173 国内长途半自动电话台
- 184 国内邮政编码查询

每个按键式话机上都有“*”、“#”两个功能键，但是由于话机种类的不同，其用途也不一样。

在按键脉冲式话机上，“#”键做为重拨键使用；“*”键作为暂停键使用，你在打电话时如按此键，对方就听不到你的声音了，但对方的声音你仍可听到。

在按键双音频式话机上，“#”、“*”两键是作为用户提供程控服务项目的功能键而使用。

在按键脉冲/双音频兼容式话机上“#”、“*”两键的作用只作程控服务项目的功能键用，而不能作重拨键和暂停键用。

寻呼机

这是单向传输的无线电接收机，亦称“BB”机，体积小如烟盒，重量轻、易携带。其通讯方式是传呼人通过总台发出无线电信号，传呼机接到信号后，持机者便根据其内容来处理各项工作。对经常外出开会或室外流动工作人员最为适用。

目前，寻呼机主要有数字机和汉显机两种类型。汉显机的服务更加完善，除具有寻呼功能外，可传送商情，天气预报、金融等各类信息。

随着寻呼业务的不断发展，由市内寻呼发展到全国联网，从而进行全国漫游，为出差在外和外出旅行人员提供了更为方便的服务。其发展前景更为广阔，真正成为人们生活中得力的助手。

长途电话业务

长途电话是邮电通信的重要组成部分，是现代化建设信息传递的主要手段。长途电话是语言通讯最迅速的工具。它具有使用方便、通达地点广泛、解决问题及时等优点，故人们乐意采用。

利用电话，经过邮电部门长途电话通信网络，把语言从一地传送到另一地的通讯方式称为长途电话。

邮电部门的长途电话通信网络是由明线、电缆、幻线（在通信线路的中间抽出一头，而另一头则借大地作归路从而构成回路，在这种线路上同样可以传输信息，这种线路虽然摸不到，但确在进行着通信，它似幻想中的一条线路故称为幻线）、短波、微波和卫星等多种传输手段综合组成的，它连通全国各地，遍及世界各国。根据不同的通话地点，长途电话分为国内长途电话和国际长途电话两大类。

1. 国内长途直拨电话——DDD

国内长途直拨电话也叫国内长途自动电话（简称DDD）。拨打时，一定注意对方城市长途区号和对方市内电话号码连

起来不间断地一次拨完。

国内长途电话按照不同的服务对象和业务性质分为以下6个业务种类：

- (1) 代号电话；
- (2) 特种电话；
- (3) 紧急调度电话；
- (4) 政务电话；
- (5) 普通电话；
- (6) 公务、业务电话。

各类电话的使用对象和业务范围邮电部电信总局都有详细的规定。其中，第5类普通电话是单位及个人挂发的长途电话，是使用最广泛的一种长途电话。国内长途电话按照不同的处理手续又分为以下三个通话种类：

(1) 叫号电话。是发话人与指定的某地某号电话通话的长途电话；

(2) 叫人电话。是发话人与指定的某地某号电话的某人、用户交换机的某一分机，合用电话、同线电话的某一用户通话的长途电话。

(3) 传呼电话。是受话人没有安装电话，由邮电局或公用电话站派人通知受话人前来接话的长途电话。

国内长途电话还办理下列特别业务：

(1) 预告电话。是发话人预定通话时间，由邮电局预先告知受话人，按时接通通话的长途电话。

(2) 预约电话。是发话人和受话用户预先约定通话日期和时间，按时接通通话的长途电话。

打国内长途电话需先拨打 113 挂号。

查询电话拨打 116。

拨叫电话号码组成如下：

国内字冠+对方城市区号+对方用户电话号码。

例如：拨叫上海市一用户电话为 82388168 号码应拨 0+21+888168，即将“02182388168”连续一气拨完。

拨完后稍等片刻，约 10~20 秒后，即可听到回铃声，表示接通，如出现忙音，表示电话没有接通，挂机稍等再拨。

使用国内长途直拨电话注意事项：

要及时了解对方的电话号码有无变动，特别要注意随时掌握对方城市的电话号码升位改号情况（包括区号变动），及时更正对方电话号码，因为拨通一个错误电话号码，你同样要支付电话费用。

2. 国际及港、澳、台直拨电话——IDD

国际直拨电话也叫国际自动电话（简称 IDD），是由具有国际直拨功能的电话机的用户，直接拨叫世界各开放“IDD”业务国家或地区的用户进行通话的业务。

国际长途电话的业务种类分为：（1）遇险电话；（2）政务电话；（3）业务电话；（4）私务电话。其中，私务电话是使用最广泛的一种国际长途电话。

国际长途电话的通话种类分为：

（1）叫号电话。是发话人与指定的电话号码用户通话的电话。（2）特别业务。是我国与有关国家或地区邮电主管部门商定后开放的电话业务。目前，我国开放有 5 种特别业务：

（1）叫人电话；（2）传呼电话；（3）受话人付费电话；

(4) 信用卡电话；(5) 利用国际公众电话网传递的其他业务。

水上移动业务。是指船与船和船与岸之间的电话。目前，我国开放以下两种业务：(1) 国际海事卫星电话；(2) 国际船舶电话。

拨叫国际直拨电话时，应首先知道受话用户的国家或地区代码、城市区号及用户的电话号码，在拨打时一定注意把国际字冠“00”及对方国家或地区代码，城市区号及用户的市内电话号码连起来不间断地一次拨完。

拨叫电话号码组成如下：

国际字冠+国家或地区代码+城市（地区）区号+对方用户电话号码。

例如：拨叫日本东京某用户为 2345678 号码应拨：

00+81+3+2345678（国际字冠+国家或地区代码+城市区号+对方用户号码）。

即将“008132345678”连续一气拨完。

使用国际长途直拨注意事项：

有些国家的城市（地区）的区号，第一位数是“0”，例如“01”或“021”等，在挂国际直拨电话时不用拨“0”，只需拨“1”或“21”即可。

港、澳、台地区的直拨电话，其拨叫方法与拨打国际直拨电话相同。

普通电话的使用方法

怎样正确使用普通电话？

(1) 打电话前，如不知道对方电话号码，须先在电话号

簿中查找，也可打 114 查询。

(2) 拿起耳机听到“嘟……”拨号音，应立即拨号，如听到“咕、咕、咕……”忙音，表示对方电话占线或电话局没有空闲，请挂机稍候再拨，切不可连续打叉簧或连续拨号。

(3) 如听到对方电话发出“嘟……嘟……”振铃声，表示已接通。但铃声响了十几次，仍无人来接，请挂断稍待片刻再拨。

(4) 接通后，双方通话内容要简明扼要，不讲废话，以免长期占线，影响别人通话。市内电话通话计费以三分钟为一次。

怎样正确使用投币电话？

(1) 取下耳机请投硬币，听到拨号音后，请即拨号（或按钮），硬币多投不找。

(2) 如拨号后听到忙音，可掀一下耳机压架再听，待听到拨号音后，再掀“#”符号健，即可重拨号码。

(3) 通话二分钟后，听筒里发出超时警号声，告诉你还有一分钟通话时间，你需要再投一次电话费硬币，否则到了三分钟电话即自动切断，中止通话。

(4) 如对方无人接电话，挂机后自动退币。

(5) 投币电话不挂发长途电话。

怎样正确使用程控电话？

程控电话，由于接续速度快，使用效率高，在使用方法上与一般电话略有不同。使用方法如下：

当拿起耳机听到拨号音，应立即连续拨出对方号码，每拨一位号码的间隔时间不宜过长，否则将听到忙音，原来所

拨的号码都将无效，需要重新拨号。

当拨完号码后，即可听到回铃音或忙音。如果拨叫的电话不是程控电话，听到回铃音或忙音的时间要稍长一些。听到回铃音表示电话已接通对方，听到忙音表示对方电话正在使用，需要挂上耳机稍候再拨。如果拨完号码听到回铃音后，持续等待时间超过 180 秒钟仍无人接听，程控电话交换机就会自动切断回铃音，发出忙音，应将耳机挂上稍候再拨。

如果拨叫的号码是空号时，将听到空号音，应挂上耳机，查明号码后再拨。

用户在使用程控电话过程中，听到的信号音主要有以下几种：

拨号音：发出的是“嘟……”的连续音。

回铃音：发出的是“嘟……嘟……嘟……”各长 1 秒间断 4 秒，节奏较缓慢的断续音。

忙音：发出的是“嘟、嘟、嘟……”比回铃音快的断续音。

特种拨号音：发出的是“嘟、嘟……”间断非常短促的断续音。在登记了某种服务项目（如遇回叫、转移呼叫等）后，拿起耳机即可听到这种特种拨号音。

空号音：发出的是“嘟、嘟、嘟、嘟……”的三短一长音。

长途电话通知音发出的是“嘟、嘟……嘟、嘟……”的两短音一间隔。用户正在通话，有长途电话接入时，才能听到。

证实音：S-1240 型发出的是“嘟、嘟、嘟、嘟……”短

促的断续音。

等待音：主叫用户具有会议电话功能，在操作中乙、丙用户将听到“嘟……嘟……”，每次送1秒、断4秒的断续音，即等待音。

如何使用缩位拨号？

为减少拨叫多位电话号码的麻烦，节省拨号时间，便于记忆，可采用缩位拨号。即只需拨2位号码（00—19），就能分别代替原来20个被叫用户的多位电话号码。被缩位的被叫电话号码，可以是市内电话号码，也可以是郊县、国内、国际直拨电话号码。

使用方法：①登记。听到拨号音后，在双音频电话机上按*51*AN*TN。其中“51”表示缩位拨号的服务项目代码，“AN”是用户编的00—19中的缩位代码，“TN”是需要缩位的被叫电话号码。完成上述操作后，耳机中传出证实音，表示您的登记已被接受。如未听到证实音，需重新登记。登记了缩位拨号功能以后，用户取机听到拨号音，在需要拨打缩位的被叫用户号码时只要按**AN稍等片刻，如果被叫用户处于空闲状态，则主叫用户将听到回铃音，被叫用户铃响，取机后双方即可通话。

②注销。听到拨号音后，在双音频电话机上按51*AN，耳机中将传出证实音，通知您的注销已被接受。如未听到证实音，需重新注销。

注：此项业务限双音频话机使用。

如何正确使用呼叫等待？

当您正与对方通话时，遇到另一用户呼入，可根据需要

保留一方，与另一方通话。其使用方法为：甲、乙用户通话中如有丙用户呼入，甲、乙用户耳机中会听到“嘟、嘟”音，丙用户听到“回铃音”。这时甲用户可以有以下三种选择：

①拒绝新的用户呼入，不作任何操作，超过一定时间后，“嘟、嘟”音自动消失。

②保留原通话用户，改与呼入用户通话时，在话机键盘上按“R”键或拍叉簧，再次听到拨号音后操作如下：

脉冲话机拨（按）158

双音频话机按*58

完成上述操作后，甲方即可与丙方通话，此时乙方听等待音（嘟……嘟……，响1秒，间隔时间为5秒）。

③轮番按一下“R”键或叉簧，就可以轮流与乙、丙用户通话。

注：不能与遇忙回叫同时登记使用。

如何正确使用电话上的*”和“#”键？

电话键盘上除了有0至9几个数字外，还有“*”和“#”两个键，有些人还不会应用。在打电话时，中途要和别人谈与受话人无关或不需要受话人知道的事情，有的人往往是用手使劲地捂住话筒。其实，只要按下“*”键，即可与对方“切”断，当需要再与对方通话时，手指离开“*”键，即与原来一样通话了。其功能有点像录音机上的“暂停”，有人把这个键称为“保密键”，是较合适的。

在打电话时，拨了电话号码后，如发现对方占线忙音，你可暂时挂断电话，再要时，不需再重新按一遍号码，只要把“#”键一按一放，那指示灯就会闪亮，之后，就自动再重新

接通你原来所要的电话号码。如还是忙音，就再按一下“#”键，直至接通。这个键又叫“记忆键”。

打电话的礼仪

商场上竞争激烈，公司给予人印象的好坏，往往关系着市场利益，所以电话基本礼仪不可忽视。

1. 电话响两声就得拿起，迟了应表示歉意

上班时把电话打到某公司，如果铃声响了许久，对方仍然迟迟不接，谁都会觉得沮丧、不耐烦，往往会对该公司产生不满。电话铃声响一次约三秒，响十次就等于三十秒，即使是短暂的时间，可对打电话的人来说往往感觉很漫长，会因此扩大等待的不快感。

因此，为了避免给打电话的人留下不良印象，电话响两声就应该马上接听。即使电话离自己很远，但当距离较近的人不在时，就要有赶紧去接电话的心理准备。就算自己不能充分应付电话内容，电话铃响了也要先去接听。

生意场上的电话，在铃声响两声就接，是一种应有的礼貌，可有时也会遭到难以控制的情况。比如，百货公司售货员在接待顾客时，如果电话铃响了，即使想要去接，也不能不顾一切地迅速离去。为了接电话，得罪眼前的客人岂不是因小失大？

一旦电话铃响了5声以上才去接，先要礼貌地向对方说声“对不起”，表达一下让对方久等的歉意。如果电话响了很久才接，拿起电话仅仅“喂”了一声，而不表示一点歉意的话，这会给对方留下更恶劣的印象。

2. 商务电话一定要用尊敬语

“请问有何贵干？”

“打扰了您这么久，真是抱歉！”

“承蒙您的关照，今后还请多多照顾。”

对尚未习惯使用尊敬语的新职员来说，要他们把这些基本的电话应对讲得流利自然，并不太容易。尤其是有些特别的词句，除了工作场所外，平常很少用到，所以要一下说出口会很很不习惯。

有些人认为，并非一定要用这些词句才能工作，甚至认为用平常的语句，更能让客户觉得亲切。可是在商场上，每个人都希望受到尊重。尤其生意上的往来，更没有必要称兄道弟，保持相当的尊重是必要的。刚开始时，当然会不习惯这种用语，只要多加练习便会逐渐自然、流利。

3. 挂电话前的礼貌应对不可忽视

商场上，和各公司负责人如果彼此熟悉的话，利用电话互通信息是常有的事，但决不能因此就忽视了电话礼仪。特别是对刚熟识的朋友，如果因为渐趋熟悉，就在电话应对方面逐渐随便、不庄重的话，是非常欠妥的。

有些人在和那些交情较浅的朋友打电话时，也常忽略通话结束前的礼貌应对。这有时并不是因为有什么急事，而只是一味地考虑自己，完全不顾及对方的感受。这是相当失礼的行为。

挂电话前，应该向对方说声：“请您多多指教”、“抱歉，在您百忙中打扰您”、“谢谢，真是不胜感激”等。彼此热情、诚挚的致意，会让双方都感到愉快。虽然不能说“好的结束

就是成功”，但为了给对方留下好印象，千万不要忽略了最后的礼貌。谨言慎行，彬彬有礼，才是得体的应对之道。

4. 放下话筒的方式有讲究

你说完了最后一句话，一定要确定对方已挂断电话后，才能放下话筒。

大概你有过以下的经验：当你谈完事情，正要向对方道谢时，谢字还没讲完，对方就挂掉了电话。不管对方是谁，自己遇到这种情形时，心里都不会太好受。将心比心，我们也需要谨防自己用这种态度对待别人，一定要等对方挂断电话后才放下听筒。

电话只是我们的一个通讯工具。可是在商场上，我们要象对朋友一样，客客气气地对待听筒。

在经验丰富的推销员中，有些人打完电话会小心翼翼地把听筒挂上，仿佛生怕一不小心就会损坏电话。也许有人认为这样未免太小心了，可这却是对对方的一种礼貌，也是对电话机旁的人的一种尊重。

听筒虽然不是用力挂几次就会损坏，但是粗暴地挂断电话，不仅不会节省时间，还有可能让对方感到不悦。当自己正忙着处理事情时，如果突然有一个电话打来，接听后知道不是自己的电话，转告别人后，就“砰”地一声把话筒抛在桌上，不仅会给对方带来不愉快，也会使对方认为这是个连基本礼貌都不懂的公司。所以，不管多么忙，一定要温柔、亲切地对待听筒及来电方。

5. 对方来电时，如果需要费时查资料，最好先挂断电话，稍后再打

有些人认为让对方等几分钟，并没有什么大不了的，可这并不是时间长短的问题。让对方在电话中苦等，毕竟是失礼而欠妥的。因此，需要暂时放下听筒时，不如在征得对方同意后先挂掉电话，等事情办妥再挂过去。这也是一种电话应对的基本礼貌。

客人在电话中打听商品的数量及价值，自己估计需要用 15 分钟去查找资料，假如对方问你需要多长时间才能回话时，你将如何回答呢？

“15 分钟左右，也许 10 分钟就好了。”如果这样回答，一定是经验不足。一个经验丰富的人，应该回答需要 15 分钟以上的时间。

类似这种情况，一般人都不会多说所需的时间，总认为尽早达到对方的要求，才会使对方满意。可你想过吗？一旦无法在约定的时间内完成任务，反而会使对方产生不悦，或给对方带来不小的麻烦。相反，如果约定的时间较长，而你 15 分钟内就办妥了，不仅可让对方对你的办事效率刮目相看，也可防备你在查资料时遇到意外的耽搁。因此，当对方有事相托时，不妨约定充分的时间，然后尽早和对方联络。这是十分重要的应对礼仪，也是一种电话联系技巧。

6. 知道对方打的是长途电话时，应友好地询问“是否需要我拨过去？”

由于电话通讯愈来愈进步，国际国内直拨电话已经普及，因此经常无法判断对方是长途还是市内电话。但如果你得知对方是长途电话，有必要体谅一下对方的心情。

长途电话费是相当昂贵的。如果电话不得不打很长时间，

而费用全由对方掏腰包，似乎不太公平。最起码你要让对方知道你很体谅他。

比如，当对方告诉你，他是从很远的地方打来的，或许他已经在暗示，这个电话不能讲太久。这时，你不妨问一下：“是否需要我打过去？”尤其是远方的客户，经常在电话中询问货物的数量及价格，象这种需花很多时间去查资料的电话，更应清楚地问清对方的电话号码，必要时由己方拨过去。如果对方表示不要紧，你应先道谢，然后把握时间，尽快结束谈话。

7. 对可能耗时的电话，开始时先问对方有没有空

通电话时，对方不可能看到我们的姿势及表情，我们同样也不了解对方是在什么情况下接听电话的。对方可能正准备要出门，也可能正好有客人来访，所以在打电话前，要设想对方是否会在不合适的环境下勉强接听。

当你要谈的问题不是三言两语就能解决时，就应先问问对方是否有不方便之处。这是最基本的礼仪。如果你无视对方的情况就占用很多时间，不仅会使对方心焦，严重时还会影响彼此的交情或合作关系。

8. 如果是别人代接电话，不要忘记向代接者道谢

当你打电话过去时，要找的人可能正在处理其他重要的工作，一时抽不出身，而请同事代接电话。遇到这种情况时，一定要在进入话题之前向代接电话者道谢，并为打扰了对方的工作而道歉。这和日常生活中的应酬话一样，都是使人际关系更融洽的润滑剂。

有些年轻人会认为，自己打过去电话，对方分不开身找

人帮忙是理所当然的，所以常什么表示都没有就直接进入正题。这种态度会给他人带来不快，并会被认为不懂礼貌。由于你的疏忽，可能已影响了他人的工作情绪。只要简单地道一下谢，就能给对方留下良好的印象，并可使自己的工作更顺利，何乐而不为呢？

9. 通话中有客人来访，应先征求对方同意，暂且挂上电话

许多人有过这种经历：上街买东西时，售货员打电话讲了好久，对你视而不见，你等得十分不耐烦，干脆不买而离开。不管这个电话多么重要，对久等的客人来讲，这种被忽视的感觉都让人十分不愉快。

公司中也是如此。当你正在打电话时，又碰上客人来访，也许会感到左右为难。原则上，你应该先招待眼前等候的客人。

如果你电话中谈的事已说得接近尾声，那就加快速度，尽快向对方说声“再见”。如果电话中讨论的事很重要，而且刚刚谈了一半，那可以告诉对方：“对不起，我这里来了一位客人，我半小时后再给您挂电话，好吗？”一旦对方同意，你就可以暂且挂上电话，专心接待来访的客人了。

经验不足的人，遇到这种情况往往会无所适从。如果应付不当，便容易让通话的对方和来访的客人都不满意。

10. 来电者的问题即使和公司没有直接关系，也应尽量耐心回答

你有时会接到一些客户打来的电话，询问一些和公司业务并没有直接关系的问题。这时，千万不要觉得不耐烦，对

对方态度冷淡，甚至出言不逊。这种行为有可能使你在无意间损失一位大客户，甚至使公司声誉受损。亲切的回答、体贴的关心，有可能使公司或本人得到意想不到的赞誉。

对这类电话，如果回答“我不清楚”，也许不是什么失礼的事。但是如果你付出举手之劳就能找到资料，不妨尽可能地回答对方，因为这些细小的事情正是树立企业形象的关键。

打电话是一门艺术，打电话前后要注意的礼节有很多，总起来说有几点：

①做好打电话前的准备。打电话前应有思想准备，有高度的责任感和耐心认真的态度。并且需保证精神饱满，使声音富有影响力。其次要考虑好通话的大致内容，如怕遗漏，那么应该事先记下几点以备忘。再次要在电话机旁备有常用电话号码表和作电话记录的笔和纸。

②电话拨通后，应先说一声“您好！”然后问一声，“这是×××单位吗？”得到明确答复后，再自报家门，“我是××单位×××”，然后报出自己要找的人的姓名。

③如对方帮你去找人，此时，打电话的人应手握话筒等在一边，不能放下话筒干别的事。

④如对方告知“××不在”时，你切不可“喀嚓”一下就挂断电话，而应说“谢谢，我过会再打来”或“如方便，麻烦您转告××”，或“请告诉她回来后给我来个电话，我的电话号码是××××××××”等。

⑤如果电话号码拨错了，应同对方表示歉意，说声“对不起，我拨错号了。”切不可无礼地挂断电话。

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，声音自然，切忌说话娇揉造作。

⑧给单位打电话时，应避免刚上班或快下班时两个时间，因为接电话的人容易不耐烦。居家打电话宜在中饭或晚饭或晚上的时间，但太晚或午睡或太早则多不适宜。

⑨打电话结束时，以“再见”结束通话。

接电话的礼仪

电话联系的主要技巧就是对交谈的各个阶段进行认真细致的准备。一般来说，你主动拨出的电话容易掌握，准备起来也方便些。但电话是双向交流的通讯工具，对方何时打来电话，电话内容是什么，你是无法控制的。为了稳操电话交流的主动权，你还必须掌握好接听电话的艺术，随时做好接听电话的准备。

