

业务联系

电话礼仪

管理工程学院

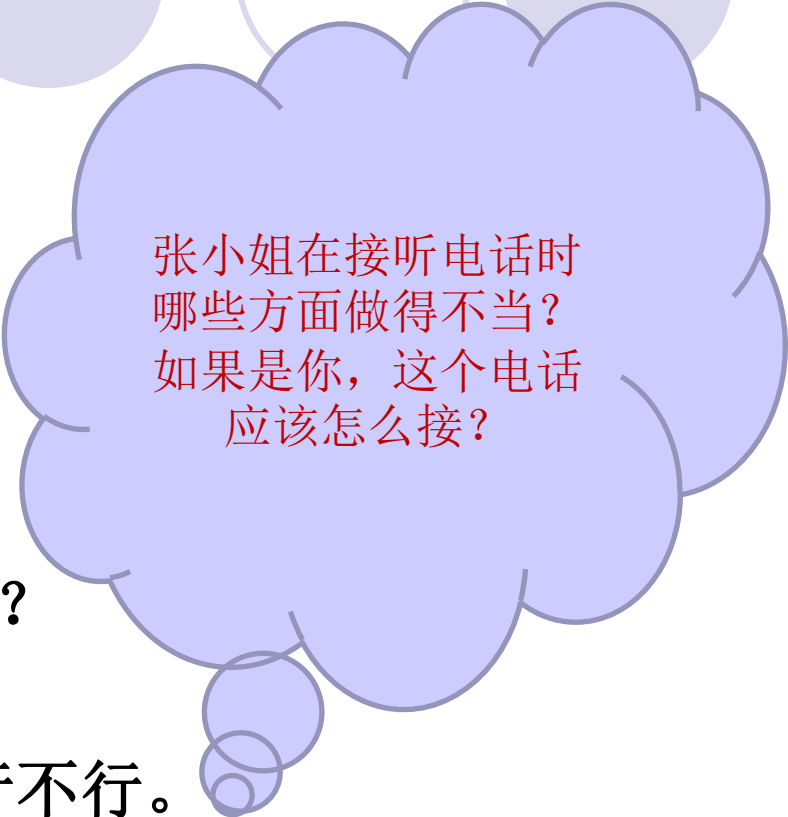
曾秀慧

案例导入

- 张小姐是某服装公司销售部新招聘的一名文员。一天，她正在办公室打字，电话铃响了，她心想“肯定不是找我的”就没有理。电话铃响了许久，她才接听了电话，她与来电者的对话如下：



- 来：是祈美集团公司吗？
- 张：是。
- 来：你们经理在吗？
- 张：不在。
- 来：你们是生产羽绒服的吗？
- 张：是。
- 来：你们女式羽绒服多少钱一件？
- 张：**1000.**
- 来：如果采购**100**件，每件**800**行不行。
- 张：对不起，不行的。
- 张小姐说完，没等来电者继续说话就“啪”地一声挂上了电话。



张小姐在接听电话时
哪些方面做得不当？
如果是你，这个电话
应该怎么接？

接听电话的流程

礼貌接听

主动报出自己单位的名称、自己的姓名和职务

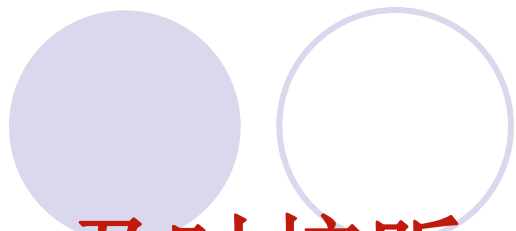
询问对方单位名称、姓名、职务

聚精会神，积极反馈

复述通话内容，以便得到确认

整理记录提出拟办意见

礼貌结束



(1) 及时接听， 应对谦和

要在电话响三声之内接起!并要准备好纸笔以便记录

左手接听，右手记录

让电话响得太久 →

你们公司的管理真混乱!

你们公司的人手似乎不足，以致无人接电话；
你们公司是不是已经停止经营了？

你们公司连这样的基本事务都做不好，跟你们合作岂不是风险很大？

忘记了问候对方 →

她今天心情不太好吗？

她好象有点不太耐烦；

她似乎不怎么友好；

看来我不怎么受重视。

常用的问候语：

“您好!”

