

大班电话礼仪教案及总结 打电话礼仪大班教案(实用5篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

大班电话礼仪教案及总结篇一

在游戏区中，我们班不少幼儿用玩具来当电话进行交流。如：用积木插成的电话、把铅笔盒当做电话但他们通常都是自己说自己的，根本不会倾听别人的谈话，更加谈不上用礼貌用语与别人进行交谈了。有的幼儿在拨电话时使劲的按拨号，接通后大声地要求伙伴们听自己说话。因此，我设计了《拨打电话》这个比较贴近于孩子生活的活动，旨在让孩子们知道打电话时所使用的一些礼貌用语和怎样去拨打电话？教学目标：

- 1、引导幼儿了解打电话时所需要的一些礼貌用语。
- 2、培养幼儿良好的拨打电话的习惯。核心要素：

打电话择时段休息时勿致电电话号手轻按接通后语简练教学准备：

电话玩具、自制钟表、课件教学过程：

- 2、幼儿进行讨论：“在打电话时一般情况下你是怎样说的？”。教师引导幼儿打电话时不能大声嚷，要用委婉的话向对方问好，比如说：“您好”“早上好”等等这样类型的话，用简练的话语来表达打电话的目的，通话时要有礼貌的向对方说再见等等这些所要注意的方面。

1、教师：

“在给别人打电话时我们应该怎样去做？首先老师这里有几个小客人也在给别人打电话，我们来看看他做得对吗？”

2、观看课件：

晚上十点钟，正在睡觉的小熊被电话铃声吓了一跳，原来是小白兔打来的。”小熊接过电话以后就再也睡不着了。请小朋友们说一说，小白兔这样做对吗？你认为应该怎样做才是最好的？（请小朋友们举手回答这个问题）引导幼儿知道打电话要选择时间，在别人休息的时候是不能打电话的，以免影响到别人的休息。中午休息时和晚上9点后都不能打电话，告诉幼儿打扰别人休息是很不礼貌的一种行为。在这个环节中，教师拿出自制的钟表，通过时间设定来巩固幼儿打电话的习惯。

3、观看课件：

“小白兔在给别人打电话时，用太大力把电话都给按坏了”。请你们说一说这样做对吗？为什么？你认为应该怎样做才是正确的？教师引导幼儿在按电话号码时要轻轻的按，这样做才是有礼貌的好宝宝。教师通过电话玩具来帮助及巩固幼儿拨电话时所要注意的问题和细节。

4、观看课件：

小白兔打通小熊家的电话号码以后，问了一句“明天我们去哪玩啊？”还没等得及小熊回答就挂断了。请小朋友们判断一下，你认为小白兔这样做对吗？为什么？你认为怎样做才是最好的办法？教师引导幼儿在打电话时要首先向对方问好，才向对方说出你要询问的事情，在等对方回答完了以后，要表示感谢，最后要说一些“再见”“祝您天天都有好心情”等等这样类似的话语来表达自己的礼貌。

教师创设情境，请幼儿拨打电话。如：现在是晚上8点，我要打电话告诉玲玲明天去爬山、现在是中午休息的时间，请小朋友说说这个点要不要打电话给对方？为什么巩固幼儿拨打电话的良好习惯。

教师进行小结：今天我们学习了如何去拨打电话，以及在拨打电话的过程当中，我们所要注意的一些细节问题，相信小朋友们现在都已经很明白了吧！那么在今后的学习很生活中，如果要去打电话的话，要记得一定要按照今天老师所教的去做哦！做一个有礼貌的乖孩子！

在现代信息高速发展的社会，对于电话这一媒介，孩子们早已经不陌生了，所以在刚开始的谜语环节，在老师的解说下孩子们很轻易的就猜出了谜底；虽然孩子们对电话不陌生，但是拨打电话的几率还是比较少的，因此在幼儿园开展这一方面的教学还是显得很有必要，在观看课件的时候，大班孩子们的思维能力相对于中班来说已经发展得很快了，所以在看课件这一环节中，孩子们很快就可以判断出画面里孩子行为的对与错？教师在问问题的时候孩子们感到没有什么难度，所以孩子们的兴趣是很高，这节课的总体效果不错。