1. 切忌措手不及

也许，在你毫无准备的情况下，电话铃突然急促地响了起来。这电话象是个谜，你不知道电话那端是谁，为什么给你来电话；这铃声又是一个挑战，召唤你来接受对电话艺术的又一次考验。

在电话联系中，最忌讳的就是，当顾客打来电话时，你却毫无准备。许多做成生意的机会，就可能在你措手不及之中溜掉。

当一个意想不到的电话打来，你首先必须意识到，对方

的电话有可能提出让你措手不及的问题；其次，你要针对各种可能出现的情况做好思想准备。

顾客打来的电话有多种多样，只有当接电话的人与对方开始交谈后，才有可能搞清对方的目的。

一般来说，顾客的电话可能有下面几类：

(1) 顾客希望获得关于产品的资料

你作为供货方，如果对产品很了解，这个电话就能轻松地接下来。但如果你不十分清楚产品的情况，麻烦就出现了。经理或推销员的首要任务，就是要在顾客心中建立起信誉。假如顾客发现接电话的人对产品缺乏必要的知识，他对此人或这家公司的信任就会下降。

如果你确实不知道怎样回答顾客的提问，应该向顾客保证，你会迅速了解情况并立即告诉他。假如对方对这个办法仍不满意，也决不能对顾客胡说一气，这样是于事无补的。你必须用真诚来弥补对自己形象的损害，挽回对方的信任。

(2) 顾客要了解送货或财务方面的情况

如果要求供货公司的每个人都了解送货或财务方面的详情，显然是不现实的。但假如顾客问到了你，而你又不清楚的话，也不能一口回绝。你可以让顾客稍候片刻，给你一点时间去了解有关情况。在可能的情况下，也可将电话转到一位能立刻提供答案的人那里。

(3) 顾客进行投诉

对于处理顾客投诉的方法，其主要的几项规则是：

①留心倾听对方的意见；

②要讲究策略；

③问清情况，向顾客提供解决办法；

④在小问题上向顾客让步，在大原则上则要坚定不移。

(4) 顾客要求你做出决定

顾客来电话要求你就某事做出明确的回答或决定。在这种情况下，没有中间道路可走，回答方式也没有回旋的余地，只有两个选择：

①公布你的决定；

②向顾客解释清楚，在没有做出决定之前无法立即做出回答。

(5) 你正忙得一蹋糊涂，顾客却在电话里同你东拉西扯。

这种情况每个人都会遇到。一位向来关系不错的客户同你在电话中聊起天来，而你却没有时间奉陪。怎样才能既不伤害对方感情，又能结束谈话呢？其实，编什么理由也不如坦白地向顾客说明情况好。你可以告诉他你正忙于某项工作，抽不出时间来。你应该向对方作出许诺，保证一有时间就会回电话，这样就可以自然地结束谈话，对方也能欣然接受。

不管顾客为什么事来电话，你都不能只满足于就事论事地应付对方。仅仅让对方满意只是一个低层次目标，你还应善于利用对方的主动来电达到自己的目的。如果你是一位公司经理、个体老板或是推销员，你时刻都在准备着向顾客树立自己的形象、宣传自己的产品，那么顾客的每个电话都在为你提供实现目标的好机会。

在接电话过程中，主要视对方的通话内容、情绪、兴致、语言等，因势利导，按照以前的准备灵活应对，并没有什么一定之规。但是，其中也有一些最起码的要求，是必须遵守

的。

接电话时应做到的事：

讲话要清晰、有条理；

要有礼貌；

手边要时刻备有记录本和笔；

要记住对方的电话号码；

要自信；

要记住对方的姓名，并在谈话中用名字称呼对方。

接电话时不该做的事：

讲话含含糊糊；

让对方拿着话筒等很长时间；

偏离原定的计划；

打电话时吃或喝东西；

大声叫嚷。

2. 听电话的学问

打电话之所以会浪费那么多时间，主要是因为一般人听电话的技巧太差。这实在是很奇怪的事，因为我们花在“听”上面的时间最多。据统计，我们每天的活动时间大概有80%都用在沟通上面。其中所占份量最小的是写字，大约只占9%，16%用在阅读方面，30%用在说话，而听则占了沟通行为的整整45%。

我们都受过说、写、读的训练，但是你受过多少听的正式训练呢？由于我们缺乏听的训练，听的技巧就因此差了很多。一般人听话的效率几乎只有25%而已，这是多么惊人的浪费！一般人在听完一段简短的话之后，能够立刻再记得的

部分只有 50%，等到隔了 48 小时，只剩下 25%。如果听者只靠听觉，没有视觉效果，就象在打电话时，效率会更差。

你不妨回想最近的一次通话，如果挂断两天后，你还记得四分之一的重点，就算很不错了。如果你的记忆力真有这么好的话，很可能你已经不自觉地应用了下面所举的一些听电话的技巧。

听力技巧太差，对于事业的损害也许一时不易察觉，但是影响却深远、严重。只要有一些简单的基本训练，就可以把这个影响降到最低的程度。为了确保你听到别人说出的每一句话，并能“听”出对方心中没有说出来的话，你应该遵循以下几个基本原则：

(1) 做好“听”的心理准备。这是一个争取主动的过程，和我们通常认为“听”只是“闭嘴”让信息通过耳朵传入的观念差别很大。心理准备的重要，正解释了为什么接进来的电话较难把握的原因。它们总是让我们猝不及防，因此接收信息和应付的能力相比之下就差多了。

(2) 有意识地保持开放的心胸。当你无法控制你花在电话上的时间，便很容易不耐烦。你会开始觉得对方一句话还没说完，你已经完全了解他的意思了。这种心态对于良好的沟通是不利的。

(3) 不要打断对方的话。即使是接过来的电话，你仍然可以有所控制。要想用最快的速度得到最完整的信息，就不要打断对方的话，让他能顺利说完他的重点。如果对方讲话的习惯是天马行空，你可以在他停顿的地方提醒他归纳一下重点，比如象这么说：“王先生，我想确定一下，你这个计划

应该有三个重点，对不对？”

(4) 不时以语助词助兴。你不想打断对方说话，可也不能完全沉默，让他以为你根本没有在听。最好是适时插进一两声鼓励性的短语，帮助他继续说下去，比如：“我知道了……很有意思……嗯……然后呢？”

(5) 设想对方就在你面前时你会摆出怎样的姿势，就保持那种姿势。所谓“肢体语言”，对于“开放”与“封闭”的姿态有很明显的区别。如果你想让对方知道你乐意洗耳恭听，你会开放心胸接纳他说的话，你就应该采取“开放”的姿态，两脚分开，身体坐直，全神贯注。而“封闭”的姿态所传达的则是相反的信息。如果对方就坐在你面前，你绝不会整个人瘫在椅子上，无聊地转着圆珠笔，看起来就是一副烦得要死的样子。奇怪的是，大部分人打电话时就是这副德性，而那正降低了听电话的效率。相反，身体挺直，摆出专注的姿势，能够帮助你听得更清楚，因而节省更多的时间。

(6) 听电话时养成随手做笔记的习惯。最理想的习惯是使用一份大纲，以便你忠实地记录谈话的细节。比如说，你可以在笔记纸中间画一条直线国界，一边注明“事实与叙述”，另一边则是“印象与反应”。让各种感觉都汇集过来，最容易使你集中精神。当你记录说话者的信息时，如果同时也记录你自己的情绪反应，能够帮助自己更快进入角色。做笔记会增加视觉效果，与听觉效果相辅相成之后，使你听得更明白清楚。此外，这些记录在用完后也不要随便丢弃，现在常因经济纠纷诉诸公堂，你不知道什么时候就会用到一份正式的谈话记录。

(7) 重复并核实每一项事实。这种“反馈”行为能使沟通更精确、更有效。当你使用如下说法时，正是给予对方最大的恭维：“您讲的事对我非常重要，我希望能完全明白你的意思。您刚才谈话时，我随手做了记录。我想跟您再核对一次，看看我是不是哪里记得不对，请您指正……”

得到正确的信息是你个人的责任，你说这话时最好留意你自己的口气，别让人听起来你象是在说：“你说话实在太没条理，简直是不知所云。我听不懂你说的，你最好重新再说一次……”

3. 留住送上门的生意

每当顾客打来一个电话，也就等于为你提供了一个潜在的做生意机会。至于能否抓住这个机会，那就看你的本事了。

为什么不少人在电话上谈不成生意，让送到嘴边的肥肉又溜掉了呢？这主要有两个原因。一是对各类打来的电话缺乏足够的准备，二是回答顾客的话缺乏说服力，对自己的产品缺乏有针对性的宣传。

有些顾客如果打定主意同你做生意，他们会一开始就明确告诉你。同这类顾客打交道不会碰到什么麻烦，对方了解详情之后就会与你拍板成交。

但大多数顾客打电话来只是先提一些问题，目的是了解一下情况。他们目前正处于选择的阶段，最后可能会根据你提供的资料作出购买的决定，也可能会转而去别的地方订货。对这类尚未下决心的顾客，你要象张开蛛网捕捉飞虫的蜘蛛一样，一旦对方送上门来就必须想尽办法粘住。

顾客打来电话，可能会出现三种情况：

第一种情况：了解你公司的经营供货情况。

顾客希望了解有关过去或现在所谈生意的情况。他们出于什么原因来询问的呢？这是不是购买的信号呢？他目前需要的到底是什么呢？为了不失去送上门来的潜在生意，不可贸然回答这类问题，应先摸清顾客的实际需要。

第二种情况：顾客做出购买决定。

或许，顾客已经打算与你做生意了。此时，他往往会产生两方面的疑问：

- ①你公司的货是否货真价实；
- ②你公司是否有能力满足他们的需要。

回答这类问题时，一定要提供最详尽的资料。这方面的资料有时非常复杂，涉及面很宽，单凭记忆是不够的。你手头一定要时刻备有准确、详尽的资料，如价目表、产品介绍书等。一旦对方表示有意购买你的货，就应该采取进一步的行动。任何形式的拖延，包括事后邮寄或回电话等，都是绝对要不得的。俗话说“夜长梦多”，任何拖延都会让竞争对手有机可乘，顾客也有可能突然改变了主意。

第三种情况：顾客做出不购买的决定。

顾客向你提出问题，你向顾客提供资料，但这份资料却使顾客对你的产品失去了兴趣，于是他决定不买你的货了。顾客会认为自己的决定十分明智，可也许他的问题并没提到点子上。你的产品可能还有其他优点，而这些优点恰恰可以满足顾客的需要。

在这里，给你提供两条规则：

规则之一：提供资料之前，尽可能搞清顾客的需要，力

争投其所好。

规则之二：向顾客提供资料的同时，尽力宣传、推销你的商品。

顾客的提问很可能就是成交的前奏。所以回答不应局限于商品知识介绍，应该借此机会对产品进行充分的宣传。

当顾客打来电话时，仅仅让顾客得到他希望获得的信息是不够的。作为一个成熟老练的推销员，要努力使顾客就下列任何一项作出承诺：

- ① 决定购买；
- ② 接受样品；
- ③ 正式下订单；
- ④ 拍发电传或电报来正式下订单；
- ⑤ 寄来支票；
- ⑥ 接受产品宣传材料；
- ⑦ 亲自到公司或陈列室来参观；
- ⑧ 回电话；
- ⑨ 同意约见推销人员。

接打电话时，双方的声音是一个重要的社交因素。双方因为不能互相见面，就凭声音来进行判断取言，个人的声音往往代表了自身独特的形象，也代表了组织的形象，所以打电话时，必须重视声音的效果。

① 让声音充满表现力。使对方通过你的声音来感受你是位精神饱满、全神贯注的人，而不是睡意惺松、萎靡不振的。

② 声音要亲切自然，不要装腔作调，让人听了浑身不舒服。

③说话时面带微笑，微笑的声音可以通过电话传递给对方一种温馨愉悦之感。

④语言表达尽量简洁明白，切忌啰嗦。要口齿清晰。吐字干脆，不要对着话筒发出咳嗽声或吐痰声。

办公室职员打电话礼仪

打电话时以原则上不影响对方休息和工作为前提，只有这样才合乎礼仪。

1. 打电话四要素

(1) 什么时间

打电话时要兼顾对方的时间，不能觉得自己方便就可以了，而对对方的时间全然不顾。工作时间打电话，接通之后应询问：现在说话方便吗？若对方有重要会议或会见重要客人，这时不宜去打扰，以免分散对方的精力；在休息时间打电话，如果没有特别重要的事情，请勿在早晨 7：00 以前和晚上 10：00 以后通电话，对有午睡习惯的人，也不要去打搅，以免令人反感。

(2) 什么对象

给上级领导打电话请示或汇报工作时，不要显得过于拘谨，谈吐应自然得体，讲话时要开门见山、条理清晰；给下级打电话时，态度要谦和、亲切自然，注意不摆架子、不打官腔。

(3) 什么地点

在家里打电话应注意不要影响家里人的休息；在单位调低自己的音量，尽量不要影响同事办公；若使用公用电话时，

更应该长话短说，使用公共设施，应具有公共意识。

(4) 什么内容

打电话前，应理清思路，拟好谈话要点和顺序，切忌表达含混不清，语无伦次，耽误时间，影响工作。

2. 打电话应注意的事项

(1) 形象应得体，身体应不倚不靠桌子、墙壁，更不能坐在桌子或椅背上，这样会毁掉你温文而雅的风度。

(2) 不要抒情没完，不论是打给自己亲人还是朋友的电话，都不要没完没了地抒情，大家都在忙忙碌碌地工作，而你却神采飞扬，与整个气氛不协调，也令周围人侧目。切勿把办公室当成自家居室一样地随便，使用公共设施缺乏公共观念。刚到工作岗位不久的人尤其忽视不得。因为打长电话会造成电话长时间占线，影响业务讯息的传达，一旦耽误了生意，那可就后悔都来不及了。

(3) 嘴里万万不可嚼东西，翻翻女职员抽屉，总能找出几样小吃来。但提醒小姐们不要忘记在通电话时，嘴里万万不可嚼东西，以免给周围的人和对方留下一个“馋虫”和心不在焉的印象。

(4) 电话接通后，要主动报公司和名称和自己的姓名，不要让对方猜自己是谁。

(5) 打错电话时，要向对方道歉：对不起，打错了。打扰您了，等等。切勿直接挂断电话，不做任何解释。

(6) 通电话中途万一断了，要主动打过去。并且说：刚才电话断了，请原谅。

(7) 事情谈完了，要说些客套的结束语：拜托了、麻烦

您了、打扰您了、请您多多指教、谢谢、再见等礼貌用语，待对方挂上电话之后再放下话筒。

(8) 在公司打市内或长途私人电话，也是最容易遭到上司责难的事，因为电话是输送业务处理讯息的主要渠道之一，谁要是影响到它的畅通，一旦受到损失，甚至扣他的奖金，直至炒他的鱿鱼。

办公室职员接电话礼仪

接电话的程序以及注意的一些问题

1. 电话铃响时，应尽量快接。
2. 拿起电话听筒应说：您好，再报公司的全称或规范简称，让对方明白是否要对了电话。接听电话的小姐声音应柔美，语调要亲切。一般应挑选先天音质好，说话轻柔，且熟悉公司情况的小姐专门负责接听电话。
3. 在接听电话时，如遇重要内容，应做好详尽笔录，然后及时转达有关部门负责人，不得延误，以免给工作造成损失。
4. 若对所询问内容不甚了解或不由自己答复时，应由相应的部门主管答复，注意自己不可越权。
5. 若电话是找其他人，要用手轻捂送话筒，然后再呼喊远距离的受话人。
6. 若受话人不在或不便接听电话时，可代其询问对方的工作单位、姓名、电话号码等或告知对方何时再打来。
7. 如遇到对方打错电话号码时，请对方再重拨一次号码，不要责怪对方。

8. 接听私人电话时，在高兴之余切勿忘记自己身份，也不必把声音压得很低，否则会让人误会你这是在泄露商业机密呢。自己也很尴尬，这时自己能够做到的是只有缩短通话时间。接听公务电话时，应声音清晰，也应避免给人一种窃窃私语的形象。

9. 外面打进电话时，除非自己确实走不开，必须马上去接。有人认为，慢条斯理地拖上半天，这样才抬高自己的身份，此乃荒谬。

接电话的语言技巧

1. 应付马拉松电话

有些人打电话，一接通电话便没完没了说个没完，秘书小姐为了不影响两个单位之间的关系，拟缩短通话时间可以采取以下两种方法：

(1) 金蝉脱壳法。比如，你可以这样对对方说：“对不起，上司正在叫我，等会儿我再给您挂电话好吗？”或者：“另一部电话在响铃，我们能否以后再谈。”

(2) 幽默法。比如，你可以这样说：“好了老朋友，你的3分钟已经过了，挂断电话吧，否则你就得多付电话费了。”

2. 婉拒对方的邀请

一个你不怎么喜欢的人打电话请你吃饭时，有些年轻人会直截了当地以不屑的态度回答说：“我不会跟你这种人一起出去！”这种不尊重的语气，会让对方下不了台，也伤害了对方的自尊心，这是极不礼貌的做法。妥当的做法是不妨找出一、二个理由，让对方了解你真的是无法赴约就是了，这比没有理由的拒绝更容易接受些。

电话总机话务员接电话礼仪

电话总机是公司内外通讯的主要枢纽，话务员担负着沟通信息的重要工作。在日常服务中，话务员虽然不与通话人直接见面，但是通过声音的传播，却在时刻反映公司的服务水准。

1. 说话文明、服务热情

(1) 一接来电，敬语当先。如说：“您好”、“请讲”等等。接电话时，使用礼貌语言，应持之以恒，习以为常。

(2) 不论通话人说话时是什么态度，话务员要始终保持语气谦逊、态度诚恳，不与通话人顶撞，发生争执。

(3) 话务员应具有帮助别人排忧解难和乐意助人为乐的精神，说话时语调应亲切、委婉，使通话人感受到你的关心和协助。

(4) 音色要柔和、悦耳，使通话人好象听到家中亲人的呼唤一般，得到“宾至如归”之感。

(5) 不论用哪一种语言或方言说话都要做到发音准确、清晰，只有这种才能保证对方听清楚。

(6) 语言要简练，用词得当，不使人误解，切忌脱口而出粗俗的语言。

(7) 语速快慢要适中，根据不同的通话对象，要恰到好处地掌握讲话速度，对有急事的通话人，不能给人一种慢条斯理故意拖延时间的感觉。

2. 耐心诚恳、维护信誉

(1) 当通话人有疑问求助时，话务员有责任耐心地尽力

向对方作解释，切不可置之不理，悄悄把电话挂上。如通话人要接的分机占线，应说：“对不起，占线，请过一会儿再打来。”还可以征询对方：“可否接其他办公室。”

(2) 当通话人不知道本公司内部机构时，话务员应问情况，告知对方，并接通分管这方面业务的机构。若遇投诉时，话务员也必须耐心对待，以虚心的态度仔细聆听，并将投诉电话迅速接通有关部门，切不可拒绝和中断通话。

(3) 话务员从事的是一项机要工作，对自己掌握的公司内部的信息和通话的内容均不得对外泄密，这是对话务员起码的要求。

电话形象礼仪

电话也是一种交际方式。人们只能通过电话“见面”，通过声音了解对方的意图、性格、情绪、表情、心境。对于两个陌生人来说，甚至还要通过声音判断对方的身高、长相、风度等，凭声音想象出对方的形象。

电话形象小姐

这就是电话形象。只要你与人通话，对方就一定在脑子里出现你的形象。因此这种情况，我们在使用电话时，必须重视自己的“电话形象”。

电话形象是可以塑造的。打、接电话是一门艺术，商务人员可以用礼貌、热情、诚恳的语言，塑造自己彬彬有礼、热情大方的电话形象；也可以通过思路敏捷、严谨、明了的谈话，塑造自己精明强干的电话形象。良好的电话形象体现了

一个人的文化素质、风度、业务能力、礼仪修养。

电话形象代表企业的接人待物的风格。商务人员打、接电话的规范程度，不仅表现个人的自我修养，还体现一个企业员工素质及管理水平的档次。很难想象，一个态度粗暴，语言唐突、无精打采、词不达意、横棱两可的听觉形象里，你会相信该企业是一个管理严密、员工训练有素、待人热情、实力雄厚的企业。难怪有些兴致勃勃的投资商，放下电话后就再也没有投资的兴趣和信心了。

打电话的语言礼仪

从本质上看，在生意场上打电话的过程，就是通过电话线把你的语言传达给对方，力图用你的主意去影响对方思想，从而征得合作的过程。打电话的艺术，归根到底也就是一种语言的艺术。只不过由于此时谈话的方式和环境有所不同，所以对你的语言有更高的要求罢了。

别看你打一次电话只花几分钟或十几分钟，在这短短的时间里，对方已通过你的措词、音调、语速等，对你这个人有了一个初步的印象。

要想在电话联系中稳操胜券，你就得不断磨砺你的电话语言艺术。

1. 你怎么说，比你说什么更重要

我们通常很在乎“是否说对了话”，其实，你说什么远没有你怎样说来得重要。美国加州大学心理学博士亚勃特曾做过一项研究，调查人们在谈话时是怎样沟通感情的。结果很出人意外，只有 7% 的感情交流是由语言本身传达的，而有

38%是由讲话方式传达的，包括口气、音量、抑扬顿挫等。此外，还有55%是由肢体语言负责传达的。

你的声音听起来是什么样子，是许多因素综合作用的结果，与你的文化素质、修养、气质及生理特征等都有关系。不过，你也不必以为你的声音固定就是现在的样子，再也没有改进的余地了。实际上，你的声音是自我选择的结果。

但是所有造成这些印象的因素都是可以改变的。你讲话的音量、速度、节奏、发音、口气等，都在你的掌握之内。所以，如果你希望在电话联系中塑造美好的“声音形象”，成功地打动对方，完全可以通过对讲话方式的磨炼来实现。

2. 培养融洽的气氛

讲话方式固然重要，但当你拿起话筒，并不用一味修饰你的遣辞发音，务求达到象中央电视台播音员那样精确的地步。那不是当务之急。实现良好的沟通，只需要最起码的清晰的发音，谨慎的用字，以及一张笑脸。而最根本的，就是要培养出融洽的气氛。能够积极培养融洽的气氛，便能造成良好的接触效果。

打电话给他人是为了和他们沟通。没错，需要交换的是事实和信息，然而你首先必须开启融洽之门才行。所谓融洽，广义的解释是一种“相似感”。当我们和其他人相处融洽时，沟通的管道就门户大开了。我们处在“相同的波段”上，会觉得我们可以当朋友，能够推心置腹，互相信赖。