“上/下午好”



(2) 主动报出自己单位的名称、自己的姓名和职务

如果双方在接通电话，迟迟不能确诊对方的身份，就会浪费极大的时间，降低电话的效率。

如何向对方自报姓名呢？

如果接听您本人的电话或公司的直线电话，只报自己的姓名和职务即可。

如果接听公司总机的电话，报出公司的名称而不需要报出自己的姓名和职务。

如果接听一个部门的电话——

经过总机转的，只需报部门名称和自己的姓名，不需报公司名称。

直接打进的，除了报部门名称和自己的姓名外，还需要报公司名称。



(3) 询问对方单位名称、姓名、职务

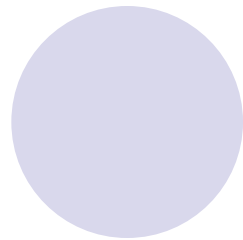
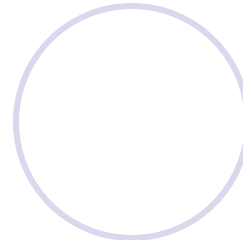
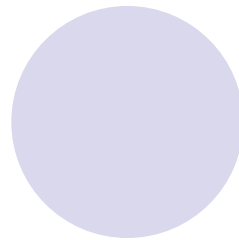
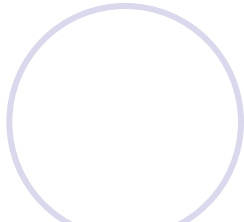
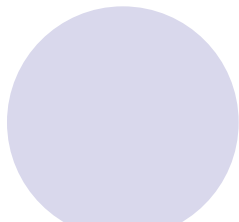
明确双方的身份是顺利进行信息沟通的前提。

自报家门后主动询问对方单位的名称以及对方的姓名和职务，确定你的沟通对象,然后选用适当的表达方式。

如果对方没有马上进入主题，可以礼貌询问：“请问您找谁？”或者“请问有什么可以帮您吗？”

(4) 聚精会神，积极反馈

- 仔细聆听对方的讲话，及时礼貌作答，积极反馈。
- 如果遇到没有听清楚或意思未听明白的，应谦虚询问“请您再重复一次”。
- 接听时适时回应，让对方感觉你有认真听电话“好的”、“明白”、“请继续”。
- 做好记录
- 控制环境噪音
- 接听中途需要离开，要说明原因并表示歉意，切不可“请稍等”后撂下电话不再回应。



为什么要详细记录通话内容呢？

很多问题并非在电话中就可以解决的，可能要稍后才可能解决，如果您并非过目不忘的人，就要将通话内容记录下来；

有时候我们可能要帮助同事接听电话，这时候尤其要记录通话内容；

有些电话虽然是的给您的，但需要解决的问题是其他同事负责的，因此也需要详细记录通话内容；

在有些特殊岗位，员工的通话记录是必不可少的，例如热线接听员等。

怎样详细记录通话内容呢？

- 时间；
- 对方单位；
- 对方姓名；
- 对方职务。



电话记录范例

时间	2003年2月13 日9时49分	部门	集团管理部
对方单位	电信局	对方姓名及 职务	张玲
通话内容	催要1月份电话费。三天后须交。		
备注	已向财务部申请。		



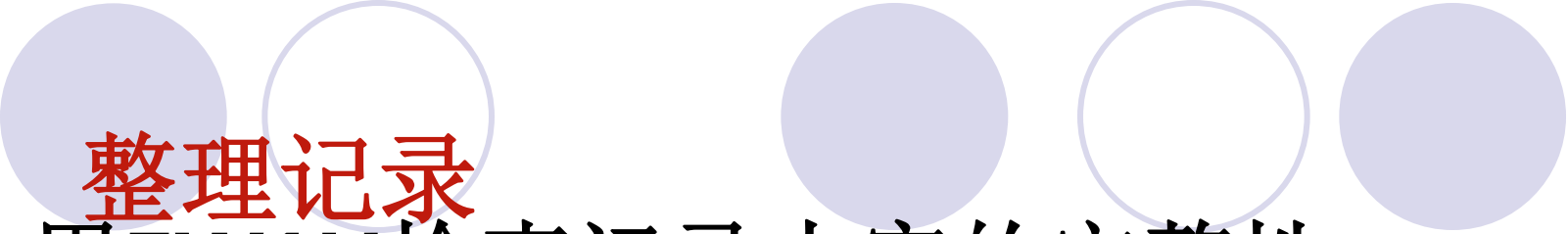
(5) 复述通话内容，以便得到确认

以下信息尤其要注意重复：

- 对方的电话号码；
- 双方约定的时间、地点；
- 双方谈妥的产品数量、种类；
- 双方确定的解决方案。
- 双方认同的地方，以及仍然存在分歧的地方。
- 其他重要的事项；