这节课为孩子们今后的生活打下了一个很好的基础，在与人的交往过程中，是需要较强的语言表达能力的，而在这些平时的练习当中无形当中为孩子积累了一定的经验，但是在孩子们原有认知的基础上，我认为还应该再加大一些难度，因为在判断画面上孩子行为对错的环节，他们轻而易举的就说出来了。在最后一个巩固练习的环节，不一定是在课堂上去练习，还可以是在今后的区域活动中，孩子们有选择性的自由练习。在今后的授课过程前后，要多注意选材还有目标的设定，现场教学对课堂的驾驭能力等等都是今后所要努力的方向。

大班电话礼仪教案及总结篇二

教会学生正确的接打电话的方法。

掌握接打电话的基本要求、注意事项，了解日常工作中接打电话的优点、原则。提高目标：掌握接打电话应注意的事项，学会文明、准确的通话。教学过程：

一、以教师接电话，对方打错了导入课文。教师讲述刚接到的错打电话的内容。

二、揭示课题《接打电话》

提问：我们同学平时接打电话有没有这样的错误？学生先谈，教师评析。别看小小的接打电话，要想没有错误，还不容易呢？不信，你来试试！让两组学生上台表演接打电话，师生共同评析。

三、教师讲述案例，激发学生的听课兴趣。

四、那么，究竟怎样才能接打好电话呢？

1、接打电话注意事项

为了达到办事目的，在通话时应当注意以下具体事项：

(1) 应当熟悉通话知识，熟记有关部门的电话号码。

(2) 通话时，不论发话或接听，必先问清对方所属部门和姓名，然后再谈话。如问不清对方是哪个部门，通话人是谁，就容易出错。事后如有查询将无法查找责任人，最好使用机关电话配置“来电显示”功能，以便检查。

(3) 发话应当事先明确发话意图，收话应当听清来话意图。

(4) 发话应当准确，不得含糊其辞、模棱两可。

(5) 一方提出问题，另一方回答时不得越权。

(6) 重要通话除做电话记录外，还要做记事登记，以便汇报、查考。

(7) 通话时要遵循保密规则，不得泄密。

2、日常生活中电话的独特优点：

(1) 方便电话直接传达人的语言，不受文字、符号、距离的限制，通话双方说错了可以重说，听不明白可以询问，直到说完听清为止。

(2) 迅速用文件，需要拟稿、审核、签批、印制、传递、收转、批呈等一系列环节，总得几天才能让对方看到，等到对方回复也需要一段时间。

3、接打电话的基本原则

使用普通电话通话时，由于通话人双方只说话不见面，所以，通话时的态度、语气是很容易被对方注意的；又因为受通话时间、声音的限制，所以，通话人的头脑反应要快，办事能力要强。这就要求通话双方都必须遵循“态度和蔼、头脑敏捷、语言简练、办事准确”的原则。

大班电话礼仪教案及总结篇三

了解使用通信设备时应注意的问题教学重点：掌握使用通信设备时应注意的问题

使用通信设备时应注意的问题

讲授法、情景教学法、小组讨论法。

多媒体

2课时

一、导入

在人与人的交往中，礼仪越周到越保险。

——托·卡某尔

礼貌使有礼貌的人喜悦，也使那些受人以礼相待的人喜悦。

——孟德斯鸠

二、讲授新课

（一）、传真礼仪

传真在很多时候可以替代邮寄的商务信函在起草传真时应遵循商务信函的一般格式，做到简明扼要，文明有礼。

1、传真的礼仪规范

传真的使用有其独特的规则和礼仪规范，在使用时应注意遵守。（1）将要发送的传真内容应简明扼要，尽量不要发送很多页数的传真，以免占用设备、浪费纸张。

（2）单位所使用的传真设备，应安排专人负责。无人在场而又有必要时，应使其处于自动接收状态。单位的传真机尽量不要与办公电话采用间一线路，以免影响正常办公。

（3）不要未经对方允许擅自发送传真。有的公司传真机并非终日开机，所以应了解对方开机的时间或者事先联系，以便

对方做好接收准备。

(4) 不要在未经加密的传真机上传送保密性材料。(5) 传真急件应在封面上注明，必免被耽搁。(6) 传真件要用有公司信头的公文纸并且注明时间、日期、接收人的姓名、传真号、电话号码以及所在部门的名称，还要注明发送人的姓名、传真号及所在部门的名称，传送文件的页数等。