培养融洽的气氛并不难，有许多简单、明确的技巧可供利用，诸如：

(1) 情况许可的话，不妨直接使用对方的名字。

(2) 提及彼此认识的人名，或者两人共同的经验和背景。

(3) 询问对方的观点如何，这可以证明你不是自我中心的人，你愿意了解他的立场。

(4) 指出你们有相同的目标，你们是“英雄所见略同”，这次谈话对你们双方都有好处。

没有融洽的气氛，我们就不能算是真正地沟通，双方也不能完全达到目标。融洽的气氛是润滑剂，有助于打电话的双方都得到成就感，不过这种感觉是很微妙的，常常需要不露痕迹的做法。

如果你想培养融洽的气氛，最好配合对方所使用的表达方式。也就是说，你必须先仔细地听，然后在心里形成意见，再经过“包装”，形诸于口。把目标对准他们的表达方式，你就比较容易整理出相应的说话方式，从而营造出融洽的气氛。

一个喜欢就事论事，但求事实的说话人可能适应不了太爱用形容词的听者。同样，如果听者较缺乏想像力，他也会不习惯一个侃得天花乱坠的对手。

所以你应该留心点，注意对方的讲话模式。要是你讲话的速度像机关枪，而电话那端的陌生人说话慢声慢气，你们显然不在同一个波段上。如果你们的声音显著地不一样，对方就会感到不自在。

成功沟通的标准就是获得了你所希望的反应。如果你没有得到你想要的反应，便需调整改变你的行为，配合那些你想与他们沟通的人。

一个有沟通诚意的人要会运用三种技巧：

(1) 他知道自己想要怎样的沟通结果；

(2) 他愿意很快地适应对方的沟通模式，包括措词、音量、说话的速度等；

(3) 最后，他有足够的洞察力了解他想要的结果从何时开始形成。

3. 打电话的语速与音量

要在电话联系中培养融洽的气氛，把握住自己说话的速度和音量很重要。

当你打电话的时候，你的速率要和平时的自己不一样，以配合对方的速率为主。

只有当双方说话的速度协调的时候，我们才能有效地交流信息。正如前面说过的，培养融洽的气氛最好用不留痕迹的办法，其高超技巧之一即是配合对方的说话速率，适应他说话的自然速度。

别忘了，如果你说话太快，你就会让人觉得你是“机关枪”。幸运的话，对方只是觉得有些不自在而已。在大多数情况下，你只会把对方吓跑，至少会让他产生戒心。

那么，是不是说话越慢越好呢？这也未必。

说话太慢，会使对方感到你吞吞吐吐，犹犹豫豫，缺乏自信心和决断力。万一你遇到了一个性急的人，他可能会忍受不了你的拖泥带水。

如果你想寻找一个万全之策的话，讲话比对方稍快一点是最保险的办法。说得太慢，对方会分心；讲得太快，又会破坏融洽的气氛。最合适的中庸之道是：调整你说话的速度以配合对方，可以比他稍快一点，以强化智慧的形象。

你说话的音量的大小也会影响融洽气氛的建立，以至于

起到促进或是阻碍信息沟通的作用。如果对方说话轻声细语，而你象炸弹一样轰轰不绝于耳，他很可能接受不了，更别提什么融洽不融洽了。要是你说话太和缓，又可能让人觉得你不知道自己说些什么好，给人一种太软弱的印象。

作为万全之策，你最好还是调整自己的音量配合对方，或许比对方稍大声一点，表现出自信。

有一个重要的例外需要格外小心：如果同你讲话的人情绪正激动，正在大声咆哮，那你就决不能嗓门比他还大了，此时正要用有节制的音量去慢慢安抚对方。

运用声音培养融洽的气氛并不难，只要你能有意识地去揣摩，你的直觉就会自动调整需要注意的那部分。

电话用语礼仪

商务人员应熟悉电话的规范用语，用电话交流时，应简单、扼要，以提高工作效率，减少费用开支。

打电话的规范。当电话拨通后，应首先说“你好”，然后准确地通报自己的单位，必要时还应报自己的姓名。如对方没有主动告诉他的单位、姓名，接完下来就礼貌地问“请问您是××公司吗？”“麻烦你找一下×××听电话好吗？”“谢谢”。在找人时间里，应手持话筒静候，不要做其他的事或聊天。如果要找的人不在，不要“啪”地把电话挂断，而应该“请问，×××大约什么时候回来”，“好了，××钟我再打电话给他（她），麻烦您转告他（她）等着我的电话”；或者“如果方便，麻烦您转告他回来后给×××号码挂电话，我的姓名是×××，您看行吗？”如果对方答应了你的请求，应当

表示感谢，如果由于某些原因，对方帮不上你的忙，你也应礼貌地说：“没关系，我设法找到他（她），对不起，打扰您了”。

电话交谈要简单、扼要，彬彬有礼。电话里的问候要简炼，应尽快地将所要讲的事告诉对方。如“××经理，你好，我是××公司的经理助理×××，我经理为×××的事想与你交换一下意见，您看如何。”如果对方也有这个意向，就接着说：“您看见面的时间地点怎么安排？”当对方报出会见时间地点时，如果你能作主，应重复一遍：“好了，×日，×时，在××地点见面，我一定转告××经理，再见。”如果你还要回去请示，也要重复一遍对方说的时间、地点后，再说：“好的，我马上向×经理汇报，过会儿再给您回电话，再见。”在电话交流中，你要多选择肯定、主动的字眼。这至少有两大理由：

首先，当你使用肯定句时，别人比较容易理解你。根据美国心理学家荷勃特研究的成果，一般人了解肯定句的速度要比否定句快上三分之一。

其次，更有力的理由是，肯定句有助于塑造你“能干”的形象。如果你想让人认为你是一个知道准确答案、知道何去何从、份量很重的人，应该尽量选用肯定句。

要避免使用下列这样的说法：

1. “我不能”式否定句。比如“我今天不能给你送货。”的确，你今天不能送货，一定要等到星期三才能找到送货的汽车。但是，你为什么不换个说法呢：“我可以安排在星期三送货”。两样的话，一样的意思，但后者会让人觉得你热心帮

忙，前者的你象是有心推拖。

2. “我会试试看”。当你说“我会试试看”时，你内心可能有两种意思：

(1) 我的确想为你做这件事，也会尽力而为，但是我不能保证一定做成。

(2) 我压根儿就不想做你要我做的事，可能也不会做。不过现在我先敷衍你一下，让你以为我会多少尽点心。

如果前者是真实的想法，你就那么说好了。这样听起来比“我会试试看”更坦率真诚、直接了当，也能使听者对你抱有更大的信心。

如果后者为你的真实意思，还是明确地说出来比较好。“不，今晚我不能看完这篇报告，我会先看大纲，思考一下，下个星期三之前我会全部把它看完。”如果事实上仍然有意完成一个明确的目标，就要用肯定句陈述它，让你的语言表达出完成目标的信心。

万一确实是不愿意做也做不到的事，把话说明白，对你和对方都有好处。既然真的做不到，还是在电话上说清楚吧，免得对方仍对你寄以希望，最后失望更大，会更埋怨你。

3. “我必须……”这话听起来别扭。“我必须和老张核对过。”多么无可奈何的口气，显得你完全是个无足轻重的角色。说句“我会尽快和老张核对一下”，不更好吗？

4. “我老实跟你说……”天哪！难道你以前一直都不老实吗？这话听起来好象你一向都逢人只说三分话，只有这一次破例似的。多糟糕的言外之意！如果你想要听者知道你很坦白，干脆说“实情是……”，这会顺耳些。

5. “我不大能确定……”错了，你当然能确定，你已确定了你不知道。所以请说：“我现在还不能回答你。不过我会尽快取得明确的答案，下午三点再给你回电。”

6. “我要说的是……”除了在相声或幽默小品中，你听过人家说“我要说的是，但我不会说”这样莫名其妙的话吗？你要说的事，你当然就会说了，那为什么不直接说呢？口头禅“我要说的是”只是一个限定句，好像是说你对要讲的话没有十分把握，所以必须有言在先，这会严重削弱你的想法和语言的分量。

7. “什么时候可以做好？”做事如果象开车，你应该抢回驾驶座，占据肯定的、主动的角色，知道你要的是什么，推动其他人，在需要的时候再随时调整。如果你的问话是：“那份报告什么时候可以做好？”那么，建议你改说：“星期三早上我就要看到报告，你有问题吗？”

8. “我会想一想……”你会想一想？言下之意，你也可能不会？不要用不确定的条件语句，要肯定地说：“我相信……”

9. “我可以请教您的大名吗？”姓名就是让别人叫的，除非你是在马路上拦着一位陌生的姑娘求爱，对方一般都不会对自己的姓名保密。在生意场上，你想知道别人的名字不必先郑重提出申请。简单一句：“请教大名是……”多利落大方！

10. “我能请教你一个问题吗？”此话一出口，你已经在请教了。如果你认为你的问题非常重要，直问何妨？如果你心里尚有一丝疑虑，可以暂且不忙着问，等到适当的时机再提出来。

11. “这件事我必须问别人。”你是谁？谁也不是？与其说“我对这件事情一无所知，我必须去问另一个人”，不如说：“我负责销售工作，而你的问题跟财务部门有关，不过我会帮你与财务科联系，再把答案告诉你。”

12. “稍候一分钟，等我找张纸来记下。”除非你准备好纸和笔，你甚至不该去接电话。这句话真正的意思是：“我一点都没有准备要接这电话，我的办公桌上凌乱不堪，所以我连找张白纸都有问题。只好让你浪费宝贵的时间，等我从一团乱七八糟中找出一张可用的纸。”

13. “你能不能把你的名字写法告诉我？”你简直是在侮辱我！难道你在暗示我连自己的名字都不会写吗？既然你的意思是：“请告诉我你的名字怎么写法，”为什么你不这样直说呢？

14. “他们才不会那么做呢！”指责别人是最容易的事，所以人们总好说别人不会做这个干那个。“那些业务员才不会准时把订单交上来呢。”随便对别人下断论不是好习惯，应该学会就事论事：“他们还没把报告交上来。”这就顺耳多了。你还可以再进一步，负起责任：“我还没得到业务员的合作。”

15. “我只是一个小小的……”为什么要贬低自己的职位呢？与其说：“我不能回答你的问题。我只是总机而已”，不如说：“我是总机，我帮你接业务部，他们一定会帮你解决问题”。象“我只是”或“我不过是”这种句式并不能显示出你谦逊的美德，只能自我贬低，不用为好。

电话体态礼仪

不用开口说话，你的姿势就像一扇窗，让别人看得见你的内心世界。如果你摆出一个无聊的姿势，你的声音听起来同样会是无聊的。你的姿态若显得精力饱满、热情友好，声音也可以忠实地反应出来。

在彼此看不到的电话联系中，若想了解对方的心情和精神状态，只能通过声音。可声音的表达是自然而直接的，不管你怎样的掩饰，你的心情和肢体语言都能微妙地从声音中表达出来，并很容易地传到对方心中。千万不要以为对方在电话中看不到你的肢体语言，从而就忽视自己打电话时的表情与姿势。在日本，资深的推销员在和生意伙伴或客户通电话时，常常会向看不见的对方打恭作揖，并说一些感谢或客气的话。有人认为这是多此一举，可哪里知道，这才是真正掌握了电话联系中运用肢体语言的技巧。

在办公室及公共场合打接电话的姿势通常有两种，即站立或坐着打电话。

站着打接电话，应收腹挺胸，双腿自然站立。坐着打接电话时，坐姿端正，双腿并拢，背挺直，双肘支在桌面上。一般用左手握话筒，右手执笔做记录。通话时不能趴在、靠在、坐在桌子上，或斜靠在椅子上；更不能边吃东西边讲话，把听筒夹在头和肩之间来回踱步，不时用手摆弄电话线。这些都会给人以工作不专心，缺乏修养的感觉。

通话时，应保持平静的情绪，专心致志地与对方交流，不要手舞足蹈，大喊大叫，也不要嗲声嗲气。应该沉着对应，不

亢不卑，热情友善。

电话声音礼仪

人们常用“声情并茂”来形容歌唱演员的精采演唱。“情”不到，“声”则不美。打电话也是如此。虽然双方彼止都见不到对方的面孔，但可以从声音听出对方的表情和神态。和蔼、亲切、甜美的声音，会给人以愉快、受尊重的感觉。

亲切、清晰的声音，来源于良好的心境。所以，通话前应调整好自己的情绪，控制好音量，以对方能听清为限。保持面部微笑，轻松愉快。讲话速度应比平时稍慢一些。

电话准备礼仪

拿起话筒之前，应认真思考，准备充足。如找谁比较合适？要找的人不在该怎么办？如何有礼、委婉、准确地表达自己所要讲的话？如果遭到拒绝怎么办？对方可能提出什么要求？等等。如果事情比较复杂，可以一件件地列出提纲，涉及到数字的一定要记在纸上，并认真核对，保证数字的准确性。如几点钟和多少次车，价格、数量多少，电话号码等等。如果准备不充分在电话里就会吱吱唔唔，模棱两可，手忙脚乱。这不但有碍于自己的形象，也败坏了公司的声誉。

电话记录礼仪

养成记录电话的好习惯。商务活动是繁忙的，每天要接很多电话，处理许多业务，而又难以做到凡事过目不忘。因

此，通常电话机旁应准备有电话记录本，常用电话号码本。当电话铃响，拿起电话的同时，也应做好记录的准备，不要等需要记录时，才忙于找纸和笔。

记录既要快又要准确。业务电话常常谈的是重要通知、信息，一旦因没有记录而遗忘，或记录有误，都会给企业、个人造成损失。因此，接话人一定要集中精力，认真记录。记录完毕，要将重要内容向对方重复一遍，保证准确无误。电话记录应包括：来话人的单位、姓名、职务、电话号码、来话时间、电话内容。特别是要注意电话内容里的时间、地点、数字、号码的准确性。

接电话后，应根据电话内容，及时转告有关人员或领导。转告时可电话转告，当被转告人不在时，可用纸写上电话内容，留在桌子上或委托他人转交。

电话交谈礼仪

倾听对方的谈话，是对他人的尊重，也为自己在对话时能灵活应变打好基础。

接听电话时，尽量避免打断对方的讲话。但为了表示自己在专心聆听，并且已理解，要不时地说“嗯”、“好”、“是的”、“太好了”、“让您费心了”、“谢谢您”，有时还可以有礼貌地打断一下对方，提出问题，或证实自己听的是否准确，让对方感到您有耐心，也有兴趣在听他讲话。如果有特殊紧急的事要处理一下，应对对方说：“对不起，请稍等”。然后以最快的速度处理完，继续与对方交谈，并表示歉意。

通过电话进行生意交往过程中，双方时刻在维护自己公

司的利益，但又不能象面对面那样“察言观象”，掌握谈判中进退的分寸。所以，谈话时语言必须慎之又慎，不可信口开河，言不由衷，否则就会使自己置于非常被动的地位，甚至带来不必要的经济损失或使企业信誉受到影响。

电话上谈生意，时间观念要强，珍惜每分钟交谈的效果。所以，要注意声音的大小，让对方听清楚，而且语言的抑扬顿挫、喜怒哀乐都恰到好处。交谈时，手中执着笔，重要之处要迅速记下，并把记录重复一遍，请对方确认。

电话交谈时要留有余地。有些决策应通过反复测算，了解情况才能拍板。所以，重大的生意，关键的问题，最好有充足的时间准备，然后双方尽量以面谈形式敲定。即使洽谈不成功，也要以礼相待，“生意不成仁义在”，为今后的合作打下基础。

电话艺术礼仪

做生意过程中，难免有纠纷。电话为客户投诉带来方便。由于投诉人一般正处在愤怒而无处发泄的时候，所以，在接投诉电话时，更应注意礼仪，讲究艺术。用诚恳的态度，亲切的语言，周到的服务，精湛的谈话技巧，熄灭对方的怒火，维护公司的形象。

“顾客总是对的”，这对处理投诉电话一样适用。这就要求在接投诉电话时逆来顺受，无论错在哪方，都要冷静待之。要做到以下几点：

1. 使用文明用语

接电话时，注意礼貌用语，语调柔和，语气亲切，以缓

解对方的不满情绪。如拿起电话立即说：“您好！这是××公司投诉办公室，您有什么事需要向我们反映的请讲。”

2. 耐心聆听

作为投诉者，此时最需要的是把心中的不满情绪发泄出去。所以没名没姓地乱骂一通是常有的事。接到这样的电话，最好的方法就是忍耐与沉默，让对方尽情地发完火后，再以诚恳而亲切的语调向他请教身份和事由，然后再作处理，绝不能以牙还牙，有理不让人。对顾客的诉说，要详细询问，认真记录，以便调查。

3. 表示同情和道歉

无论错在哪一方，在电话里要表示出对对方的遭遇表示同情。道歉要慎重、讲艺术和分寸。不可把不属于自己的错误揽到身上来，也不可过份夸大自己的错，当然也不能推卸责任。

4. 妥善处理

根据对方投诉的内容，迅速分析判断事情发生的原因和责任的大小。如果接话人有权立即解决这件事，应告诉对方处理问题的办法。如果事情重大，应向对方保证立即向经理汇报，并派人进行调查，请对方留下住址、电话号码，以便联系。待问题处理办法确定后，立即与投诉者联系，保证言而有信，并对顾客对公司提出的批评表示感谢，欢迎以后多多提出宝贵意见。

通话时，话机要轻拿轻放。通话结束时，受话人应等对方放下话筒后才能挂上电话。让对方听到“啪——”一声重重的挂话筒的声音是极不礼貌的。放下电话时不要粗心大意，

要检查电话是否放好，否则影响电话的正常使用，还会给企业带来不必要的电话费用的支出。

不要在公司打私人电话。如果是因私事接听电话，应简单、扼要尽快结束谈话，或另约时间通话和见面。

打电话的技巧礼仪

1. 不管是打电话还是接电话，牢记“5W1H”技巧

在商场上打电话，要注意在通话时把握住5个W和1个H，也就是Where（何地）、When（何时）、Who（何人）、What（何事）、Why（为什么）和How（如何进行）。这本来是西方新闻界对新闻提出的六要素。可在商场电话联系上，这六项也都是非常重要的信息。

对一向讲求效率的商业电话而言，彼此为谈生意而传达和接受信息的过程要求尽可能简短，省时省事。如果在电话中东拉西扯、不得要领地说了一大通，对对方的问话也逐句详细地解答，不仅浪费时间，缺乏效率，还容易导致理解错误。

要使电话应对内容既简洁又周密，就必须借助于5W1H技巧。比如，在拨电话前拟好电话稿，把说话内容按5W1H列清楚。接电话时要做好电话记录，按5W1H这六个要素摘要记录对方的讲话内容。把握住这个技巧，就可以避免内容有所遗漏或说一大堆废话，迅速而准确地传递十分周全的资料。

2. 拿起话筒，深呼吸后再开始讲话

缺乏经验的人因为太紧张，往往拿起电话便急急忙忙地讲上一大堆，让对方搞不清楚他表达的意思。

为了避免这种错误的发生,拿起电话后不要慌忙开口,可以先做一下深呼吸,放松一下紧张的心情,清醒一下头脑。这样,会有助于理清思路,沉着应付。

3. 左手拿话筒,右手准备记备忘录

接电话时,到底要用左手,还是用右手拿听筒呢?或许有人会觉得奇怪,以为左右手拿都是一样的,可事实上,这正是顺利做好电话记录的关键所在。

原则上,应该用左手拿听筒。当然,这是对一般擅用右手的人而言,左撇子则相反。不用右手而用左手拿听筒,是为了让右手可以顺利地把电话内容记录下来。

接电话时需作备忘录的情况相当多,此时,如果右手空着,就可以马上作笔记了。而且万一在通话中需要查看资料时,空着的右手也能迅速地翻资料。碰到需用另一只手的其他情况时,都可以马上方便地配合对方。

4. 电话旁一定要先备妥备忘录

一面接电话,一面做好记录,是商业电话的原则。因此,在电话旁,要事先准备好随时会用到的备忘录用纸和笔。如果事先不做好准备,一旦需要时只好请对方等一下,然后翻遍抽屉,拼命寻找备忘录用纸,这不但暴露了缺乏办事效率的弱点,同时让对方久候也相当失礼。

最好能在电话铃声响时,左手拿起话筒,右手马上就准备好要用的纸和笔。如此一来,电话内容就会自然而准确保留下来。

5. 即使熟悉对方的声音,也应确认一下,以免弄错

有些老客户打电话来时,一听声音就知道是何人,可也

常有搞错的情况。比如某公司的年轻职员，在接到一个电话后，只凭声音就以为是某位熟悉的老客户要找经理，不管三七二十一便将听筒交给经理，谁知却搞错了。

为了避免这种错误发生，最好试探性地询问一下，确定此人的身份。这种做法不仅可以避免误会，对来电的对方而言，由于你能分辨出他的声音，会给他留下不错的印象。

另外，一旦弄错了人，除了说声“对不起”，还可以再次认清对方的声音。要是毫无正确认出对方的把握，干脆直接请教对方大名，千万别再胡乱猜测。

商业电话联系的对象，多是生意上往来的客户，所以，在请教对方姓名时，一定要特别谨慎，充分尊重别人。

6. 对方使用录音电话时，最好将事情整理后再做陈述

现在，使用录音电话（也叫电话答录机）的客户越来越多。这种先进的电话机确实给人们提供了不少方便。可许多人在知道对方不在，面对的是录音电话时，都会紧张得说不出话来，干脆挂掉电话。他们认为所谓的谈话，就是双方你来我往的沟通，遇到只有一方自言自语的录音电话时便不知从何说起，因而常会忘记自己要传达的内容，或遗漏一些重要的事项。

遇到这种情形时，如果预先知道对方使用录音电话，最好在打电话前先整理出谈话的内容，或抄在纸上照着说，把“将意思正确地表达”列为最优先考虑的要素。

接通电话后才知道是录音电话，如果估计自己不能流畅地把事情说完，不妨先将电话挂断，把事情整理成笔记，再去重新拨通。这虽然有些费事，但不会发生错误，还会带给

您“战胜”录音电话的快感。

7. 对着录音电话留言时，要说出留话的时间

由于录音电话只能作单向沟通，欠缺真实感，所以许多人在说了“我再打”、“再联络”等话后，就“砰”的一声挂掉电话。但录进去的声音，对对方而言却是重要的资料。因此，应把公司名称、姓名及传达内容完整的说出来。此外，还有一件事需特别留意，即告知对方你拨电话的时间。

录音电话中的录音带，只能留下某个人的声音，并不能自动记录时间。因此，对方可能无法体会事情的轻重缓急，从而耽误了联络的时间，甚至影响整件事情的进展。

所以，为了不使对方判断错误，面对录音电话时应详细地告知对方一些资料，如时间、人名、公司名称等，才可达到相互联络的目的。

8. 听不清对方声音时，应立即告诉对方

听电话时，偶尔会发生听不清对方声音的情况。这有多种原因，有时可能是对方说话声音真的很小，也有可能是对方离话筒太远，或是话筒本身受话不良。这时确切地告诉对方仍然听不清楚，并不失礼。如果因为听不清对方的话而乱猜，很容易发生误解。所以，听不清对方的话时，不要犹豫，要立即把这情况告诉对方，看能否做些改善。

不过，太直接表示也容易使对方尴尬，应在尽可能不让对方感到难为情的情形下，谋求适当的解决办法。比如：

“对不起，这电话好象总不太清楚……”

“对不起，听不太清楚，能不能请您稍微大声一点？”

“听筒好象有点问题，听不太清楚，能不能请您大声一

点？”

9. 在电话中，要反复重述重点

在电话联系中一不留神，某一方就有可能听错或产生理解错误。在商业订货电话中，如果听错了关键的几个字，就可能发生送错货物、送错数量等错误，给客户带来麻烦。为了避免出现这种情况，有一个可行之计，就是在通话时，对重要的事项不能只讲一次就了事，而要反复重申，确认所传达的内容是否被正确理解。

对于对方讲的关键字眼，你也应复述一下。只用“是”、“是的”来回应，容易产生疏漏，也会使对方感到不安，无法确认你是否听到了他的每一句话。

10. 在电话中，不仅要求谈吐自然流利，还要注意说话内容的顺序

讲话井然有序，有条不紊，是在电话中实现良好沟通的必备技巧。

要想在短时间内在电话中准确详尽地把事情传递给对方，一定要注意说话内容的顺序。在电话中与对方寒暄一番之后，紧接着就应挑明主题，一开始就让对方知道事情的概要，再逐一详述。如果是技巧较拙劣的人，可能一开始就拉拉杂杂地扯上一大堆，使对方摸不着头脑，整个电话内容就成为来回兜圈子的对话了。

一般而言，正确的通话顺序应该是：先讲明重要的事情，再补充说明，最后重复一遍重要事项。这样井然有序、平顺自然地表达，不仅使对方一听就能理解你说的话，还会在心中留下对你的好印象。

电话谈判礼仪

“谈判”一词，总令人联想到烟雾弥漫的会议室，一群面色凝重的商界大腕争执不下，或者两国外交官员在计较得失。所谓谈判，我们通常认定是克服某一困难，使立场不同的双方能形成共识的过程。

简单地说，谈判是与他人达成一致意见的过程。它是一种日常活动。当你和对方决定买卖的条件时，你是在谈判。推销员几乎随时随地都在谈判，所以有人说，成功的推销员都是天才的谈判家。无论什么时候，你希望别人为你做什么事时，你都是在进行谈判。

在竞争激烈的商业社会里，有效的谈判至关重要。可以说，一个公司的兴旺与萧条，就是建立在各种正式的或非正式的谈判之上。

1. 电话谈判的优势与不足

我们一般都以为谈判是面对面的事情，其实利用电话谈判也是一种既常用又有效的方式。电话谈判和面对面的接触自然不同，不过效果不见得一定会比较差。事实上，电话谈判还有一些好处是面对面接触所没有的呢。

我们首先来看看电话谈判的不足之处。

的确，在电话谈判时，你缺少语言之外其他相关因素的接触。成功的谈判家除了注意语言的沟通之外，同样会注意肢体语言、手势、脸部表情等其他非语言的表达信号。

你从电话中可以感觉出“微笑的”声音，或者紧张的、好战的姿势。有一些信号更微妙，很难在电话中听出来。比如

说，当对方沉默的时候，可能意味他正在仔细考虑你的话，打算同意你，但也可能意味着他就要挂断电话了。

缺少肢体语言的线索，谈判者很容易彼此误会。因为谈判基本上是一种沟通的过程，双方都必须多费点心力，务求完全了解彼此的意思。电话谈判缺少眼神、表情、握手等这一类互动的关系，等于缺少了一条沟通的渠道。

电话谈判除非经过小心布局，否则也很容易分心。由于对方看不见你，你可能一不小心就松懈下来，翻看别的资料、瞄一眼窗外路过的人等等。

虽然电话谈判有不尽人意之处，但它的好处却更多。

谈判中最大的问题往往是因为参与者只注意个人的表现，反而疏忽了事实。而利用电话谈判时，如能边谈边做笔记，便较容易集中精神注意客观事实。当面谈判总不能在对手说话的时候一直埋头写字，那有点令人下不了台，而在电话谈判中这样做就不会显得无礼唐突。

电话谈判还有一个好处，能尽量避免不必要的人为干扰。在谈判桌上，无论是总经理助理、顾问，或其他奇奇怪怪职位的人员，都会你一言我一语的，很容易使你忽略了问题的重点。美国一位董事长深有体会：“有些人在谈判桌上总是太墨守成规，奇怪的是在电话上他们就讲理多了，愿意就事论事。”

在大型的谈判会议上，谈判者必须费许多力气把全体与会者的情绪从一方面转移到另一方面，而在电话中你只须注意另一个人或少数几个人就成了。即使在由多人参加的电话谈判中，每个人也都比较理性地在扮演自己的角色，出风头

的念头少了许多。

电话谈判一般也比当面谈话减少许多时间。当你千里迢迢赶去参加一次谈判会时，好像非得尽量拉长会议时间才能赚回那些麻烦似的。在电话上你就不会那样长篇大论，较容易切入正题。

当艰苦的谈判结束后，你总希望赶快去透一口新鲜空气。如果是电话谈判，你挂断电话，就可以去干你想干的事了。可是在面对面的谈判之后，通常还要应付冗长的应酬，那就更累了。

2. 电话谈判的基本礼仪

利用电话谈判，只要你运用面对面谈判的一些基本技巧，再格外留心，避免误解，便会成功了。这些基本技巧包括仔细的倾听、清晰的语言、正确的态度，以及敏锐的直觉。

(1) 仔细的倾听

弥补电话谈判的缺点，必须从仔细的倾听开始。先确定不会有让你分心的事情，再做好谈话的笔记。然而，就算你已全神贯注，还是有可能因为缺少肢体语言的辅助，误解对手的意思。因此，在谈判过程中，别忘了常常与对方确认一下你听到的内容。

别忘了一个简单的事实：我们都不是很会“听”的人。许多谈判之所以会破裂，都是由于误会的结果。因此，你必须弄清楚正确的讯息，才能作出合适的反应。最好的办法，就是经常确定你所听到的是否正确。

(2) 清晰的语言

谈判并不就是意味着针锋相对、唇枪舌剑。你在谈判的

时候最重要的目标不是去压倒对手，而是让对方了解你的观点。只有基于双方达成的共识，才能产生持久成功的协议。与其用锋利的语言迫使对方辞穷，不如让对方完全理解你的看法，达成符合双方共同利益的协议。

了解并不就等于同意。可是你们必须彼此了解之后，才可能彼此同意。双方都必须保持平等参与的心态，以满足共同的利益为目的。只有借着仔细的倾听、清楚的表达和准确的理解，才能做到这一点。

(3) 正确的态度

想要得到成功的结果，就不能有对立的心态，只有合作才管用。应该把谈判当作一种双方共同承担的工作，双方需要的是同一样东西，那就是取得成果。

对于谈判，你可以把它想成合作摊一块能够做得更大的饼，而不是要去征服对方，分到比他更多的饼。如果你真想做出一个更大的饼，首先得充分了解对方的建议和需要，与你自己的需要相比较，寻找双方共同的利益，以此为出发点，往前发展。在这个创造性的过程中，你和对方既是谈判对手又是合伙人，祸福相依，同进同退。

(4) 敏锐的直觉

除了正确的心态与出色的沟通技巧之外，敏锐的直觉对于谈判常常也有决定性的影响。

3. 谈判前的准备

从那些伟大的足球教练、乐队指挥和高级律师身上，我们能学到的最有益的经验，就是对准备工作的高度重视。

电话谈判不是一挥而就的事。最成功的谈判家总把他们

的成功归因于事前周详的准备，也就是说在那个电话之前很久便要下工夫了，而且准备的时间一定比谈判本身所花的时间多。

这一点正是谈判新手最容易犯错的地方。他们可能心中刚有一个半生不熟的主意，便拿起了话筒，满以为开口讲话之后，便会灵感泉涌，自然完成任务。天晓得这种观念有多天真。如果一件事情重要到需要谈判，那就重要到必须正确谈判的地步。你在打电话前所做的准备是投资，而不是浪费精力。工夫下得深了，距离成功才能近些。

我们知道，谈判的主要过程是让双方了解彼此的观点，准备工作便可以从此着手。谈判之前，你必须先注意以下几方面是否已得到完整的资料：

(1) 你与对方的观点。你必须从他的立足点来考虑他的动机。谈判是一种求同存异的过程。设身处地想想，如果你站在他的立场，你会怎么做？为什么那么做？

(2) 你和对方的目标。当然，你在谈判之前就应该很清楚自己想要些什么了。可是对方想要什么呢？在国际谈判理论中，流行“双赢”的观念，即对双方都有好处的协议才是最有生命力的协议。不用等到谈判开始后再询问对方的目标，在谈判之前，你就应该琢磨他的目标可能是什么。

(3) 你们双方共同面对的顾虑。不管是什么顾虑，最好一开始就开门见山拿出来讨论。任何一方都担心他们做不成一笔“合算的买卖”，或是他们会“输”。循着这条思路，你可以分析对方最大的顾虑是什么，从而才能在谈判中直接去消除他的以及你自己的顾虑。

(4) 你们双方可能的让步限度。谈判双方最初都只看到自己的需要，并积极地追求。但是到头来，还是一个有取有给的结果才能让双方接受。衡量一下，你愿意做哪些让步，考虑它们的后果，另一方面也要考虑对方可能的让步行动，最好是能找出于己有利，而又于人无损的办法。

(5) 你们双方的需要与利益。在大部分谈判中，双方都有坚定的立场，不过这些立场只是追求基本需要与利益的方式而已。除此之外，还有其他方式可以满足这些需要与利益，它们甚至可能与你早先的立场截然不同。在谈判过程中，唯一不变的目标应该是不断寻找能够满足双方利益的新手法。

在任何情况下，完整周密的准备工作都是有益而无害的，在电话谈判上尤其重要。特别是在一寸光阴一寸金的长途电话上，时间有限，每一分钟都要达到最大的效益，打电话之前就更需要对每个方面都考虑周详才行。

在电话谈判之前，还有一个应做的工作，就是布置会场。

面对面的谈判需要布置场地，电话谈判也需要布置会场，最重要的就是消除一切会让你分心的因素。记住关上房门，吩咐你的秘书不许任何人进入，也不要接进来别的任何电话。

如果是打普通电话，有人进入你的办公室送给你一张字条什么的，你可能只会稍微分点心。但是在电话谈判时发生这种事，你很可能完全分心，一下子就漏过一大段话，或者打乱了自己的思路，甚至破坏你好不容易培养起来的默契，结果就大为逊色了。

你的视觉领域应该只包括你所准备的文字资料和一本笔记簿。此外，别忘了你的镜子，镜中反映的表情与姿势会透

过你的声音传过去。除了这些以外，其余的东西都该在摒除之列。

4. 电话谈判要诀

(1) 要善于控制情绪

谈判的一项重要原则就是区别人与事。在你处理事实之前，你必须先处理好情绪问题。

(2) 放眼长期目标

成功的谈判有许多因素，其中要素之一即是你必须放眼长期的目标。当你们彼此有相当的了解之后，就会建立比较稳定的生意关系。所以，你的眼光应该放远一点，注重长期关系。

(3) 建立互信与默契

在处理客观事实之前，有必要先培养彼此的默契，消除隔阂与陌生。培养默契有许多好方法，比如说，调整你的姿势，询问问题，让对方知道你很想了解他的看法，等等。

要成就一次彼此都能满意的谈判，最基本的条件是建立互相信任的气氛。一旦信任丧失，整个谈判便岌岌可危了。谈判者如果有远见，一定十分强调互信与诚实的必要性。一旦在谈判过程中有什么弄虚作假的行为被逮着，它的影响就会强烈到你无法弥补的地步。就算你再也不跟这个人谈判，所谓“好事不出门，坏事传千里”，这年头谁也瞒不了什么事，一旦你不老实的事传出去，想要弥补就困难了。

(4) 进入正题

等到情绪问题处理过了，默契建立了，眼光也已投向长期的关系，你就可以准备讨论正题了。

把这次谈判当作同舟共济的事，你们双方都在寻找相同的东西，以及最符合彼此需要的协议。从哪里谈起呢？就从需要本身说起吧。你可以解释你的需要，然后谈一谈你所能想到的对方的需要，至于你想不到的，只有问你的谈判对手了。

讨论对方的需要可以让对方感觉到你的目标并不纯粹是自私的。你当然想满足自己的需要，可是你也关心对方的需要。这种态度能够促进彼此的融洽感，也能将谈判导向正确的方向。

只要你能将谈判导向正确的方向，彼此间的沟通将更为顺利。所以，当谈判之初的气氛已经导往“正确的方向”之后，应立刻加把劲，加强这种气氛。

如果你的直觉告诉你事情的进展不大顺利，便信任你的直觉吧。事情大概是不会转好了，你还是采取主动来解决这种情况为好。

5. 电话谈判的后续工作

在你结束每一次电话谈判工作之后，最好立刻准备一份备忘录，记下你们刚达成的协议，寄给对方。你先寄这么一封协议信函出去，就把审核的责任交给了对方。在你寄出的信上，别忘了附上一句：“如有任何误解之处，请赐电修正，以避免任何失误。”如果他们不更正，你的版本就占上风了。

如果你真的有心培养长期的关系，在你们双方谈妥整个协议后，隔个一两天，还可以再费几分钟时间拨个电话过去。这是一个纯粹联络感情的电话，告诉对方你觉得双方合作愉快，你对结果很满意。

除了这些惯用语之外，你甚至还可以多提到一点。你不妨问问对方，他是否有更好的想法，可以使你们的协议更加完美。被你这么一问，对方也许会大感意外，所以你需要把你的用意说清楚。

用电话联系生意的礼仪

电话推销是现代商品营销的重要手段。通过打电话，推销员可以宣传商品或服务，争取达成交易；也可以安排约见，为下一步的当面洽谈创造条件。

打推销电话时都希望当下敲定这笔生意。打这种电话的一般程序是：

- ①选准潜在客户，列出名单；
- ②拨顾客的电话号码；
- ③双方开始通话；
- ④作一番自我介绍；
- ⑤对顾客作出正确的估计，千万不要同无权作出决定的人谈生意而浪费时间；
- ⑥摸清对方的真实需要和希望；
- ⑦根据你所知或你预料到的顾客需要，对自己的产品进行宣传；
- ⑧报价；
- ⑨针对对方所提异议进行说服；
- ⑩商定交易。

有时候这种电话没有这么简单，初步协议达成后，对方可能又会提出异议，从而又需要进一步的谈判。成功，从来

都不是一件容易的事。

要将商品推销出去，把生意做成功，得讲究生意手法。用电话联系生意也是一样，其中有许多技巧问题。

1. 选准客户

可不可能按照电话本上的顺序给每个人打电话，确切地说，我们不可能拨所有的电话号码，因为你将与之谈话的人可能对你的产品或服务没有一点兴趣。你必须对客户进行仔细的挑选，才能确保推销宣传不是瞎子点灯白费蜡。

每个行业都可以把其主要顾客分成几种类型，每种类型的顾客都有其特定的需求。要想推销成功，就必须突出针对性，对症下药。

例如，美国一位汽车推销员，就把他的客户分成了下面几大类：

- (1) 医生、律师、会计师等专业人士；
- (2) 店主、建筑包工头等小老板；
- (3) 酒店和餐馆老板；
- (4) 本地工商企业的老板和总经理；
- (5) 大公司的运输管理人员。

在这个行业中，共有 5 种类型的主要顾客。在其他某个行业中可能有 4 种或 7 种，也可能只有三种。

顾客们的需要是不同的。比如，在推销汽车中，你遇到的每位顾客都会希望买辆具有特殊性能的汽车，以符合自己的需要：企业的老板想要炫耀自己的身份，医生需要省油，等等。而推销员则可以根据他们的心理进行宣传，介绍不同的车或同一辆车的各种特色。

通过这种筛选工作,将电话联系限制在某个范围之内,可以避免去打那些没有价值的电话。所谓没有价值的电话,是指那些几乎或者根本没有希望成功的电话。有一点希望都还不够,必须有很大的成功把握才值得列入你的名单。

那么,你从那里去寻找这些潜在客户的名单及电话号码呢?俗话说:处处留心皆学问。你只要注意平时积累,到处都会发现有用的线索。比如,最新版本的电话号码簿,新近编辑的工商企业名录,报刊杂志上的分类广告及新闻报道,国内外一些信息网络单位编印的会员名册,等等。既然你已经打算尝试电话推销,平时就要多搜集、整理、保存这些资料,编辑一本自己的联系人名册。这本名册,将会成为你一笔无形的财富。

在确定电话推销的对象时,固然要照顾到所有的客户,可也必须有所侧重。经验表明,大部分生意总是来自小部分客户。早在十九世纪,一名叫佩尔图的经济学家就发现:在多数情况下,有80%的利润是从20%的贸易活动中获得的。比如,一家航空公司最近发现,该公司有八成利润是从二成航线的收益中获取的。同样,一家食品公司发现,该公司有80%的订单是靠20%的推销员赚取的。这就是国际商业界著名的“二八定律”。

对顾客进行评估能显示出哪类顾客与自己的关系最密切。为了用最少的时间和精力获得最大的收获,电话联系应偏重在这些人身上,因为同这些人总有生意做。这类客户虽然人数不多,但千万不可忽视,要经常与他们电话联系。

例如,你是一家面包厂的推销员,正为发展新客户绞尽

脑汁。你可以将客户分为五到六大类，面包厂就是以他们为销售对象的。查一下以往的销售记录，就能找到你所需要的资料。通过对订单的分析，你可以发现：

50%的订单来自食品店；

30%的订单来自酒店；

6%的订单来自大专院校；

14%的订单来自其他各类顾客。

根据这个分析，你就可以合理地分配你打电话联系的力量，以取得最佳的效果。比如，对食品店、酒店、学校和其他类顾客所打的电话，大致可以按10：3：1：3的比例分配。这样，既可以兼顾全面，又突出了主要买主。

2. 成功的开场白

“良好的开端是成功的一半”。在电话推销中也是这样，你说的第一句话一定要恰当，给人的第一印象一定要好。你要努力使对方一听到你的开场白，就会给你以起码的注意力，愿意继续听你讲下去。

当电话接通，你热情地问候了一句“您好”，接下来进行的就会是自我介绍。自我介绍既要简单明了，又要准确无误，同时要尽量争取在对方心目中树立起自己的地位，这其中就很有些学问了。下面，我们列举出两种情况加以介绍。

第一种情况：接你电话的不是你要找的人，而是接待员或秘书，也可能是同一个办公室的同事。不管你是大老板还是做小生意的个体户，你一旦报上姓名，这个名字就将转达到对方公司的采购人员那里去。你此时应该清清楚楚而又带有权威性报上你的姓名，使你来电话的消息能更顺利地传

达过去。

假如你的公司并不出名，报出公司名对你未必有多大帮助，就不用报出姓名的同时再讲公司的名称了。两个陌生的名字并不比一个陌生的名字更有利。

第二种情况：你与买主直接通话。此时，你可以报上自己的姓或连名带姓一起报，怎样都可以，这完全取决于你个人的喜好。如果你所在的公司很有名气，比如中信公司、联想公司之类，那么报不报自己的姓名都无所谓，但一定要报上公司的名称。在对方的称谓上，你可以称他的职务，如“张经理”、“刘主任”；也可以用现在正流行的称呼“张老板”、“刘先生”、“吴小姐”之类。

在自我介绍之后，紧接着就要讲明打电话的原因。这个原因一定要投其所好。

当你打电话是为了要求与对方约见时，首先一定要面带笑容，尽量做到轻松自如。其次要时刻记住你打电话的目的。

天南海北地聊些毫不相干的事是没有意义的。一旦唤起了对方的注意，你就要抓住有利时机谈正题。在下列情况下，买主是必然会感兴趣的：

- (1) 他是第一个接触这种商品的买主；
- (2) 你的货在价格上具有竞争力；
- (3) 你能提供给他专卖权；
- (4) 你能提供信誉高的商品；
- (5) 你提供的是抢手货。

任何电话联系只要可能满足对方上述一个或几个条件，对方就会接受约见的要求。

开场白 1：新产品。

开场白 2：价格优惠。

开场白 3：专卖权。

开场白 4：强调产品的信誉。

开场白 5：抢手货。

在第五种开场白中，我们应注意到一个问题：如果自己公司与买方的公司之间相隔遥远，买方一般不太愿意邀请对方派代表大老远专程跑一趟来见他。对买方来说，你愿意提供样品，他并不承担什么责任，但一旦谈不成生意他多少会感到有点过意不去。为了避免这种情况，买方不太可能随便就安排同外地一家不熟悉的公司代表约见。在联系外地客户时，你要小心，别让对方感觉你准备专程去见他。

3. 推销与宣传

我们已经知道，需要与希望是两大动力，促使顾客做出购买的决定。需要就是顾客每天顺利从事工作或生活必须具备的东西；而希望则是顾客发自内心想拥有的东西。电话推销成功的诀窍，就是要摸清顾客的需要与希望，有针对性地开展宣传推销。

在电话交谈中，顾客也可能一开始就讲出自己的需要。

一般情况下，当你打电话给顾客时，主动将自己所能提供的商品或服务讲清，对方可能接着就会把他的需要告诉你。在比较委婉、含蓄的交谈中，认真倾听会很有帮助。你必须根据情况随时提问，以了解顾客有什么需要。

在某些情况下，顾客不愿意表露自己的心态，他们不想与你交谈，讲话吞吞吐吐，恨不得三言两语就把你打发走。这

时，你可以采用“中性开放式提问”来套对方的话，诱使对方讲出自己的需要。

摸清对方的需要或希望后，你再掂量一下自己的产品或服务是否对他的胃口。如果有门，你就摇动三寸不烂之舌，向对方宣传你的产品或服务吧。

产品宣传的方式主要分为两大类，一为产品资料介绍，二是推销宣传。

产品资料介绍是最基本的宣传方法。无论是打电话还是当面介绍商品，只要谈话进入正题，往往就会用到这种方法。比如说：“这种车可以在开动后十秒钟内达到每小时 60 公里的速度。”一般的汽车达不到如此快的加速度，这就把这种车的优势介绍了出来。如果这话讲给一位司机听，就会收到很好的效果；假如这话说给一位不了解汽车性能的人，则是白费口舌。

再如：“我们这本杂志拥有 300 万读者。”如果对方是一位想登广告的人，这句平平淡淡的话除了字面意思外，还会具有更深一层的含义。

电话交谈开始后，你要提供很多信息，但并不是说你所提供的信息都能被看做是产品宣传，而且你也不能指望仅靠说几句好话就能说动对方来买你的商品。商品资料介绍要真实可靠，主要是向顾客介绍产品的特性与功能。

推销宣传是更深一层次的介绍，只有这种宣传才能打动顾客。它与商品资料介绍同样是真实可靠的，但它有所发挥。它同其他商品或服务进行比较，强调并展现自身的优点。推销宣传是用来促成交易的，主要是宣传产品或服务的内在优

势，而不是针对产品作表面的介绍。

在电话中进行产品推销宣传，一般来说，主要是针对对方所提的问题或讲的话进来回答。交谈初期，先向对方如实介绍自己的产品或服务。经过这一阶段，你摸清顾客的需要，对方也在考虑是否购买你的产品，同时希望了解更详细的情况。现在，你可以按照 5 个步骤，向对方开展推销宣传了。

推销宣传的 5 个步骤是：

第一步：在对方提问或讲话后，你稍作停顿，或重复一遍，这样可以有点时间考虑；

第二步：向对方描述一下本产品或服务的功能；

第三步：提供足够的证据使对方相信产品的优点是真实可信的；

第四步：把自己讲过的内容归纳一下；

第五步：确认对方接受了你的宣传，认为你的话合情合理。

当然，这种宣传也不是一成不变的，并非每次宣传一定要按这 5 步走才会有效。仅仅让顾客听到你的话不是目的，重要的是让客户领悟和理解产品功能的过人之处。

4. 如何把握电话推销的进展

在推销和洽谈生意过程中，需要随时判断自己的工作进展，以便及时改变宣传策略和语言。

在面对面的推销活动中，有许多非语言的表达方式。如顾客微笑、点头、将身体朝你这边挪等举动，都是有价值的信息，说明对方感兴趣，你的宣传正符合对方的口味。而另一些反应则表明对方存有戒心或不感兴趣，如摇头、闭目、将

身体往后靠或挪开等。

在电话交谈中,这些非语言表达的内容就无法看到了。但是,我们只要细心,可以通过对方音调、语气及讲话速度的变化,透视对方的心理活动。这种变化虽然微妙,但仍然可以把握。人的感觉,有时是很灵验的。

不过,要判断电话交谈的成效,最可靠的办法是运用提问技巧,直接了当而又不失委婉地向对方询问。当你认为需要掌握洽谈进展时,可以先将谈话告一段落,向对方提问。中性封闭式提问在确定对方身份时用处不大,但这时却极有帮助,能使你对形势一目了然。对方一个肯定或否定的回答就能清楚地表明交谈是否有进展。比如:

“我讲得对吗?”