(7) 发送传真时必须按照规定操作以保证传真的清晰度。传真机有时纸张效果不理想，字迹可能不太清楚，也容易褪色，应及时将传真件复印备案。

(8) 使用完传真机后要检查传真机是否还有纸，如果即将用完要加纸。

2、传真的注意事宜

使用传真时还要注意以下事宜：

(1) 必须注意维护个人和所在单位的形象，在发送传真时一般不可缺少必要的问候语和致谢语。发送文件、信函、资料时更要注意这一点。

(2) 不要擅自清除他人在传真机上的设置。

(3) 如果在发传真时收到其他人的传真，应将其放在收件人的信箱里，不要擅自查看其内容。

(4) 即时办理有关事宜。人们在使用传真时，最为看重的是它的时效性。因此在收到他人的传真后，应在第一时间内采用适当的力式旨知对方，以免对方惦念。

(二)、电话礼仪

电话被现代人公认为便利的通信工具，在日常工作中，使用

电话的语言很关键，它直接影响着一个公司的声誉；在日常生活中，人们通过电话也能粗略判断对方的人品、性格。因而，掌握正确的、礼貌待人的打电话方法是非常必要的。

接听电话的步骤如下：

1、接听电话前

(1) 准备笔和纸。如果没有准备好笔和纸，那么当对方需要留言时，就不得不要求对方稍等一下，让宾客等待，这是很不礼貌的。所以，在接听电话前，要准备好笔和纸。

(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，否则对方会感到接听者在分心，这也是不礼貌的表现。

(3) 使用正确的姿势。如果接听姿势不正确，电话不小心从手中滑下来，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接听者的热情。

2、接听电话时

(1) 三声之内接起电话，此外，接听电话还要注意接听电话的语调，让对方感觉到减意；注意语调的速度；注意接听电话的措辞，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；注意当电话线路发生故障时，必须向对方确认原因；注意打电话双方的态度。当听到对方的谈话很长时，也必须有所反应，如使用“是的、好的”等来表示你在听。

(2) 主动问候，报部门介绍自己。

(3) 如果想知道对方是谁，不要唐突地问“你是谁”，可以说

“请问您哪位”或者以礼貌地问，“对不起，可以知道应如何称呼您吗？”

(4) 须搁置电话或让宾客等待时，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。

(5) 感谢对方来电，并礼貌地结束电话。在电话结束时，应用积极的态度，同时要使用对方的名字来感谢对方。

（三）e—mail礼仪

e—mail即电子邮件，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e—mail要注意以下礼仪规范：

(1) 同时发给几个人的电子邮件最好采用分别发送形式，不要使用抄送格式或者群发。

(2) 每天检查新邮件，收到他人的重要电子邮件后应即刻回复。回复信件时可适当附上原文，以便收件人能很快知道回复信件的主旨。重要的电子邮件在发送成功后还应询问其是否收到。