“对我们的产品你喜欢吗?”

“你是否喜欢这种机型?”

“你看这个价格合适吗?”

如果对方的回答是否定的,表明你的宣传没有投其所好,收效不大。这可能意味着你并没有真正摸清对方的意图。此时你不应再按老套路继续侃你的生意经,可以采用中性诱导式提问,探出对方的真正需要。如:

推销员:“你喜欢这种颜色吗?”

顾客:“不喜欢。”

推销员:“那么什么颜色合适呢?”

或者用另一种方式:

推销员:“你看这台电脑的运算速度怎么样?”

顾客:“还不够快。”

推销员：“那你希望达到多快的速度？”

打电话的礼仪禁忌

1. 对方的话尚未说完前，忌随便插嘴

一旦工作久了，许多事情都会变成自然反应，就像条件反射一般。可如果反应太快，有时反而显得失礼，会给自己和对方带来不必要的麻烦。

例如，当你接到老客户的电话时，对方一说出姓名，还来不及表明要找谁，你就叽哩呱啦谈了起来，可有时客户想找的是其他部门的负责人，这下你就出丑了。又如，若不等对方把事情说完就任意回话，万一答非所问，牛头不对马嘴时，面子上可就挂不住了。

这些不等对方说完话就随便插嘴的行为，不仅对他人失礼，也浪费了宝贵的时间。为了避免发生这种错误，一定要耐心地听对方把话说完。

2. 切莫一挂上电话就批评对方

在电话礼仪中，切忌一挂断电话，就开始向同事谈论对方。不管什么场合，议论他人时往往以批评的成份居多，很少有真诚的赞美。商场上最忌讳的，是在办公室中，以公司外的人为谈论话题。这类批评很容易在同事间传来传去，万一传到当事人耳中，就不只是个人行为的失礼了，也会直接影响公司的声誉。此外，同事间互道他人长短时，精神容易松懈，不但缺乏办公的气氛，一旦有电话来时也会影响电话交谈的态度。因此，就是挂断了电话，也不可背地里议论对方。

3. 当对方要找的人不在时，请不要随便传话

举个例子说吧。一家公司的新职员接到客户来电时回答：“对不起，刘先生刚才去亚华公司了。”但他没想到这句无意的话，却引起了极大的骚动。打电话来的人是个重要的老客户，而亚华公司却恰恰是他的冤家对头。于是，那位客户非常生气地责问：“亚华公司和我，到底那一个重要？”结果，还是劳驾总经理亲自打电话去道歉，才没弄到不可收拾的地步。

这是新职员不了解公司情况，胡乱答对的结果。新职员不知事情轻重，随便对人说出不在者的行踪时，很容易就会造成误会，或引发不必要的纠纷，这往往是始料不及的。即使那位老客户以前就知道他们和亚华公司有来往，但让他亲耳听到这家公司的名字时，仍会相当不快。

遇到这种状况时，只要表示：“刘先生出去了，如果有什么事，我请他回来后马上跟您联系，好吗？”这就可以了。千万不要因为自己不了解某些事情，误了公司的大事。

4. 忌在公司内打私人电话

公司的电话是由公司付钱的，是公司运作不可欠缺的工具，所以，工作以外的事情都应该避免使用。任意以私人理由使用公司电话，容易遭人非议。使用公司电话谈论私事，不仅阻碍了电话的畅通，更会耽误工作，给周围的人带来很大的干扰。

打来公司的电话，不仅只和生意有关，也不乏亲朋好友打来的私人电话。此类的私人电话万一不可避免，就应妥善地加以处理。

遇到这种私人电话时，要有尽可能简短结束的打算。如

果因这种和工作无关的私事，使公司电话频频占线，说不定会误了正经事，造成公司的损失。如果工作正忙时遇到私人电话，就该主动地表示“我再打给你”，或“下班后，我再和你联络好吗？”一旦对方同意，便尽快地挂断电话。

如果不知约束，如在自己家里一般，和友人打开话匣子聊天的话，是相当令人不悦的行为。所以，对打来公司的私人电话，一定要有自我约束的念头。而对那些频频打电话来公司的友人，也可以给予委婉的提醒。

5. 在电话里，忌“是，是”地说个不停

电话中的应对表面看来简单，其实却是困难重重。问题之一，就是不知如何配合别人的谈话。有时，为了表示自己认真在听对方说话，我们常会“是，是”、“好，好”地说个不停，这确实有它的用处，但若不能把握得恰到好处，有时反而会收到反效果。

所以，想用这种方法来表示自己尊重别人时，应该适可而止，不要一直“是，是”地说个没完，这反而会妨碍彼此的沟通。

6. 说出“请等一下”以后，忌让对方等得太久

在商业电话中，使用最为频繁的词句之一，就是“请稍等一下”。

接到打给别人的电话时，常会说“请等一下，我去叫他。”有时则会说：“我正在接电话，请您等一下好吗？”若是此人正在进行某项重要的工作，我们也可能会说：“他正在找资料，请您等一下。”

所谓“请等一下”中的“一下”，最好不要超过一分钟。

如果超过一分钟，就应向对方说明理由，并请对方待会儿再打。在商业电话中，这是十分重要的礼节。

7. 和同事聊天时，忌立刻拿起听筒

中午休息时间，同事间愉快地开侃时，如果电话铃突然响起，你可能会为如何马上中止谈话、收敛心情去接听而感到犹豫。这时，如何处理才最妥当呢？

对这种情形，最糟糕的应对就是在和同事聊的同时拿起听筒。一面聊天一面听电话，很容易就把闲聊声传到对方耳中。即使没有如此，用和朋友谈话的轻松语调来与客户谈话，也非常失礼。

和朋友闲聊时，接听电话后所发出的第一声，容易给人懒散的感觉。刚大声辩论完，电话中的声调也自然会变得怒不可遏。以如此的心情去接电话，很容易就会给对方带来不快，或让对方留下不好的印象。尤其是边谈笑边接电话，在商业电话应对中，是十分失礼的。

所以，和同事谈天说地时，电话铃一响就要终止谈话，然后作个深呼吸，把心情调适过来后再去接听。

8. 电话没有挂断前，忌大声和他人谈笑

这是一则有关电话的趣谈：一个作家常被催稿，有一天，出版社又打电话来催稿。当太太告诉他来电话了时，这位作家大声喊着：“告诉他，我不在！”没想到对方在话筒中听到了，立刻气愤地回答：“告诉这位不在的人，以后不用再来出版社了。”

电话是可以把周围的声音传到对方耳中的，尤其是近年来，电话的受话效果愈来愈好，数米内的声音都能听得十分

清楚。所以，严禁在讲话人身边高声谈笑，是有道理的。

另外，很多人喜欢用手盖住听筒后和旁人说话，甚至批评对方，这是非常不好的习惯。据实验，即使掩住听筒，邻座的说话声仍然依稀可闻。如果电话附有暂停键装置，在请对方稍等时，一定要按下暂停键，以免铸成大错。

9. 讲电话时，不要掺入学生时代的怪腔怪调

一些年轻员工，尤其是刚出校门的年轻人，很容易受大众传播媒体的影响，学到一些所谓的“流行语”。这些话若用于同学、朋友之间，还说得过去，一旦进入社会，在商业往来中就完全不适用了。尤其在跟年纪稍长的客户用电话交谈时，如果加上一些怪腔怪调的语句，不仅搞得别人莫名其妙，还会被认为是庄重、幼稚的行为。

10. 打公用电话时，忌滔滔不绝

我们常常在街上看到，在电话亭外排队等候的人，焦急得想敲玻璃门。公用电话虽然是按排队顺序使用，但一旦前面有个人说起来滔滔不绝，后面的人都会无法忍耐，尤其是遇到有急事时，更令人心焦。

所以，当外出打公共电话时，即使事情多，也应尽快把话说完，让后面的人能早点使用。公共电话并非私人用品，占着不放，会给大家带来麻烦，是相当缺乏社会公德的行为。

与接线员打交道的礼仪

电话联系只有找对人才能奏效。为了找对人，你得尽可能多地掌握对方公司的内部情况。在这里，告诉你一个获得信息简单而又有效的渠道，那就是分机接线员。

许多大的公司有自己的分机。你只要用对手段，问对问题，加上一些耐心，就可以和一个忙碌的接线员交谈了。你以友善而又富有人情味的态度与这位知道很多事的人谈话，她会乐于告诉你许多对你有价值的信息。

要想多跟她谈几句，你必须有言在先：“我知道你很忙，你随时接别的电话好了，我可以等。是不是可以请你告诉我……”

然后再问：“……是谁在负责采购？”你不必去问人家的组织机构，你需要的是普普通通的具体事实。而接线员恰好是全公司最知道谁在管什么事的人。如果你连应该找谁都不知道，接线员可以帮你的大忙。

“……他直接对谁负责？”如果你想增加接触的机会，最利索的方法是直接找那人的顶头上司。假如你要推销教学用具，负责采购的是老张，而他的顶头上司是学校的总务主任老李，那你直接找老李也不失为一个好办法。虽然他到头来还会让你去找老张谈，但就不一样了。你现在打电话可以这样说：“总务主任让我找老张，请问他在吗？”这一来你的姿态就比较高了，很快就会得到你想要的接触机会。这是典型的“从上往下”法，有经验的推销员经常使用，而且也非常有效。

“……请问他的姓名是怎样写的？”一上来就把对方的姓名搞错是最尴尬的事，所以在和对方接触之前，应该向接线员打听清楚你要找的人的尊姓大名。

“请问他的秘书叫什么名字？”每个人都喜欢听到自己的名字，秘书也不例外。而且这还可以帮助你造成一种是熟人

的印象。

“他通常是早到还是迟退？”如果你想联络上某个难找而且工作很紧张的生意人，你几乎可以确定他不会那种严守上下班时间的人。接线员说不定会告诉你：“早还是晚？他几乎天一亮就到了。”现在，你知道打电话的最佳时机了。无论什么时候，最适合打电话的时间是不会有太多其他干扰的时间。基于这个诀窍，在正常工作时间之外打电话经常可以使你如愿以偿，找到你要找的人，并让他集中注意力听你讲话。“……通常什么时候打到那个部门最合适？”这简单的提问，能让你得到宝贵的答案，使你不仅利己，也能利人。接线员或许会说：“财会科？他们每星期五最忙，平时早上也忙得很，你最好在星期二午休刚过时打过去。”

当然，我们也不能过于一厢情愿，要找一个乐于合作的分机接线员不是每天都能遇上的事。但是只要每两天碰到一位，你的胜算就比别人大多了，何况很多大公司的分机都不止一个接线员呢？

申请安装私人电话礼仪

1. 请先到你所在的市内电话局营业室填写“新装电话申请登记卡”。

2. 市内电话局自受理申请登记卡后，凡具备机线条件可以安装的，即发函通知用户，用户须在规定时间内办理付款手续，并随带本人身份证及户口簿。如暂时不具备安装条件的，俟机线条件具备，再通知办理手续。

3. 付款前，请凭付款通知先购置好电话机，然后携带电

话机发票办理装机手续。

4. 电话机由用户自备。电话机必须符合市内电话局规定的入网要求，经检验合格后方可使用。

5. 新装电话用户如需选用易记、形象的电话号码，可向市内电话局提出，并按规定收取手续费。

6. 用户如需移机、装副机或改名、过户应书面向市内电话局提出申请，然后派人来施工。用户不能擅自加装移机或装副机，任何个人间签订的合同、协议及电话租用权概不发生效力。

7. 用户应按期缴纳电话月租费，对拖欠月租费的用户，应按规定收取滞纳金直至拆机。

8. 用户在电话机或电话机线路上擅自加装设备的，经发现后限期拆除，并追收半年以上月租费。

9. 用户擅自将普通电话改为用户交换机中继线的，应限期改回，并追收一年月租费的差额。

10. 私人电话不可转让电话租用权，改变为开业性质或转让他人开业。

使用寻呼机的礼仪

寻呼机已经进入了我们的日常生活，寻呼，使人们快捷地得到信息，沟通联络，加深了感情。与此同时也呼唤着“寻呼”的文明与秩序。注意使用寻呼机的礼仪要求，这样才能更好地享受其为我们带来的方便。

1. 在某些特定的公共场所应禁止带寻呼机入场。如阅览室、音乐厅、剧场、会场、课堂、法庭等肃静和严肃的场合，

寻呼机在这种场合鸣叫，干扰了秩序，影响了他人，很不适宜。这里主要还是靠使用者本人的自觉性，培养起良好的公共道德意识。如果是无意带入这些特定场合，应当关掉机子或者使用寻呼机的振频功能，以免影响他人和周围的环境。这样做的结果，对人对己都是有益无害的，也体现了使用者本人的修养水平。

2. 寻呼机的使用者收到呼叫时，在条件许可的情况下，应尽快回电话联系，不能让呼叫人有受怠慢或不受重视的感觉。如果接到呼叫时，正与人交谈，应有礼貌的解释，如“对不起，我去打个电话”。

3. 使用寻呼机要经常与寻呼台服务小姐通话，不要忘记使用文明礼貌用语。如“您好”！“谢谢”！“再见”！等。

4. 讲究寻呼机佩戴文明。目前，最常见的现象是许多人将寻呼机挂在腰间，藏在衣服下，寻呼机一响，急忙掀起衣服看，应当说这是不雅观的。在佩戴时可遵循这样一些原则：穿正规的西装应将寻呼机隐藏佩戴，不应该随便插在口袋处或佩在显眼处；女士应将寻呼机放在衣袋里或手袋里。

使用手机的礼仪

移动电话的使用，打破了空间的限制，特别是手机体积小，方便携带，深受公务、业务繁忙的流动人员的喜爱。手机使用者如何体现自己的“层次”，主要看其是否注重使用手机的礼仪要求，以便以文明意识和举止来塑造自己高层次的形象。

1. 在一些严肃、安静的特定场合应关掉手机，或关闭振

铃，以免突然响起振铃声影响他人，破坏周围的气氛。这种场合主要指阅览室、剧场、音乐厅、会议室、法庭、课堂等。

2. 在飞机上应关掉手机，以免干扰通信，影响飞行安全。在汽车加油时关闭手机。此外，在开机使用前，还应该注意周围是否有禁止无线电发射标志。

3. 在人员较多的场合使用手机，应侧背过身去通话，或找一个僻静的场所，这样既可以使通话清晰，也不会影响他人交谈。另外，使用手机通话，时间不宜过长，力求简单、明了。

4. 讲究手机携带的文明。手机不应整天拿在手里，招摇过市很不雅观。正确的携带方法是放在包内。现在市场上有专门装手机的“大哥大”包，这样既安全又雅观，而且更加便于携带。目前，手机的型号很多，有一些机身很小且可以折叠，用时打开机身，在不使用时可折叠装在衣袋内，未尝不可。

总之，使用手机体现了一种较高的层次，这种层次不应只体现在经济上，还应体现在个人素质和修养上。

二、电报礼仪

传真、电传和电报

传真，也叫传真电报。它是通过安装在电话通讯网上的传真机，向对方发送或接受对方发送的信息。特点是：利用普通电话网，通过传真机在传真纸上的光电感应，重现与发送方完全一样的信息。优点是：操作简单，方便快捷，不但具备普通电话的快功能，而且可以传送任何复杂图案。缺点是：有时传送内容清晰度不够，每发送一份，都需要有人操作，发送自动性能差。

电传，也叫用户电报。它是通过安装在用户电报网（简称用户网）上的电传机，发送或接受信息。优点是：发送接受自动化程度很高，它具备自动呼叫、送光确认、立即发送、屏幕对话、警铃提出、信息储存、发报留底、屏幕打印、电报转发、一报多发、多报合并等多种功能。传送内容极为准确，电报内容打印清晰、传送速度快，在全球范围内，几分钟内即可达收报人手中。缺点是：不能传递图案，只可传送汉字、字母、符号等文字信息，所有需传送的内容都需要从键盘敲入，操作较复杂，需要专人管理。

电报，即邮电局面向社会办理的电报业务。它是为了解决广大群众无法用电话联系或是需要留存书面证据的一种通讯工具。它形成的通讯网叫做公众电报网（简称公众网），电报机设在邮电局。

电传（Telex）

电传是一种可以将文字资料极其迅速地发往世界各地的通讯方式。其操作方法简单地就是将文字输入终端机，用不了几秒钟对方就可以收到讯号。

电传很适合传送业务联系信息、订单、报价单、指示或类似的文字资料。这些资料无论是白天还是夜晚都可以随时输入。这种通讯方式往往要求对方立即做出反应，所以，电传用户之间可以展开“交谈”。电传设备极易操作，其用户可以分为三个级别：

1. 需要大量发电传的公司，会将终端机安装在办公室内。
2. 公司的电脑通过电话网络同电传局连接，此种用户仍然可以在任何时间发电传。
3. 拥有终端机的电传局替那些临时用户收发电传。每次使用时，用户要交费。

电传的优越性就在于可以确保对方接收到你传送的信息，但只有当公司本身拥有电传设备才有可能接收别处发来的电传。

作为商务活动中重要的通讯设备，为发挥电传的高效率，使用电传时应注意以下几点：

1. 根据国际惯例,接收人应在第一时间阅读电传发来的信息。

2. 发电传的一方应本着表达准确、简单、明了的原则拟定电传文稿,并且应指名道姓地将电传发给某个特定的人。同时要在电传的文稿开头处交待清楚此份电传的主要意图。这是因为电传本身具有这种特性,表达了一定程度的紧迫性,应该立即采取某种必要的行动,否则的话,发电传就失去了意义。

3. 要熟练使用电传设备,爱护电传设备。特别是本公司安装了电传设备,应安排专人负责。

4. 接收人在收到对方的电传后,应立即回发电传。因为这种通讯方式往往要求对方立即做出反应,否则,有失尊重。

国内电报礼仪

国内电报,是指邮电局将发报人交发的电文,通过我国大陆地区电报网络传递到收报人手中的电报。用户可就近到电报局或受理电报业务的邮电支局(所)办理拍发事宜。

1. 书写格式

目前我们使用的邮电部统一印制的、有统一格式的电报稿纸。如果电文较长,一张拍发电报稿纸容纳不下,可另取电报稿纸续写,一并交邮电局营业人员。注意续写的稿纸不必再写与内容无关的其他各项。

拍发电报时,应首先向邮电局购取上述电报稿纸,然后按规定填写。电报稿纸顶端左、右两小栏,以及大框内的第一栏,由邮电局的营业员、值机员填写,与发报人无关。从

第二栏起，由发报人按规定填写。

(1) 第二栏有两个内容，即“特别业务”与“收报人姓名地址”。

特别业务，目前开放的有三种，即：特急，加急，邮送。特急电报，只用于政务电报以及规定范围内使用的公益电报、公务电报。加急电报，适用于公益电、政务电、新闻电、公务电、银行汇款电及一般民用电报。邮送电报，适用于政务电及一般民用电报。发往城镇的普通电报，自交发至送达收报人约需 6 个小时，加急电报约需 4 个小时；普通电报规定夜间停送，而加急电报夜间照送。发往未被电报网络覆盖的边远地区及山村乡间的电报，先由发报处发至收报点附近的邮电局（所），再由该局（所）邮送，即改按信件寄出，需要 1 至 3 天或更长时间。发报人可根据实际需要写明特别业务的种类（加急电报按普通电报加倍收费）。普通电报可不填写。

这一栏的收报人姓名地址，是指收报人的具体的地址和姓名。发往城镇的，应详细地写明区、路（街）、巷（弄）、门牌、楼房号、单元号、室号及收报人姓名，如：

××路（80）弄（4）号（601）室×××；

××街（4）段（5）号（202）室×××；

××道××巷（7）号二楼××；

××路（5）号××饭店（202）室×××。

发往农村的电报，应具体写明县、镇、乡、村的名称和收报人姓名，如：

××乡××××厂×××；

××镇××乡××村×××；

××乡××新村(5)组(8)户×××

××屯××乡××村×××

书写收报人地址姓名时，应从“特别业务”后第二格起填写。

(2) 电报稿纸的第三栏，即居中一栏，这里的“收报地名”，指的是收报人所在的大地名，也就是省、市、县。由于我国不同省内有同名县(市)，我国省内设同名县、市，如上海市有上海县，江苏省有南通市、南通县，安徽省有华阳县、四川省也有华阳县，江西省有东乡，甘肃省也有东乡，因此这一栏的填写不可忽视。

(3) 电报稿纸的第四栏是电文，即“电报内容”。这部分是电报的灵魂。首先应写上对收报人要说的话，紧接着写上发报人的姓名。电报内容要写得明晰、准确，否则达不到发报目的。电报不同于一般信件，每个字都要收费的，因此措词要简单扼要，可有可无的字应略去。发报人的署名不可省略，否则会使对方丈二和尚摸不着头脑。当然，确认对方不会误解者，也可不署名。

(4) 电报稿纸的下方，是发报人的姓名、地址、电话。这些内容，发报人(包括旅居出差者)也须详细填写，以便邮电局在必要时与发报人及时联系。这项内容不计费，也不拍发。

(5) 书写电报稿纸的注意事项：

书写电报稿纸，须用钢笔、圆珠笔或毛笔。

应采用正规的字体，以国家公布并正式使用的简化汉字进行书写，字迹须端正清楚。

应详细书写收报人的地址、收报单位和收报人姓名，避免因名址不详而投送不到。

电报稿纸中的每格写一字，标点符号占一格。阿拉伯数字二个为一格，计费 5 个数字按一字计算。

发给机关、厂矿的电报，应在收报人地址、姓名栏内详细填写。如该单位在电报局办理过“电报挂号”的，可直接写上“电报挂号”的号码，仅按一字收费，不必再详写名址。在汉字明语电报内使用的字母字组，用数码与符号书写的数目字，用数码与符号、字母混合书写的字组，用数码或字母组成的电报挂号，以及汇款电报内使用的密码对号字，均须加用括号。

2. 加急电文

这种电报的特点是时间性强，发报人往往是事情急迫，要求电报局分秒必争迅速传递。如家庭、亲属发生重大不幸事件，或天灾人祸一类的大事。这一类电报一般应发加急电报提前加快处理，加急电报拍发使用适合于各大城市市区投送范围内。它的收费按普通电报费加倍收取，在填写电报纸时，在“特别业务”标识旁注明“加急”，便于电报局及时按加急电处理。

3. 舟车旅馆电文

这一类电报必须说明车次、航次，电文还须写明是启程或抵达，以免使对方将发车和抵达的时间搞错，以便接送。由于车易误点，船的航速常有变动，到站、到埠的时间不易掌握，所以最好写发车、开船的时间，接电人可向当地车站、码头询问该车次、轮班的到达时间。

4. 情报电文

此类电文多用于个体户、专业户个人间经济交易关系。由于双方交往中已有某种默契，所以电文中常使用一些代号略语，只要彼此能懂即可。

5. 礼仪电报

在私人交际活动中，婚丧庆吊无疑是个重要内容。在进行这类活动时，电报便是一种常用工具，这是因为电报使用简便，传递迅速、准确。

庆贺电报的内容，主要有婚庆寿诞、节日问候，以及祝贺对方某一成就、荣升、乔迁等。

吊唁电报的内容，就是对逝者表示哀悼缅怀之情，称颂其生前业绩、高尚品德，对逝者家属谨致慰问等。

邮电部门已专门开办了庆贺电报和吊唁电报的特别业务。这类电报的电文撰写和交发手续，与一般电报相同。所不同的是，邮电部门设计印制了多种花式的专用电报函封及内笺，供人们选择使用。这样交发电报者只要略多花费二元，有喜事的对方，即可收到一封图画绚丽热烈、增添喜庆气氛的电报；办丧事的对方，则可收到一封图案素雅静穆、充溢着深深悼念之情的电报。其效果肯定比一般电报好得多。庆贺电报的特别业务标识为“GRT”，吊唁电报的特别业务标识为“CDL”，读者可根据实际需要选用。

6. 传真电报

传真电报是邮电局将发报人交发的像片、图表、合同、文件、报纸和一般文字等利用传真设备，按照原样传送到收报地点，这种传送方式适合我国文字书写的特点，可以减少电

报反复复制的过程。

传真电报按其内容及业务性质也可以分为 4 种：像片传真、真迹传真、文件传真、报纸传真。

近来发展迅速的用户传真 (TELEFAX)，在一些发达国家已广泛使用，成为办公室内不可缺少的一种通信工具。

用户只要在自己的电话机上加装一台符合 CCITT 国际 G3 标准的三类传真机，通过国际国内长途线路，在几十秒钟内就能把凡可绘写在纸上的各种文字、照片、图表等资料传送到国际、国内拥有传真机设备的用户手里。对方用户即可收到如同复印机印出的一份副本稿件，用户也可预先输入程序，需要时也能让传真机在办公室无人值守时自动收录稿件。在使用这类传真时要注意以下三点：

(1) 发送传真时，用户若是长途直拨有权用户，可使用直拨电话，若是普通人工挂号长途电话用户应向长途台挂号后使用。

(2) 电话接通后听到传真信号，表示即可发送传真，如有人接电话，应通知对方有传真待发，等听到对方发出传真信号后才可发送传真。

(3) 办公室无人值守时，可将传真机放入“自动”位置即可自动收录传真内容。

为了保证传真传输质量，书写规格要求严格。像片传真使用面积长宽不能超过 18×18.5 厘米，每个汉字、字母、数码均要求不小于 0.8×0.8 厘米。文件书写面积不能超过 16×22 厘米，报纸传真不超过 55×39 厘米 4 开版。字迹要求清晰，以黑白两色为限。

报纸传真，报社提供的报纸样板，必须纸质洁白平整，油墨浓淡均匀，文字笔画清晰、不虚、不断、不粘，网点扎实齐全。样版套红部分，应在该版面空白处圈注标明，加盖公章或随送套红样版。

7. 用户电报

用户电报是目前国内、国际上普遍采用的一种通信方式，它具有使用方便、迅速、正确、收费低廉等优点，专用用户的电报只要在自己的办公地点安装一部电传机，经过电信局提供的电路和自动交换设备，瞬息间就可与国内外任何装有用户电报设备的用户直接通报，交谈留下书面记录，即使对方没人它也能自动收录电报。各大宾馆、饭店均可安装公众用户电报设备，以供外宾、旅客使用。对安装海事卫星终端设备的船舶也可使用海事用户电报业务。

港澳台地区电报礼仪

大陆各地凡办理国际或港澳电报业务的各邮电局，也都受理发往台湾各地的电报业务。

拍发这类电报时，可用中文（繁体字、简体字均可使用）或汉语拼音书写，也可用英文书写，但必须用明语。

电报稿纸中的各项书写要求，与国内电报相同。

国际电报礼仪

从我国发往世界各地的电报一般都可以接收，有个别国家或地区，或某一时期内不能接受的，拍发人可向当地邮电

局咨询。

1. 拍发国际电报首先要注意对方国家使用何种语言。一般拍发英文较为普遍。目前收受使用中文四码编码电报的有日本、朝鲜、新加坡等国以及香港、九龙、澳门、台湾等地区。其他国家和地区不开放。有的发电人曾把发往英国的电报用中文撰写电文内容，结果是对方退回，声称电文意思不明，无法投送。这样，在经济上和时间上都造成很大的损失。因此发往不使用中文的国家和地区的电报要尽量翻译成英文或法文、西班牙文等该地通用文字。

2. 国际电报的电报资费与国内不一样，计算方式也不一样，它以每 10 个数码或字母符号算一个字的报费，缩写字组可节约费用。一般可以缩写，也可以合成组合英文字母。

3. 拍发国际电报应将收报人姓名地址详细书写清楚。为了确保及时投送，每个收报人名址必须有二个字才能收受，第一个字表明收报人名址，第二个表明收报局名。

收报人名址，必须包括收报人姓名、街道、大道、路等名称以及门牌号、楼层、室号。收报地名要写明国名、省名或洲名，例如英国伦敦 LONDON，如不写明英国，则世界有几十个（加拿大、美国、法国均有）名叫伦敦的地方，容易误投。

三、信函礼仪

书信的礼仪

1. 书信的类别

按书信内容的不同，可以分为家书、情书、邀请书、申请书、建议书、决心书、倡议书、响应书、请战书、挑战书、应战书、绝交信、慰问信、致敬信、感谢信、表扬信；按邮递方式区分，有平信、挂号信、双挂号信、航空信、专递信、快递信、电报传真等。此外还有不经邮电的专差送递而托人捎带的信件；按投寄地域划分，有本地（本省、市、县）信件、外地（外省、市、县）信件、海外信件等；从信件收阅对象分，除了仅供信封所署收信者本人阅看的常规书信外，还有写信人借助某种传播媒介（如报章杂志、广播电视）发表，或在若干地方张贴，以供一定范围群众阅读的公开信。至于明信片，虽然其内容在邮传过程中不保密，但它毕竟是专供收信人看的，所以实质上属于常规书信范畴。

作为交际手段，书信大致可以分为两类，就是用于私人交际关系的普通书信，以及用于公事交际关系的专用书信。这里着重介绍应用于私人交际关系的书信。

2. 书信名称种种

书：“著于竹帛谓之书”（许慎《说文序》）。一切文字著作通称为书，借助文字以互通讯息的信函，自然也包括在内。现在通常简称书信为“信”，而在古时候，“信”与“讯”通，是指送信的使者，与“书”的含义是有所区别的。《左传》载，公元前610年，“郑子家（郑国大夫）使执讯而与之书，以告赵宣子（晋国正卿赵盾）”。这里所说的郑子家派通讯官给赵盾送去的“书”，就是书信史上较早的一封信。其后如战国名将乐毅的《报燕惠王书》、汉初邹阳的《狱中上梁王书》、大作家司马迁的《报任安书》等等，都是千古流传的私人信件。就这样，在一个漫长历程中，“书”便逐渐成为这一类文体的专称。直到现在，我们仍然称“情书”，而不说“情信”；称“申请书”、“决心书”、“倡议书”，而很少称“申请信”、“表决心的信”、“倡议信”的。至于单用“信”作为书信的简称，大概是近代才有的事，这里就不作探索了。

简（柬）：清代吴曾祺《文体刍言》中说：“古者书简并称，故书籍之类，可以谓之简。书信之类，亦得谓之简，其与书小异。书则长短并宜，简则零篇寸楮为多。自魏晋以后始有之，字或作柬，义同。”简（柬），作为书信的通称，今仍不乏使用，如《鲁迅书简》、《巴金书简》、“短柬”等。

札：札是古代书写时用的小木简，后来也用作书信的别称。如《古诗十九首》第十七：“客从远方来，遗我一书札。”

帖：书札的一种。《文体刍言》中说：“帖，帛书署也。盖书于木者为之札，书于帛者谓之帖，各随其字之所从，而义自见。后乃转为书之别名。其文亦以善于用短为贵。魏晋间

人多有之。”如，著名书法家钟繇、王羲之、王献之的一些杂帖，都堪称古人书信中文字简短、情意隽永的珍品。

函：封套叫做函，信一封叫一函，后也用函代指信件。《三国志》中记载了这样一件事：“（曹操）每有疑事，辄以函问（刘）晔，至一夜数十至耳。”现今仍称公务信件为公函、便函、复函。

笺、素、翰：笺是小幅而华贵的纸张；素是白色生绢，古人多有在笺、素上写书信的；翰是鸟羽，古以羽毛为笔。所以，笺、素、翰常被借指为书信。后来书写材料有了发展变化，人们仍喜欢用雅笺、素书、华翰等词，作为书信的美称。

简札：亦称“简帖”、“简牍”、“书尺”、“书牋”等，都是指书信。“简，竹简也，古未有纸，载文于简，谓之简札”（《尔雅·释器》疏）。“雁帛鸾笺，通称简札”（《故事成语考》）。王实甫《西厢记》中写，崔莺莺初获张生书信，故作矜持，说：“我是相国小姐，谁敢将这简帖来戏弄我！”

尺牍：牍，书版。古时书函长约一尺，故名。亦称“尺素”、“尺翰”、“尺简”、“尺纸”、“尺书”，皆泛指书信。《史记·扁鹊仓公传论》：“缙萦通尺牍，父得以后宁。”就是讲太仓公的小女儿缙萦给汉文帝写信，自请替父赎刑的故事。

音信：也称“音韵”、“音耗”、“音问”、“音邮”、“音翰”、“音书”，都用作书信的代称。如，“榆关断音信，汉使绝经过”（庾信《拟咏怀》）；“故交因循少，归梦往来频”（元稹《酬乐天早春闲游西湖》）。

手札、手书：亲笔书信。

短书、小书：简短的书信。

答记：答复的书简。

书启、副启：书启是书信的一种通称，正式书信的附件叫做副启。

绝交书：与人断绝交往的书信。

乞米帖（借贷书）：唐代颜真卿曾写向人借米的书信（《与李太保帖》），略称乞米帖，后以此戏称向人借贷的书信。

谤书：攻击、诽谤人的书函。

匿名：不署姓名的书信。

飞书、飞文、飞章：诽谤人的匿名书函。

法帖：佛家书信。

上述只是大略而已。此外，像《汉书》记载苏武故事，言苏武被拘匈奴，牧羊于北海，后来汉朝廷要求匈奴放归苏武，匈奴谎称苏武已死。汉使则谓单于，汉皇在上林苑中，得北来雁足上系着帛书，说苏武等在某泽中，单于只得放苏武归汉。于是，书信又有了雁足、雁帛、雁书等代名词。再如，宋时蜀地善制十色彩笺，笺上隐然有花木麟鸾图案，这样，书信又多了一个别称：鸾笺。诸如此类，不一而足。

3. 信封的书写格式

旧时通用的竖式信封已不多见，现在一般都使用横式标准信封。

信封上应准确填写下列内容：

（1）收信人的详细地址。寄往城市家庭的，要具体写上收信人所在的省（市、自治区）、市（县）、城区、路、街（弄）和门牌号码，如果是高层住宅，还要写上室号；寄往农村家庭的，要写省、县、乡、村，如果是大村，还要写明

“街”等；寄往收信人工作单位的，不仅要写上单位详细地址，还要写明单位全称和具体部门。因为有的厂矿范围广大，下属单位和部门分散于不同地方。比如，信封上光写大庆油田、鞍山钢铁公司，那么这种信件等于没写地址，是无法投递的。在书写地址时，要眉目清楚，一行写不下，可将大地名和小地名，地名和单位、部门分成两行写，在大地名和小地名、地名和号码之间，都应空开一个字的位置。

(2) 收信人的姓名。姓名应写全，不可省略，如果只是写什么“老王”、“小张”、“李科长”之类，而同一地址有好几位姓王、姓张的，同一单位有好几位姓李的科长，这样的信叫谁拆看呢？在收信人姓名后面，一般空两个字的距离，写上“同志”、“先生”等字样，或者再写上“启”、“收”、“鉴”等字样，也可以不写。

(3) 寄信人地址和姓名。不少人对此缺乏重视，只是写“本市张寄”、“内详”之类，那么由于某种原因这封信不能寄达收信人时，邮局也就没法退还给你了。

(4) 邮政编码。我国国内，除台湾省外，已开始使用统一的邮政编码。这是邮电部依据邮件的分拣分发、经传关系和运递网路，并结合行政区域的划分而制定的。为使信件迅速、正确传递，请别忘了在标准信封正面左上方的空格内，用标准字体填上收信人所在地的邮政编码，每格填写一个数字；在右下方的空格内写上你自己所在地的邮政编码。书写收信人地址请勿靠近邮政编码框格。

上述是指邮寄信件，如果是托人捎带转交的信件，应在信封上方偏左的地方，视具体情况，写上“请交”、“烦交”、

“面交”、“呈交”、“专送”等字样。如果捎信人熟悉收信人的地址，那么就不必写收信人的地址。写信人的地址一般也省略，只写“某某某托”或“某某某拜托”即可。有时，为了表示对捎信人的尊重和信任，或者信件内容一般、不涉及公私秘密者，这种信的信封以不封口为好。

(5) 贴足邮票。

(6) 信封上的字要用毛笔、钢笔或圆珠笔书写，字迹要工整清晰。不要用铅笔书写，以免模糊不清。忌用红色书写，否则会被认为是绝交信。横写：行序由上而下，字序由左向右。竖写：行序由右向左，字序由上而下。竖写行序切忌由左向右。海外信件信封写法另详。

(7) 信封上不要使用写信人对收信人的亲属称谓，这是因为信封主要是给投递人员看的，如写个“某某某爷爷收”、“某某某姐夫收”之类，就有可能引起投递人员的不愉快。

(8) 回执。有些请人专送或通过系统内部交换站转送的重要信件、紧急信件，为避免遗失，以及便于写信人及时知道信已送达对方，可以在信封的一角贴上回执。回执一式三份，分别由收信人签字，或由收信人所在单位收发室盖章后，由送信人带回二份：一份留存备查；一份交写信人。

附 信封的正确书写格式：

200020

贴邮票处

沈阳市南京街 113 号春风文艺出版社

高 勇 启

北京市学院南路4号 高声寄
100080

吉便带交

龙云翔 先生

郭长江拜托

烦交

东方正同志

诸葛文托

4. 信瓢

信瓢，即信函的内容，一般就是信文，有时还包括附件。

信文，通常由台头、启辞、正文、祝辞、署名、年月日等部分构成。现将信文常见书写格式和常用辞语介绍如下：

台头，就是对收信人的称呼，应顶格书写，单独成行，以示对收信人的尊重。台头的后面，加上“：”，表示领起下文。台头一般有这么几种书写方式：按照平时对收信人的惯常称呼，如，老张、小王、大李；姓氏加上称谓词，如，王同志、陈伯伯、张先生、李小姐；姓氏加上职衔，如，赵总经理、钱工程师、孙医师、李部长；人名加上称谓词，如，克勤兄、克俭弟、大凤姐、小芸妹、伟刚先生、国梁同志。这比姓氏加称谓的用法，略显亲近。如果单用人名，则更亲近些，但多用于同辈好友，或年长者对年少者。需要说明的是，古人既有名，又有表字，幼辈对长辈、卑者对尊者，是不可以称名的，否则会被认为不敬。平辈之间，一般也不称名而互称表字。名只用以自称，或尊长对晚辈的称呼。现时人们一般只

有名，而不另外使用表字，所以也就没有此种禁讳了。

称谓前置修饰词，用于现代口语化书信，如，尊敬的某某先生、敬爱的某某同志、亲爱的某某、可爱的某某。称谓后附提称语，用于文言书信，如，运使学士阁下（王安石《上杜学士言开河书》）、太尉执事（苏辙《上枢密韩太尉书》）、虹生十四兄亲家年大人侍右（龚自珍《与吴虹生书》）、长素足下（章炳麟《驳康有为论革命书》）；再如，某公道席、某先生抬鉴、母饰慈鉴、某某如晤等。现将常见提称语列表如下：

通用：赐鉴、钧鉴、尊鉴、尊前、座前

对女性：懿鉴、妆前

对尊长、对祖父母：几前

对父母：膝下

对师长：道席函丈

通用：惠鉴、大鉴、雅鉴、英鉴、伟鉴、足下、阁下、左右、侍右、座右、如晤、如面、青览、台鉴

对女性：妆次、妆阁

对平辈、对文士：文席、文几、著席

对兄弟：手足

对妻：爱鉴

对多人：公鉴

对晚辈通用：知之、悉阅、亲阅

对多人：均览、同览

启辞，就是信文的开场白，或寒暄客套，或提示写信原委等。启辞理应属于信件正文的一部分，现在不少人写信，习

惯于一开头即用“你（您）好”二字，似乎不如此，这封信就没法往下写似的。先向收信者问候致意，原是不错的，然而如果封封信都如此格局，则未免呆板单调了。

信的正文，即写信人对收信说的话，这是书信的主体。正文从信笺的第二行开始写，前面空两字。如果启辞单独成行，正文可在启辞的下一行空两字开始书写。转行时顶格书写。一封信中可专写一事，也可兼叙数事，根据内容作适当分段。书信的内容各不相同，写法上也无须一律，以表情达意准确为原则。一般说来，应先谈谈有关对方的事情，表示关切、重视或谢意、敬意，然后再谈自己的事情。正文写好后，如发现内容有遗漏，可补充写在结尾后面；或写在信右下方空白处，并在附言之前加上“另”、“又”等字样；或在附言的后面写个“又及”或“再启”字样。

祝辞。祝辞，就是书信结尾时，对收信人表示祝愿、钦敬或勉慰的短语，如“即颂近安”、“此致敬礼”、“祝你进步”之类。其中，“即颂”、“此致”、“祝你”等词，紧接正文末尾书写；“近安”、“敬礼”、“进步”等词，另起一行，顶格书写。如果祝颂语的文字较多，也可独立占行，空两字写起，不必分拆成两部分。如果信笺下方余地充分，或者为了突出祝辞，也可将“祝”、“颂”、“此致”等字样独占一行，空四格书写，而将“安”、“好”、“敬礼”等另行顶格书写。祝辞应根据具体情况恰当择用。

现将常见祝辞分前后两部分，分甲、乙列表如下：

（甲）

书信内容主要是谈一件事的，可用：

专此，致专此，祝专此即请

专此布达，即颂

专此奉复，并祝（复信用）

一般书信，用于平辈、朋友之间：

即此颂 即此请 顺此致 顺此祝

或省略为：

此候 此请 顺致 顺颂 即候

或更略为：

祝颂 请问 致候

对尊长，可选用：

恭叩 恭请 恭颂 恭候

敬叩 敬祝 敬请 敬颂

平辈间，为强调敬意，也可用：

恭颂 恭请 恭候

为强调郑重其事：

谨祝 谨贺

对晚辈：

此询 顺祝 即问

祝（你）愿（你）盼望

（乙）

对祖父，颂祝：

起居永福

对伯祖父、叔祖父：

动止永福

对父母辈，颂祝：

金安 福安 提安

对尊长：

康安 钧安 崇安 履福

对女长辈：

慈安 懿安 坤安 淑安

平辈朋友间，可按四时颂祝：

春祉 暑安 秋祺 冬绥

逢岁尾岁首，可贺：

新禧（元旦） 春禧（春节） 年禧 岁祺
节禧（节日通用） 新年快乐 新春愉快

常时可颂：

近祺 日祉 刻安 时吉 时绥 起居安吉
行止佳胜 工作顺利 台安 大安

对晚辈、后生，祝愿：

学业锐进 工作好 生活愉快 幸福 健康
进步 侍祺 课祉

祝收信人全家：

阖府康泰 全家幸福

祝收信人夫妇：

双安 伃安 伃祉

对知识界，可泛颂：

文安 道安 研安 文祺

对编辑：

编祺 编安

对写作者：

著祺 撰安 笔健

对教师：

教祺 教安

对军界：

勋祉 戎安

对商界：

筹祉 财安

对行旅者：

客安 行祺 旅祉 一帆风顺 旅居康乐

唁丧，请候：

礼安 孝履

问病，祝颂：

早日康复 痊安

对蒙遭意外不幸者，祝祷：

否极泰来 塞福随至

古时书信，颂祝语大都融贯在正文中，至近代才逐渐形成祝辞独立一栏。所以，书信正文中如已包含祝福内容，或者本身就是祝贺信函，那么祝辞一项便可省去。还有，信一开头就称“你好”的，如果信末再写祝好之类，便显得累赘了，应注意避免。