(3) 电子邮件要标明主题。主题应言简意赅，使人一目了然。注意标题不要过长，以免被邮件系统自动归入垃圾邮件。

(4) 邮件内容要慎重。现在法律规定电子邮件的内容可以作为法律依据，所以公务来往中对于电子邮件的内容一定要慎重。

(5) 邮件不要太长，否则容易使人忽略部分内容或者失去兴趣。

(6) 邮件最好采用纯文本格式，如果需要发送附件，要考虑对方能否阅读该文件。因为不同的电脑的操作系统不同，附件内容未必可以打开。

(7) 认真撰写邮件。向他人发送的电子邮件一定要精心构思，认真撰写，语言要流畅。引用数据和资料时应注明出处。

(8) 避免乱发邮件。如果没有必要，不要向他人乱发电子邮件。(9) 信件的开头结尾最好有问候语。

小洁是a公司的新人，负责办公室的常务工作。这天，办公室主任冯女士要他给公司的研发部门的员工发一封e-mail通知大家下周的例会时间变更。

小洁想想自己平时络好友们群发邮件的情景，使胸有成竹地坐到办公桌前，开始撰写邮件。内容如下：

各位员工，这是一个时间变更通知。

下周的例会时间由周一上午变更为周二上午，时间仍按原定时间。望相互转告。谢谢！

接下来，他在公司的信件系统中选了“群发”功能，将邮件发了出去。不久，就有电话相继打到办公室，大家纷纷询问时间变更有没有自己的部门。原来，小洁一时大意，在群发时将邮件发给了公司的全体员工，并且，由于其信件中通知的对象不明确，造成了全体员工的迷惑。事后，办会室的冯主任严厉地批评了他。

想一想：小洁在使用e-mail时应注意到哪些相应的事宜？尝试帮助小洁将邮件的内容修改一下。

(四)、即时聊天工具礼仪

即时通信[im]以其简短、快捷的特点迅速在职场沟通中普及开来。在看似日常化的即时聊天工具中做到得体、大气的礼节，是体现职业素养的重要途径。在使用即时聊天工具时要注意如下礼仪规范：

（1）屏幕名称、图标、头像是否合适。适合于休闲环境的头像未必适合商业环境；屏幕的名称、图标和头像是留给对方的第一印象，因此要注意其与自己单位名称的关联和适应。

（2）进行自我介绍。当第一次激活一个即时聊天请求时，如果屏幕头像不足以向对方说明自己或所在单位的基本情况时，要给出简要的自我介绍。（3）询问对方是否有时间聊天。如果不询问对方是否方便进行交流而直接发送聊天窗口，是一种不尊重对方的体现。轻则给人留下不良印象，重则影响职场上的往来，是应当注意的。

（4）明确讨论内容。在职场中，时间是最为宝贵的。大多数人不会只为了聊天而聊天。在进行即时聊天时，要先向对方表明自己会话的主要意图，确保对方了解要讨论的内容。

（5）消息应简短，重点突出。由于很多即时消息服务部有数量限制，发出的消息应尽量简洁，中文以不超过250字为宜，英文不超过500字符。要适应对方的阅读能力和注意力。

（6）英文邮件注意文字格式。用大写字母、粗体斜体、颜色字体、加大字号等手段对一些信息进行提示时，要注意是否流露了过于强硬的语气。

（7）给对方时间来回成。由于打字速度、系统、问题难易程度的影响，要留给对方足够的时间来回应消息。出于礼貌，每次是好只问一个问题。

（8）保持关注对方，以示尊重。

(9) 术语和缩写。对于不确定双方共知的术语和缩写，要尽量写全称。因为沟通的对方可能是非专业人员，如果其不熟悉术语，可能会产生混淆甚至误解。因此应尽量使术语、缩写显得明白、易懂。

(10) 不要使用自定义字体、文字大小和颜色。文字格式的设置尽量简朴、庄重。以黑色宋体的标准字体为宜。如果随意改成红色、蓝色，或加大、减小字号，会给人以唐突之感。

(11) 注意机密信息。即时消息和在线聊天程序在默认设置下的安全级别不够高，它可能允许其他程序从即时聊天中截取信息。如果需要传送或接收机密信息，应当选择使用安全会话功能，或者使用其他安全性能更高的程序，比如电子邮件等。

(12) 结束会话的礼仪。结束即时会话时，除了要重申会话的重点之外，要询问对方是否还有疑问。如果没有，应当表示感谢。

三、课堂小结

掌握职场的办公通讯礼仪规范，为日后走向工作岗位做准备；掌握礼仪的基本原则，并能够将其运用到社交活动中。

四、课堂作业

讨论：新加坡曾提出“电话文化”的口号。起因是，一位美国商人打电话给新加坡一家银行某经理，经理室没人接，那位商人要求接线员转接他处寻找一下，接线员很不耐烦，并冷言冷语，美商也很不高兴，说话语气也重了，要求接总经理处，电话却“啪”地挂断了，商人再打，接线员赌气就是不接。最后商人拂袖而去，一笔15万存款进入了另一家银行。