署名。署名，就是在正文结尾的右下方签署写信人姓名。如果是写给熟识的亲属友人的，可只写名字，不必写姓；或在名字前面，加上自己的称呼，如：弟、侄、晚等。称呼与名字之间，可略空半字地位；或者将称呼以小字写在名字的左上方。署名的后面，可加写启禀词，也可不加。常用启禀

词如下：

对尊长：

叩 叩上 拜上 叩稟 敬稟 再拜

对平辈：

上 敬上 谨启 鞠启 顿首 亲笔 手肃

对晚辈：

字 示 白 谕 手白 手谕 手泐

在署名或启稟词后面，写上撰信的年月日，也可把日期写在下一行署名的右下方。另外，还可以在日期之后，写上撰信时的处所、氛围、心境等，如“舟中”、“灯下”、“万籁俱寂”之类。

附候或致意。如写信人的家属、近处朋友也和收信人熟悉，署名后一行或加上这些人的附候，如“某人嘱笔问候”。如应向收信人的家属、附近亲友问候的，可加上，“请向某某致意”，倘是长辈，可作“请在某某前叨名问安”之类。

附件。附件，指附在信函中的像片、入场券、会议通知、请柬等。

信的正文中应写明“随信附寄”、“随函奉上”字样，以及所附物品的名称、件数。

必须注意，邮局明文规定信函中不准夹带人民币、有价证券等物件。如需寄这类票证物品，必须到邮局办理特种挂号手续，以防遗失。

应当注意，信是写给收信人看的，写法上就应该符合对方的身份、经历、文化水平等实际情况。比如，信中穿插一些外文，原也无可非议，有时是必要的。但是对方不懂外文，

你却在信中夹杂了几句，让人没法懂，还要找人翻译，既给人添麻烦，还会让人以为你在故意炫耀。再如，对方正困于不幸、沉浸在苦痛之中，你却在信中津津乐道与亲朋共庆同乐的种种细节，自然是很不妥当的。

如果是第一次与对方通信，或者邀请对方来家作客，就应在正文中写明自己的通讯地址，或家庭住址。也可在署名、日期的下方空两行、空两字的地方，先写“如蒙赐复，请寄：”“来信请寄：”“寒舍地址”等字样，再写上详细、正确的地址。

信的台头和正文中，不可直呼对方姓名“张某某”、“李某某”等，否则会让人觉得不礼貌。

信写好后，应仔细读一遍，看看有什么错漏，避免因为写错一个字，或者写漏一句话而使对方产生误解，误了大事。写好的信文，要平整地折叠成长方形，有台头的那一方要在最上面，附件可夹在折好的信笺中，或放在信笺下面，一齐放入信封，然后粘好封口。如果同时写了两封或几封信，应注意不要装错了信封，张冠李戴，闹出笑话。

书信用语礼仪

1. 开头语

来信已读，内情尽知。

来函收悉，放心勿念。

顷获手书，如见故人。

顷读华翰，如晤君面。

昨接惠函，不胜欣喜。

喜读华笺，倍感亲切。

大礼拜读，颇多感慨。
顷诵来札，甚感慰藉。
展读大札，如聆雅教。
昨奉芳函，披诵再三。
顷接兰笺，良慰我心。
喜接来信，如逢甘霖。

2. 问候语

久无音讯，一切可好？
分手数月，别来无恙？
久未通信，近况如何？
风和日暖，想必身心俱健！
时已寒冬，近来身体可好？
大病初愈，务请安心修养。
顷闻贵体欠安，务望珍重。

3. 思念语

别后萦思，愁肠日转。
睽违两地，甚为远念。
阔别几载，思念殊深。
久别相思，梦寐神驰。
与君一别，朝夕驰思。
别来数月，想念甚殷。
久疏通问，渴念殊深。
握别难聚，深感孤寂。
鸿雁传书，素笺寄情。
久未晤面，思念甚殷。

关山阻隔，何日重逢。
握别三旬，恍如隔年。
久违芳容，渴慕弥深。
频年不晤，渴望良殷。

4. 致谢语

承蒙关心，不胜感激。
盛意心领，十分感谢。
多蒙关爱，不胜感戴。
承君惠赠，难表谢忱。
蒙赐吉言，托福托福。
承蒙见教，获益良多。
累君远念，心甚不安。
如蒙指教，不甚感谢。

5. 致歉语

来信早读，迟复为歉。
久疏问候，敬希谅解。
惠函早应作复，拖延至今，甚感愧疚。
懒于动笔，迟迟未能复信，十分抱歉。
前信用语不当，冒犯之处，务望海涵。
来信收到，未能及时复信，甚歉。

6. 请教语

乞赐教示，以开茅塞。
承蒙指教，没齿难忘。
敬候教诲，务请赐示。
如蒙赐教，不胜感激。

今将拙文送上，敬候雅教。

今冒昧呈上拙作，务请斧正。

冒昧请教，尚希拨冗见示为幸。

所言之事，尊意以为如何？

专此候示，敬请不吝赐教。

7. 催复语

敬希赐复。

请速回音。

敬候回示，望速答复。

翘首以待，务请早复。

务请速赐佳音。

切盼赐复。

敬请回复。

乞赐兰言。

祈即赐示。

恭候惠音。

8. 结束语

谨此奉禀，不尽欲言。

专此奉达，恕不赘言。

书不尽意，余言后叙。

谨此搁笔，下次再谈。

临书仓卒，不尽所怀。

谨肃寸禀，不尽下怀。

杂事繁忙，恕不多言。

仓卒奉复，幸恕草率。

片纸难详，再谈。

专此敬复。

匆此布复。

草此奉闻。

9. 祝福语

恭请 金安

敬叩 福安

顺请 近安

附颂 雅安

敬颂 大安

即颂 冬安

即颂 时绥

敬颂 教祺

恭请 钧安

恭祝 台安

此祝 安好

顺祝 安康

此祝 如意

顺祝 平安

10. 附候语

令尊大人前，请代为请安。

××伯父前未及另禀，乞即叱名请安。

令尊令堂大人前请代叩安，恕不一一。

××前祈代致候，不另。

×兄处未另函，乞代致意。

××附笔请安。

顺问××安好。

顺祝全家安好。

家书的礼仪

家书，是指家庭亲属成员之间的往来书信。写家书，首先要弄清辈份和称谓。和一般社会关系不同，这里以辈份高者为尊长，而社会地位、年龄等因素并不重要。

1. 称谓

现将家书中的称谓，列表如下：

致长辈：

写给	称呼	自称
祖父的祖父	高祖父	玄孙 玄孙女
祖父的祖母	高祖母	玄孙 玄孙女
父亲的祖父	曾祖父	曾孙 曾孙女
父亲的祖母	曾祖母	曾孙 曾孙女
父亲的父亲	祖父 爷爷	孙 孙女
父亲的母亲	祖母 奶奶	孙 孙女
父亲	父亲 爸爸	儿 女儿
母亲	母亲 妈妈	儿 女儿
高祖的哥哥	高伯祖	玄侄孙 玄侄孙女
高祖的嫂嫂	高伯祖母	玄侄孙 玄侄孙女
高祖的弟弟	高叔祖	玄侄孙 玄侄孙女
高祖的弟媳	高叔祖母	玄侄孙 玄侄孙女
曾祖的哥哥	曾伯祖	曾侄孙 曾侄孙女
曾祖的嫂嫂	曾伯祖母	曾侄孙 曾侄孙女

曾祖的弟弟	曾叔祖	曾侄孙	曾侄孙女
曾祖的弟媳	曾叔祖母	曾侄孙	曾侄孙女
祖父的哥哥	伯祖父 伯公	侄孙	侄孙女
祖父的嫂嫂	伯祖母 伯婆	侄孙	侄孙女
祖父的弟弟	叔祖父 叔公	侄孙	侄孙女
祖父的弟媳	叔祖母 叔婆	侄孙	侄孙女
父亲的哥哥	伯父 伯伯	侄	侄女
父亲的嫂嫂	伯母 大娘	侄	侄女
父亲的弟弟	叔父 叔叔	侄	侄女
父亲的弟媳	叔母 婶婶	侄	侄女
曾祖的姐妹	曾祖姑	曾侄孙	曾侄孙女
曾祖姑的丈夫	曾祖姑丈	内曾侄孙	内曾侄孙女
祖父的姐妹	祖姑母 姑奶奶	侄孙	侄孙女
祖父的姐夫	妹夫 祖姑父 姑老爷	内侄孙	内侄孙女
父亲的姐妹	姑母 姑妈 姑姑	侄	侄女
父亲的姐夫	妹夫 姑父 姑丈	内侄	内侄女
祖母的父亲	外曾祖父	外曾孙	外曾孙女
祖母的母亲	外曾祖母	外曾孙	外曾孙女
祖母的兄弟	舅公 舅老爷	甥孙	甥孙女
祖母兄弟的妻子	舅姥姥 舅婆	甥孙	甥孙女
母亲的祖父	外曾祖	外曾孙	外曾孙女
母亲的祖母	外曾祖母	外曾孙	外曾孙女
母亲的父亲	外祖父 外公	外孙	外孙女
母亲的母亲	外祖母 外婆 姥姥	外孙	外孙女
母亲的伯伯	外伯祖	外侄孙	外侄孙女
母亲的叔叔	外叔祖	外侄孙	外侄孙女
母亲的兄弟	舅父 舅舅 母舅	甥	甥女

母亲的兄弟媳妇	舅母 舅妈	妗妗 甥 甥女
母亲的姐妹	姨母 姨妈 姨姨	甥 甥女
母亲的姐夫	妹夫 姨父 姨丈	襟侄 襟侄女
母亲的姑丈	姑公	眷侄孙 眷侄孙女
姑婆的儿子	表伯 表叔	表侄 表侄女
舅公的儿子	表伯 表叔	表侄 表侄女
父亲的表姐妹	表姑	表侄 表侄女
父亲的表姐夫表妹夫	表姑丈	内表侄 内表侄女
母亲的堂兄弟	母舅	侄甥 侄甥
母亲的表兄弟	表舅	表甥 表甥女
母亲的表姐妹	表姨	眷侄 眷侄女
母亲的表姐夫表妹夫	表姨丈	眷姨侄 眷姨侄女
妻的祖父	岳祖	孙婿
妻的祖母	岳祖母	孙婿
妻的伯祖	岳伯祖	侄孙婿
妻的叔祖	岳叔祖	侄孙婿
妻的父亲	岳父 爸爸	子婿
妻的母亲	岳母 妈妈	子婿
妻的伯伯	伯岳 伯父 大爷	侄婿
妻的伯母	伯母 大娘	侄婿
妻的叔叔	叔岳 叔父 叔叔	侄婿
妻的叔母	叔母 婶婶	侄婿
妻的舅父	岳舅	甥婿
妻的姑丈	内外故丈	眷侄婿
妻的姨丈	内外姨丈	姨侄婿
岳母的父亲	上外祖父	兰婿
岳母的母亲	上外祖母	兰婿

丈夫的祖父	祖翁	孙媳
丈夫的祖母	祖姑	孙媳
丈夫的父亲	君舅 公爹 爸爸	媳
丈夫的母亲	慈姑 婆母 妈妈	媳
丈夫的伯伯	伯翁	侄媳
丈夫的叔叔	叔翁	侄媳
丈夫的姨丈	姨丈	姨侄媳
丈夫的姑姑	姑母	侄媳
丈夫的姨母	姨妈	姨侄媳
姐妹的公爹	姻翁	姻晚生
伯叔母的兄弟	姻舅台	眷侄 眷侄女
兄弟的岳父	姻翁	姻眷晚生
亲家之父	太亲家	姻晚生

致平辈：

写给	称呼	自称
丈夫	称名字（或称哥）	称名字，或按习惯
妻子	称名字，贤妻（或称妹）	称名字，或按习惯
哥哥	兄 哥哥	弟 妹
哥哥的妻	嫂	夫弟 弟 夫妹 妹
弟弟	弟 弟弟	兄 姐
弟弟的妻	弟妹 弟媳 弟妇	夫兄 兄 夫姐 姐
姐姐	姐姐	弟 妹
姐姐的丈夫	姐丈 姐夫 兄	内弟 妹
妹妹	妹妹	兄 姐
妹妹的丈夫	妹丈 妹夫	内兄 姐
丈夫的哥哥	夫兄 哥哥 几爷	弟媳 弟妹 妹
丈夫的嫂嫂	嫂 姐 几娘	弟媳 弟妹 妹

丈夫的弟弟	夫弟	弟弟	几叔	嫂				
丈夫的弟媳	弟妹	妹		嫂				
丈夫的姐姐	姐姐	几姑		弟媳	妹妹			
丈夫的姐夫	姐夫	几姑爷		内弟媳				
丈夫的妹妹	妹妹	几姑		嫂				
丈夫的妹夫	妹夫	弟	几姑爷	嫂				
妻子的哥哥	内兄	兄		妹夫	妹丈	弟		
妻子的弟弟	内弟	弟		姐夫	姐丈	兄		
妻子的姐姐	姨姐	妻姐姐	姐	妹夫	妹丈	弟		
妻子的妹妹	姨妹	妻妹妹	妹	姐夫	姐丈	兄		
妻子的姐夫	襟兄	兄		襟弟				
妻子的妹夫	襟弟	弟		襟兄	兄			
伯 叔父的儿子	堂兄	堂弟	堂弟	堂兄	堂妹	堂姐		
伯 叔父的女儿	堂姐	堂妹		堂弟	堂兄	堂妹	堂姐	
姑 舅 姨的儿子	表兄	表弟		表弟	表兄			
姑 舅 姨的儿媳	表嫂	表弟妹		表弟	表兄	表妹	表姐	
姑 舅 姨的女儿	表姐	表妹		表弟	表兄	表妹	表姐	
姑 舅 姨的女婿	表姐夫	表妹夫		表弟	表兄	表妹	表姐	
姐夫的哥哥	亲兄台			眷弟	眷姐	眷妹		
姐夫的弟弟	亲弟台			眷兄	眷姐	眷妹		
儿的岳父	尊姻兄	亲翁		愚姻弟				
儿的岳母	亲家太太			姻侍生				
女儿的公公	尊姻兄			愚姻弟				
女儿的婆婆	亲家太太			姻侍生				
亲家的兄弟	亲家			姻眷弟				

致晚辈：

写给	称呼	自称
玄孙 玄孙女	玄孙 玄孙女	高祖 高祖母
曾孙 曾孙女	曾孙 曾孙女	曾祖 曾祖母
孙 孙女	孙儿 孙女	祖父 祖母
儿 女	吾儿 吾女	父 母
兄弟的子 女	侄 侄女	伯父（母） 叔父（母）
兄弟的孙 孙女	侄孙 侄孙女	伯祖（母） 叔祖（母）
兄弟的曾孙 曾孙女	侄孙 曾侄孙女	曾伯祖（母） 曾叔祖（母）
兄弟的玄孙 玄孙女	玄侄孙 玄侄孙女	高伯祖（母） 高叔祖（母）
儿妻	媳	外舅（姑）
姐妹的子 女	甥 甥女	母舅（母）
姐妹的孙儿 孙女	甥孙 甥孙女	舅祖（母）
舅 姑的孙儿 孙女	表侄 表侄女	愚表伯（母） 愚表叔（母）
表姐妹的子女	表甥 表甥女	表舅 表舅母
女儿的子 女	外孙 外孙女	外祖 外祖母
女儿的孙子 孙女	外曾孙 外曾孙女	外曾祖 外曾祖母
女儿的女婿	外孙婿	眷拙
侄儿的女婿	侄孙婿	眷拙
妻的侄 侄女	内侄 内侄女	姑丈
妻的侄孙 侄孙女	内侄孙 内侄孙女	姑公
妻姐妹的子 女	襟侄 襟侄女	眷生（姨爹）
女儿的丈夫	贤婿	岳父 岳母
丈夫的侄儿 侄女	侄 侄女	伯母 叔母

家书中一般可按上表所列称呼，也可以：

写家书要有正确的称谓（详见本书第四篇称谓礼仪）。

称呼前加恰当的前缀修饰词，如：敬爱的爷爷，慈爱的

母亲，亲爱的儿子，可爱的孙女。

称谓前加排行，如：大伯、二叔、三哥、小妹。

对晚辈称名或爱称，如：晓明、小红、文文、眯眯。

名字后面加称谓（对晚辈），如：兰兰儿、冬冬侄。

对平辈而年幼者，也可称名或爱称。

家书中的称谓，还有两点须注意。一是家书中不要称姓；二是有些比较随便的口语词汇，不可在家书中使用，如“老丈人”、“小舅子”、“小姨子”之类，应该采用上表所列的规范称谓，免使对方感到不快，或让人觉得写信人不稳重。

旧时的家书，多为平安家信，就是向远方亲人通报写信人生活情况正常，以慰思念之情，并不一定为了某件具体事情才写信的。

旧时的家书，讲究尊卑长幼的区分，有一定的程式。写信人必须遵循，否则会被认为“不敬”或“不谨”。

如，孙子给祖父辈的书信格式：

某启。孟春犹寒（这句视写信时的具体时节而定，如“仲夏正炎”），伏惟祖父大人尊体起居永福。（接着写某月某日奉悉家书等有关情况）某在此与新妇以下各循常（如有祖母等尊长同住，应在“某在此”字下添“侍奉祖母康宁外”等字），乞免老远念。未由省侍，伏乞倍加调护，不诚不任瞻恋之至，谨奉状，不备。孙某再拜上

祖父（母）大人几前

给父母的书信格式与上相同，只要把称谓改换为“父母

大人”，“字男（女）”就可以了。

孙辈给伯祖父、叔祖父的书信格式：

某启。孟春犹寒（应时而定），伏惟伯（叔）祖父大人尊体动止永福。（叙述先时往来书信）某在此与新妇以下各循常（如有尊长在，则于“与新妇”上添“侍奉某亲康宁外”等字），乞免劳远念。未由覲省，伏乞倍加保重。下诚不任瞻痒之至。谨奉状，不备。孙男（女）某再拜上伯（叔）祖父大人座前

与上一种格式相比较，这里不过改动几个词罢了，其目的无非是表示出微妙的亲疏之别。现在看来，这无疑是繁文缛节，然而在封建礼法森严的当时，却认为是必要的。给伯父母、叔父母、姑母、舅母、姨父、姨母、岳父母的书信格式，与此相同，也只要改换称谓即可。

祖父母给孙辈的书信格式：

告名（孙名）。春寒（据时而定），想辅与诸幼吉健。（叙先具。翁，告名。）

上述家书格式，见于司马光的《书仪》。不过，古人也不是严格遵照它的。至于现代家书写法上更是自由得多，内容也极其广泛丰富。在前面“信瓢”一节中，已讲述了信内文书写格式，家书相同，次第为开头（称呼）、正文、祝辞、署名、日期。家书的署名，对长辈、平辈，先写称谓，再写上

自己的名字；对晚辈，只要写上称谓就可以了，不必具名。

2. 正文

家书的正文，一般可以从这样几方面来写：

(1) 先告诉对方最近寄来的书信、物件收悉，或询问对方收到自己的去信没有。接着就对方来信的内容，或新近从其他渠道获悉的某些情况，说说自己的感受想法。比如得知喜讯，表示祝贺和同喜，得知意外不幸，则表示慰问和关切，还可进一步说说为对方解忧排难的打算和正在进行的努力，真诚地请对方把所需帮助的要求随时告知。如无特殊情况，可向对方表示问候，书写对于对方各方面情况的关心、惦念之情。

(2) 一一回答对方来信中提出的问题。

(3) 谈谈自己和在一起的亲人近况，尤其不要遗漏对方急切想知道的事情，比如对方很重视自己的学业进展，那么就应详细谈谈有关学业的具体情形；如关心自己的婚事，那么不妨把有必要告诉对方的细节写出。

(4) 问候收信人周围的亲友。比如，信是写给父母的，而与父母同住的还有兄、妹两家，那么可于信中一并笼统致意，也可一一致问，但勿要疏忽遗漏。如果父母单独居住，则可通过父母了解其他亲人情况；对于经常照顾父母的友人邻居，也应写几句表示感谢的话。

(5) 远方亲人的寿诞，或家庭中其他吉庆丧吊事件，不能亲往参加仪式的，应专诚修书道贺或致哀，这也是家书的一个重要内容。在这种情况下，一般不宜用过于简单的方式（如寄一张印刷卡片）取代。

随着时代的进步，苛繁的封建家礼的破除，晚辈对于长辈，同样可以作为同志、朋友，平等地相处或探讨许多问题。不过，尊老爱幼，古今一理。家书的修辞和语气，也要注意符合写信和收信双方的身份。一般说来，小辈给长辈的信，要谦恭郑重，叙事要明白，提出请求或不同意见，要委婉；给小辈的信，宜平和从容，教诲劝戒，虽不排斥严厉直率，但应尽可能做到深入浅出、循循善诱；平辈之间，宜坦诚谦让，推心置腹，要有一种风趣幽默、亲切轻松的气氛，对幼小者，尤应多方体贴。

亲人间发生某些意外事情，本应据事直陈，毋庸曲折隐瞒，但有时要注意把握恰当时机。比如，自己不幸染疾，而考虑到居住远方的父母年事已高，如在家书中告知，既无补于事，又会使老人徒然操心，影响健康，不如暂且避而不谈，俟痊愈之后，必要时再补叙一下。如对方先已得知，那也不必否认，但要尽可能减轻对方的不安。当然遭遇不幸而必须争取对方援助时，还是应当及时写信告知的。

3. 附件

家书中的附件，有时能起到意想不到的良好作用。比如，附上一张有纪念性的近照，或者孩子画的图画和一张字迹歪斜的问候纸条，自会凭添一番天伦之乐。

分居两地的亲人，往往每隔一定的时间，互相通信一次。如父母按时给子女寄去学费、伙食零用钱。儿女按月给父母汇上赡养费，与此同时，修家书一封，习以为常。在这类情况下，非不得已，不要耽误了写信的日子，哪怕简单地写上几行，报告平安，也可使对方释念，免却不安。要知道，家

书的内容，即使平淡无奇，但是字里行间，一声问候，一个嘱咐，几句勉慰，一番诉说，都充满了亲人间的爱，都会使收信人感受到亲情的温馨和亲切。

社会往来书信礼仪

朋友、同事、师生、世交之间个人交往信件，通称为社会关系书信，是日常交际活动中的一个重要内容。

和参与其他交际活动一样，撰写社会关系书信，也应充分体现人际关系中文明礼貌的美好精神，以及谦和诚挚的优雅态度。古往今来，人们普遍讲究社交场合的人际称谓，其原因盖在于此。这里，我们就来谈谈社会关系书信中的称谓及其有关问题。

1. 朋友。作为朋友，是不分年龄长少、资历深浅、地位高低的。朋友间往来书信，应体现出彼此尊重信赖、相互关切沟通的高尚友情，不可倨傲，无须矜持。

患难之交。这类往来书信中，常能反映出对共同事业的执著追求，在坎坷的境遇中相互慰藉、相互勉励的深情。

诤友。及时地向朋友提出批评建议，进行规劝提醒，正是友情的可贵之处。朋友间相互了解深切，因此所提谏处，往往能把握问题的关键，直言坦吐，中肯热情，能收到较好的效果。

挚友。就是指志同道合，为了崇高理想和事业，始终如一地并肩奋斗，彼此充分信任、理解，相互真诚切磋、帮助，言无不尽、痛痒相关的朋友。常言道，人生得一知己足矣。挚友确实是难能可贵的，伟大的革命导师马克思和恩格斯，他

们个人间的深厚真挚的友谊，同样堪为万世师表。他们之间的大量书信，就是这种崇高友谊的一个明证。

故交和新友。这是个相对的概念。经受了漫长时间的考验的友情，固然伟大，弥足珍贵；而在风雨洗礼中新建立的友谊，同样会迸射出耀眼光辉。

2. 同事。同事与朋友，在很多时候，是一个交叉的概念，既为同事又是朋友。作为同事，自然有上级、下级、平级的区别；而作为朋友，则是平等的关系。在公事往来中，上级可对下级发布命令、指示；下级应向上级提出汇报请示，接受上级命令；平级之间遇事须相互商榷。同事间私人交往中，应当相互平等、相互尊重、相互体谅。同事间的书信往来，是私人交际活动的一个重要内容，无疑也应体现出这种人际的高情雅谊。

3. 师生。孔子说：“三人行，必有我师焉”（《论语》），意谓人皆有所长，能者即师。韩愈给师下的定义是：“师者，所以传道、授业、解惑也。”（《师说》）唐代进士以主考官为座师。交际场中，常尊崇年长者或才德声望高者为师。因此有师、老师、先生、师长、座师、座主等称谓。与之相对，受教诲者自称生、学生、受业、弟子、徒弟、门人、徒、晚等。旧时讲究师道尊严，有“一日为师，终身为父”之说。此说未免有点儿封建色彩，然而，尊师爱生，毕竟是我们民族的传统美德，也是现代文明的内容之一。师为尊长，学生对老师，应当谦恭有礼。老师对学生应身教言教，严格要求，也就是对学生的最真诚的爱护和尊重。师生间往来书信，应体现这种精神。

4. 世交。世交，是指两家有世代交情者，也称世谊、世好或世旧。世交间称谓，通常以年辈区分尊卑，但不似亲属间那么严格。对父辈朋友中，年龄长于己父者，称世伯；年龄小于己父者，称世叔，自称世侄。“世兄”一词，一般用于称呼有世交的同辈，有时也用于世交的晚辈，犹如朋友同事互称为兄，年长者称年轻者为贤弟那样，是一种客套。对于世交长辈，在旧式书信中也可用对尊长的泛称，如：公、丈（旧时对长辈的尊称）、长者（长辈或年高望重者）等。在现时的世交书信中，多习惯以平常称谓相称，如：张爷爷、刘伯伯、陈叔叔、王大哥等，关系亲密者也可省去姓氏。

信笺的选择和折叠

信笺大多选用普通规格（16开）横格纸或素白纸，普通信件一般不宜使用方格稿纸。私人间的信件，尤其是写给亲人的家书和写给恋人的情书，最好不要使用印有单位名称的公文纸。密友、恋人间的书信，可选用比较淡雅的彩色信笺或印有暗花的信笺，这样既显得雅致，又可以增加温馨浪漫的色彩。

信笺不宜用过厚的纸，以免使信件超重或不易折叠。如果信很长，用纸较多，可选用质地较好，不透黑的纸两面书写，以减轻书信的厚度和份量。

信笺的折叠方法一般有下列几种：

1. 普通书信先将信笺横折再直叠，将面顺折向里，并使收信人启封时就可以看到称呼他的名字。这是一种简式折叠法。如果写信给长辈，那么恰与上种叠法相反，先将信笺直

折再横叠，也将面顺折向里。折叠的大小视信封的大小而定。这种折叠法是表示敬意的。

2. 反折信笺向来是作报凶及绝交用的，现在也有人仿效西式以示机密。但是，为了习俗关系，这种方法还是少用为好。

3. 恋爱书信也有习惯的折叠法，目前比较流行的是将信笺下端左首斜折，次折直与右平齐，最后将右下角上翻恰好叠成长方形即成。

涉外信函礼仪

我国从 1989 年 7 月 1 日起，实行国际标准化信函、明信片的新规定，其主要内容是：

1. 尺寸标准。

信封的最小尺寸：长 140 毫米，宽 90 毫米。

信封的最大尺寸：长 235 毫米，宽 120 毫米。

信函的最大厚度：5 毫米。

明信片的最小尺寸：长 140 毫米，宽 90 毫米。

明信片的最大尺寸：长 148 毫米，宽 105 毫米。

2. “透明窗信封”上显示收件人名址的透明窗，必须位于信封的正面（即不带封口口盖的一面），而且必须是长方形，至少距信封上边 40 毫米，距右侧边、左侧边均为 15 毫米，距底边 15 毫米。

3. 一封信函的最高重量是 20 克。

4. 收信人姓名、地址应写在信封正面（与信封长度平行的长方形位置内），至少距信封上边 40 毫米，距右侧边 15 毫米，距底边 15 毫米。

从收信人名址的开端到右侧边最大的距离为 140 毫米。

从收信人名址第一行开端距左侧边至少为 15 毫米。

收信人名址第一行开端向左至少 15 毫米宽，到函件底边的位置，应为无字无标记区域。

5. 寄件人名址应写在信封的左上角或写在信封背面的上半部。

6. 收件人名址应首先写明收件人姓名，其次写门牌号码和路名，然后写邮政编码、城市（地区）名，最后写寄达国名。

7. 寄件人名址书写顺序，与上述收信人名址书写顺序相同。

8. 收件人的名址应用英文、法文或寄达国通晓文书写。寄达国国名应用大写字母。

9. 我国寄件人的姓名、地址，除了我国国名必须用英文、法文或寄达国通晓文字书写外，其他可用中文书写。

10. 收件人和寄件人的名址，必须用蓝色或黑色笔书写，不可用红笔书写。

11. 用红颜色印刷了单位名称的信封，不能用来寄递国际及港澳台邮件。

12. 信封口盖应用永久性粘贴方式封闭，不能用订书钉加封。

13. 邮票应粘贴在信封的右上角。如果是粘贴多枚邮票，可将全部邮票粘贴在信封背面。

14. 航空标签应粘贴在信封正面左上角，如果寄件人名址写在正面，航空标签应位于寄件人名址之下。（见图 16-1）

图 16—1

涉外公务信函礼仪

1. 事务书信的涵义、格式和写作要求

事务书信是指涉及各种事务问题,联系商洽工作的信件。这种书信的格式和写作要求比较严格,要特别慎重对待。

(1) 事务书信的格式

事务书信通常由下面 7 部分组成：信头、收信人名称地址、称呼、正文、结尾套语、签字及其他。另外，有的事务书信还有下列项目：投递说明、收件人或注意事项、事由、备查、抄送说明。（见图 16—2）

（2）事务书信的写作要求

① 信头

信头位于信纸的中上方，印有包括公司名称、地址、电话号码、传真号、电报挂号，以及公司负责人的姓名等。信头的设计要美观、简洁。

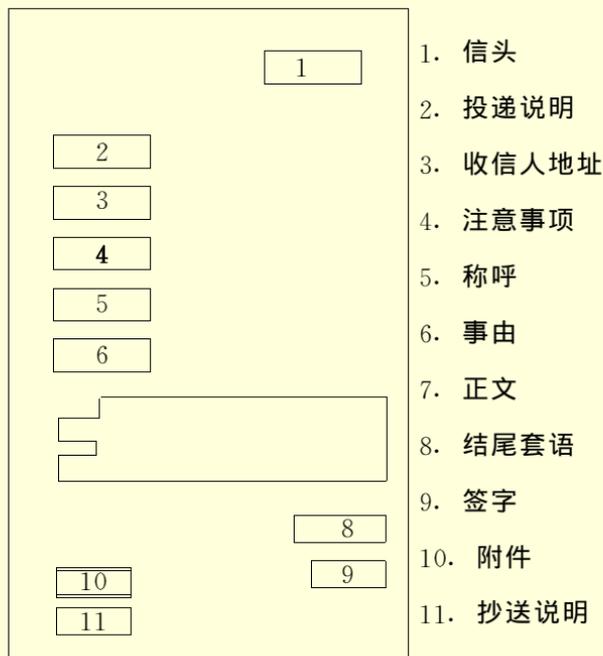


图15-2

如临时打印信头，则寄信人的名称和地址，应打在信纸的右上角，位于日期上面。正式函件只在第一页信纸印上或打上信头，其他续页可用空白信纸，只需写上页码、收信人名称及日期即可。

②日期

事务书信的日期不可漏写。日期应打在信头下四至六行的右方，或在寄信人地址的下方。月份最好不要使用省略字，也不可用数字来代表，必须完整地写出来。有两种写法：英式为 19 (th) April, 1995；美式 April 19, 1995。英式写法日在先，月在后，而美式则相反。如全部使用数字表示日期，容易引起误解，应避免使用。

③收信人名称及地址

信内名称地址仍应重写一次，并与信封上的收信人名称地址一样。通常打在信纸的左边，低于日期二、三行，也有打在信末端左边，在签名下约二至四行处。

收信人的单位名称如何排列，应严格按收信人所定的方式，出于礼貌和准确性，切勿擅自更改。

敬语的用法及略写也有一些习惯。比如，Mr. (Mister) 冠于男子姓氏前。Messrs. (Messieurs) 是英语 Mr. 的复数，相当于 Gentlemen，不含人名而冠以定冠词 the 的公司名称，均不用 Messrs. 在英国，如公司行号含人名时，多用 Messrs.。例如：Messrs. Lake kane & Co., Ltd; Mrs. 为已婚女子，则在后面写其夫姓，Mrs. Judd; Miss 为未婚女子，其复数为 Misses; Dr. (Doctor) 冠于博士姓名前；Rev (Reverend) 用于神职人员姓名前，可加定冠词 the。另外还

有市长、内阁部长、议员、大使、法官姓名前用 Hon.，总统、总经理、会长、大学校长的姓名前用 Pres.，教授姓名前用 Prof.。

信内地址写法，英美格式差别较大。美式写法：门牌号前没有 No. 字样，后面也没有逗点。而英式写法则相反。如：

Mr. Clark Cooper
No. 8, Queen Victoria Street
London, E. C. 2
England

注：E. C. 2 指伦敦东区 2。

④ 称谓

事务书信中的称谓应是礼貌称呼。公文中常用较正式的礼貌称呼：Sirs。公司行号等商业书信多用 Dear sirs，英国人在其后还要加上逗号；美国人多数用 Gentlemen 称呼公司行号，但仅限于复数，在其后用冒号，单数 Gentleman 和 Dear Gentleman 根本不用。当收信人只有职称而无姓名时，不能单独用单数 Sir，而要在 Sir 前面加上 Dear，即 Dear Sir。也可写上姓，如“Dear Sir Lewes:”。

⑤ 正文

正文就是信的内容、主体。信文在称谓下两行开始，顶端书写（不象中文信要空两格）；段落之间空双行。信文的文字不要太长，尤其是头尾两段，一定要简短一些。信文在打字时，普通纸占用信纸的四分之三位置，两边及信纸上方要留有适当的边缘，下方的空白要更大。左边边缘垂直整齐，右边则尽可能整齐。

⑥ 结尾套语

结尾套语相当于中文书信信末的“××敬上”等词。通常紧贴信文最后一行下一、二行书写，并加逗号。较常见的有：Yours truly, Yours very truly, Truly yours, Very truly yours, Yours faithfully, Faithfully yours。如果收信人是个人，则可用：Yours sincerely, Sincerely yours。

⑦ 签署

签署就是签上发信人的姓名，因是代表笔者，所以其形体和写法应保持固定。签名最好用钢笔。署名必须难以模仿又要清晰易解。为便于辨认，一般事务书信，常在结尾套语下面空白处签名，然后将发信人的姓名用打字形式打出，也有将其职衔一道打出的。其签署格式和规则如下：

a. 签名者代表公司、行号名义时，应在结尾套语下方打出全部大写的单位名称，然后再签署。

b. 女性签名时，为便于回信人正确使用称呼，应在打字的姓名前加注 (Miss) 或 (Mrs)。

c. 当负责人不在而由经办人员代签名时，要加上 by、for 或 per pro 字样。

⑧ 其他事项

其他事项包括：注意事项、事由、备查、附件、附言等。

a. 注意事项 (Attention, 缩写: Attn), 这是发信人要求特定的人注意时用的, 谓指“请某人亲阅”、“请某人注意”。通常放在信内“姓名及地址”下面, 或与称谓同一行之右边。

b. 事由 (Subject), 其作用是便于收信人迅速了解信的主要内容, 它位于正文的上方, 以提醒阅信人注意。

c. 备查，为明确责任，便于日后查考，在信纸下端写上发信人和打字员姓名的第一个字母。其排列方式很多，发信人的姓名缩写要大写并要排在前面。

d. 附件 (Enclosure, 缩写为 Encl), 在“发信人及打字员姓名首字”下面，应附注表明有几个附件，以方便收信人查点。如：Encl. : One check (指附有一张支票)；Encl. , a/s (指附件如信中所述，a/s 即 As stated)。

e. 附言 (Postscript 的缩写 P. S.)。“附言”要用得合理，一般情况下不要用。如附言的主体与信文分开时，或信文写完后，又有新情况而又必须通知对方时，才能使用。它通常用 P. S. 开头，写在信的最后一行，附件下一行处。

2. 私人书信和事务书信的区别

(1) 事务书信通常是打字，一式两份，正本寄对方，副本留底；私人书信则一般用手写，以示亲切，但也有打字的。

(2) 在称呼上，事务书信除了较熟悉的业务往来可以用 Mr. 或 Miss 外，通常称呼：Dear Sir, Dear Madam, Mesdames (缩写为 Mmes.), Gentlemen, Ladies and Gentlemen；私人书信则除了 Mr. Mrs. Miss 外，熟人和亲人之间通常以教名 (或昵称) 相称。

(3) 在签字习惯上，事务书信一般签全名，而且须用打字机在手签的名字下面打上签字人姓名，以便辨认；私人书信则一般签教名，但不太熟悉的人之间则签全名。

(4) 事务书信的信笺上除了注明写信人的地址和写信的日期外，还要注明收信人的地址 (即信内地址)。

3. 约会书信的写法

约会书信行文必须婉转、恳切和有礼。要强调如约会给对方带来不便，则可推迟或取消。文字则要简短，只须简单说明请求安排约会的理由，并提出一个合适的时间和地点，请求对方同意。

接到约会书信后应及时回复。复信有二种：一是同意安排约会，可对约会时间或地点要求商榷；二是拒绝安排约会。为不伤害对方感情，语气要婉转，说明不能赴约的理由，否则容易失礼。

4. 介绍信的写法

介绍信分为两种：私人介绍信、正式介绍信。

私人介绍信是写信人向亲友介绍第三者，语气亲切随便，格式随意。正式介绍信则是写信人因公把自己的同事或业务关系介绍给某单位或个人。一般有以下内容：

- (1) 简单介绍一下被介绍人身份、情况；
- (2) 说明事由，并要求对方给予被介绍人某种帮助；
- (3) 对对方的帮助预作感谢；

(4) 如对方是老朋友或老关系，可附带询问工作近况或问候一下对方。

两种介绍信既可邮寄，也可由被介绍人面交。

5. 请帖和邀请书的写法

在国际交往中，我们常会碰到写请帖或邀请信的情况。如邀请外国朋友出席宴会、酒会和某项仪式等较正式的活动。而邀请出席非正式场合则一般通过面邀或电话等口头方式。

请帖的格式较固定，没有信头、称呼和结尾套语，甚至没有签名。可在印好的帖子上用手填写或打字。如要求被邀

请人回复，刚应在请帖上注明 R. S. V. P. 字样（此系法语 *Respondz Sil Vous Plait* 的缩写，意谓“请答复”）。也有用 *Please reply* 或 *Regrets only* 字样的。如果对被邀请人在着装方面有所要求，应注明 *Formal*（着礼服）或 *informal*（着便服）。

邀请信一般较简短，但要写得热情，并把有关邀请事项（如邀请对象、活动时间、地点）交待清楚，以免出差错。主要内容如下：

- (1) 向被邀请人表示一下简短的问候；
- (2) 请对方出席什么活动及邀请原因；
- (3) 活动的具体安排；
- (4) 如有必要，请对方确认能否参加。

6. 接受邀请书信的写法

受邀请应及时答复，是起码的礼节。复信要写得热情、诚恳、简洁。

对正式邀请，通常用第三人称答复，不用签名，文字简短；对非正式邀请，作书面答复时，通常用第一人称，要签名，而且要有一个较大段落，或分成几小段。包括：

- (1) 感谢对方的邀请；
- (2) 愉快地接受对方的邀请；
- (3) 表示期待应邀请赴约的心情。

7. 婉拒（邀请）书信的写法

这种书信总的要求是要写得简洁明了而婉转，不给人被拒绝的感觉。对于正式邀请的谢绝，一般用第三人称写，或由秘书代写，不必签字；对于非正式邀请的谢绝，一般由第

一人称写，并要签名。其内容包括：

(1) 首先感谢对方盛情邀请，并对不能应邀赴约表示遗憾；

(2) 再简单陈述不能应邀的理由；

(3) 最后表示相信今后一定会有机会见面，或向邀请人致以问候。

8. 感谢信的写法

在应邀请赴宴、收到礼品或得到帮助之后，出于惯例和礼貌，应及时给对方写一封感谢信。

感谢信不必过长，或说得过份，否则会使人觉得言不由衷，但也不能太简单，否则使人觉得缺乏诚意。当你对方不甚满意时，出于礼貌，还是要写信感谢，使对方不至于太难堪。其内容包括：

(1) 对对方提供的帮助，给予的接待或赠送的礼品表示衷心感谢；

(2) 说明对方的帮助所起的作用或赠送的礼品非常好；

(3) 再次表示感谢或问候对方。

9. 问候健康书信的写法

这类书信用于当亲友身体不适时，写信表示问候。要求写得简短，但要表达真挚的关切之情。内容包括：

(1) 对对方患病表示同情；

(2) 表示愿在某些方面尽力提供帮助；

(3) 祝对方早日恢复健康。

被问候人一般应亲自或请自己的亲人及时回信，表示感谢。

10. 节日问候、祝贺和送礼书信的写法

在对外交往中，每逢圣诞节、新年等节日或生日、婚礼等场合，我们应及时给外国朋友写信问候、祝贺或赠送礼品。这类书信可分为正式和私人两种。前者用词较拘谨，常使用客套语；后者则用词亲切，带有个人感情色彩。写信时要写得生动适当，既要防止夸张，又要防止呆板。内容包括：

- (1) 说明问候、祝贺或送礼的原因；
- (2) 如系赠礼，应说明是何礼品，已于何时寄送出；
- (3) 向对方表示衷心祝贺。

受礼人应及时回信表示感谢。

11. 送别、告别书信的写法

当和外国朋友要分别时，有时常用书信形式，为对方送别或向对方告别。写这类书信时，要亲切热情，可口语化一些，尤其是私人朋友之间，更要写得动情，富有感情色彩。正式告别则用词严谨，格式也要规范。内容包括：

- (1) 表示惜别之情；
- (2) 回顾以往相处时的合作成果和建立的友谊；
- (3) 向对方表示良好的祝愿。

12. 唁电（函）写法

唁电（函）分为私人 and 正式两类。在写法上其共同点是：只限于哀悼，不涉及其他内容。措词须表达出对死者的尊敬和悲痛的心情。内容简单明了直接，防止累赘。

但私人 and 正式唁电（函）也有区别，如私人唁电（函）侧重表达个人真实情感和伤感色彩，口语化一些；而正式唁电（函）则较庄重，格式较严谨，语言较规范。

在结构上，只须一个段落，篇幅要短。其内容包括：

- (1) 提及某人逝世，并表示沉痛心情；
- (2) 简述死者个人品格、贡献；
- (3) 对死者亲人表示慰问。

对唁电（函）一般应给予简单答复。包括确认收到唁电（函），对对方的哀悼和同情表示感谢。

便笺的礼仪

便笺，即便函，俗称便条。和一般书信相仿，便笺的使用范围广阔，几乎不受限制，是日常交际的轻便工具。

便笺的书写要求和格式，与一般书信大致相同，特点是文字简短，内容单一。便笺的内容，如果是告知对方某一日常生活事宜的，以三言两语而情味隽永为胜；若是就某一问题表示意见的，应有真知灼见，写得言简意深；如是请托对方帮办某一具体事情的，宜礼貌周全，简洁明确。

便笺可请人带交传送，也可通过邮路寄递。托人带交的便笺，可套入信封，也可不用信封，视具体情况择定。

留条的礼仪

留条，是一种临时性的书面留言。通常在访问未遇或在日常交往中未见对方而有事要告知时所书写的一种便条。

留条上的内容，一般都比较简单，写时应开门见山。可以把要说的事写在条子上，也可以只对再联系的时间、地点、方法，提出要求或建议，而不写具体事项。

如果是给从未见过面的人留条，应该比较郑重，可按一般书信的要求和格式书写。如果双方比较熟悉友好，那么留条的写法就有较大的自由性，可以活泼，可以简省，可以幽默，惟以对方能明确理解为原则。尤其是关系密切的双方，往往有某种默契，更无须对留条的写法以及遣词用语作严格的规范要求。

1. 访谒不遇。访谒不遇，是留言条用得较多的场合。在这种情形下，留条一般应写明来访目的、未遇心情以及希望、要求等；如果以往没有交往，还需作自我介绍。

2. 临时传达。临时想到一件事要告诉对方，或者临时有一活动要对方参加，而对方恰恰暂时离开，这时当事人常采用留条通知的方式。

明信片的礼仪

明信片是国家统一发行的通信卡片，因为没有信封，内容完全外露，故叫明信片。

明信片是长方形的硬纸卡片，由邮局统一印售。邮费是普通信的一半。明信片有上面印有邮票的，也有自贴邮票的。可随时向邮局购买、书写、邮寄。明信片使用方便、迅速，又省钱。

明信片的正面印有：收信人地址、收信人姓名、寄信人地址和姓名三个部分。明信片的内容，其写法和普通信一样，只要把告诉别人的事情写上去就可以了。