从这个事例中我们可以得到什么启示呢？

大班电话礼仪教案及总结篇四

- 1、学习接打电话的礼貌用语和注意事项。
- 2、感受接打电话的乐趣，愿意在接打电话的过程中表达出自己的感情。体会与人正确愉快地交往。

电话机，一次性纸杯、毛线，幼儿用书。

- 1、你们会唱打电话的歌曲吗？我们一起来唱一唱。
- 2、你们知道歌曲里唱了一件什么事情吗？（两个娃娃打电话的事情）

教师小结：刚刚我们唱了一首《打电话》的歌曲，歌曲里唱了一件两个小娃娃打电话的事情。

- 1、你们平时打过电话吗？你都和谁打过电话？
- 2、请你和好朋友说说，引导幼儿相互交流自己的经验。

教师小结：根据孩子的讨论结果进行小结。

- 1、老师在口袋里拿出一部手机，手机铃响了：喂，您好，请问你找谁？……请稍等，我正在给小朋友上课，等下课后我再打给你，好吗？再见！
- 3、请幼儿说说打电话时应该怎样礼貌地与人交谈（引导幼儿举手告诉老师）

教师小结：在接打电话时，主动拨电话的一方要先说自己是誰，再说要“请”谁来接电话；打错了电话时，要说“对不起”；接电话的一方要说“请问您找谁、请稍等、对不起，您打错了”等；双方在接打电话时都要主动说“您好”，挂

电话时都要说“再见”。

4、谁知道还要注意哪些打电话的问题呢？

引导幼儿说出：打电话的时间不要过早或过晚，以免影响别人休息；也不能在别人工作、学习或有事的时候打电话。

1、刚才小朋友们都了解了应该怎样打电话了，那我们现在就把自己的一只手当做小电话，和身边的小朋友来玩一玩“打电话”的游戏吧！

2、带领幼儿玩打电话的游戏尝试使用各种礼貌用语。

1、刚才小朋友们都学会了怎样打电话了，可是你们想不想自己动手学做电话呢？

教师小结：把毛线的一头绑在牙签上，将毛线的另一头从杯子上面的小洞穿过去后来出来，然后再穿过一个杯子，将毛线绑在另一个牙签上，瞧！电话就这样做好了。小朋友在区域活动时也可以去试衣试。

2、引导幼儿用毛线、一次性纸杯制作“电话”。

1、电话是方便人们相互联络的工具。在接打电话时，我们不仅要注意使用礼貌用语，还要选择适当的场合和时间。

活动延伸：

引导幼儿在区域活动时学做电话。

大班电话礼仪教案及总结篇五

1. 学习文明语言和接听电话的注意事项。

2. 感受接听和拨打电话的乐趣，并愿意在接听和拨打电话的过程中表达自己的感受。体验与他人正确愉快的沟通。

1. 两部台式电话。

2. 一次性纸杯、羊毛、牙签和其他可制成简单电话的材料。

3. 儿童读物。

1. 在回顾歌曲《呼唤》之后，引入了活动主题，以激发孩子们的兴趣。

老师：你听懂歌里唱的是什么呢？

2. 鼓励孩子们讲述自己打电话的经历。老师：你打过电话吗？你打电话给谁了？

(1) 孩子们讨论打电话时如何以文明的方式与人交谈。

(2) 老师：谁知道打电话时要注意什么？

老师：不要打电话太早或太迟，以免影响他人的休息，也不要在他人在工作、学习或有事情时打电话。

4. 孩子们试着用文明的语言两人一组玩“打电话”的游戏。

(1) 儿童及其同伴可以自由玩“呼叫”游戏。

5. 引导孩子们打电话，玩“打电话”游戏。

(1) 老师：刚才孩子们已经学会了打电话，但是你想自己打电话吗？

制作方法：将羊毛的一端绑在牙签上，穿过杯中的小孔后将羊毛的另一端拔出，然后穿过杯将羊毛绑在另一根牙签上。

看，电话准备好了。孩子们，让我们试一试。

(2) 孩子们结对工作，打电话和玩游戏。