复述要点的好处：

- 不至于因为信息传递的不一致，导致双方误解；
- 避免因为口误或者听错而造成的不必要的损失；
- 便于接听电话者整理电话记录。



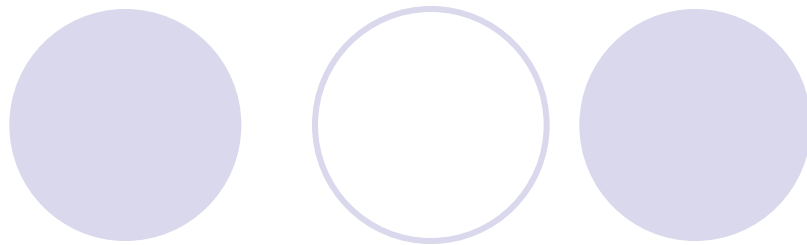
(6) 整理记录

用**5W1H**检查记录内容的完整性：

- **Who**（是谁）；
- **What**（什么事）；
- **When**（什么时候）；
- **Where**（什么地方）；
- **Why**（为什么）。
- **How**（怎么样）；

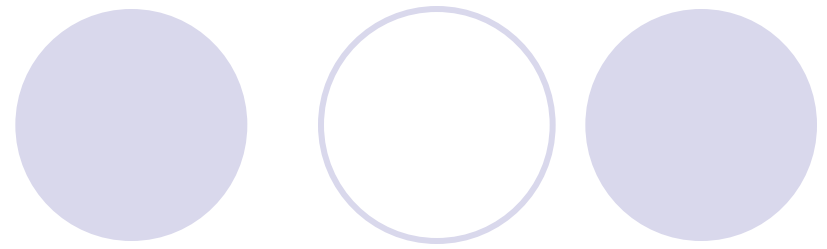
特别注意：某些电话内容涉及机密，
一定要严格保管记录，以防泄漏！

(7) 礼貌结束



- 让来电者先挂电话。
- 如果想提早结束电话对话，委婉说明，表示歉意，并安排预约再通话时间。
- 挂电话时小心轻放。

电话语言礼仪



使用问句；

语气——尽量用“我”代替“你”

习惯用语：你的名字叫什么？

● **专业表达：请问，我可以知道您的名字吗？**

习惯用语：你没有弄明白，应该是这样的……

● **专业表达：也许我说得不够清楚，请允许我解释一遍**

习惯用语：当然您会收到，但您必须把名字和地址给我。

● **专业表达：当然我会立即发送给您，我能知道您的名字和地址吗？**

案例：一次失败的电话沟通

某客户受命为办公大楼采购大批的办公用品。一位电话销售人员推荐用他们的**CST**。

“什么是**CST**？”客户问。

“怎么？”电话销售人员以惊奇的语调回话，话语中还透着几分悲叹，
“这就是你们所需要的信箱。”

“它是纸板做的，金属做的，还是木头做的？”客户试探地问道。

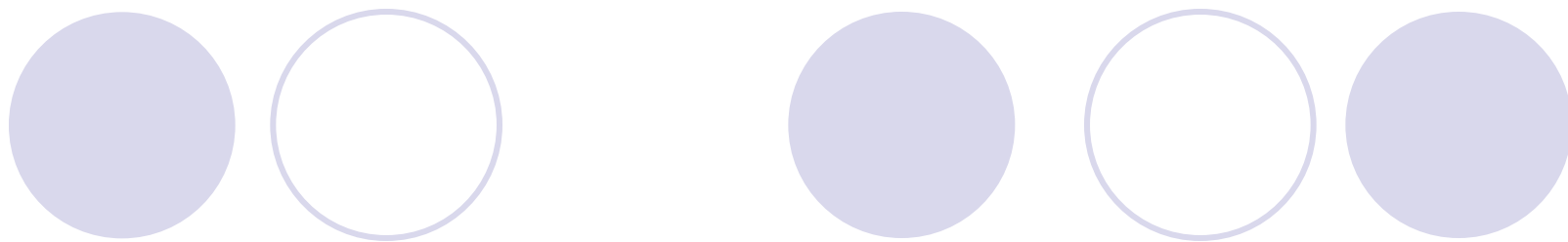
“哎，如果你们想用金属的，那就需要我们的**FDX**了，也可以为每一个**FDX**配上两个 **NCO**。”

客户费了九牛二虎之力才慢慢从电话销售人员嘴里搞明白各种信箱的规格、容量、材料、颜色和价格。

接听电话的礼仪

- 1/使用礼貌用语
- 2/讲电话时要简洁、明了
- 3/讲电话的声音不要过大，话筒离口的距离不要过近或过远
- 4/注意听取时间、地点、事由和数字等重要词语
- 5/电话中应避免使用对方不能理解的专业术语或简略语
- 6/注意讲话语速不宜过快
- 7/对方打错电话要有礼貌地回答，让对方重新确认电话号码





8/若是代听电话，一定要主动问来电者是否需要留言。

9/接听让人久等的电话，要向来电者致歉。

10/电话来时正和来客交谈，应该告诉对方有客人在，待会给他回电。

11/ 工作时私人来电，应扼要迅速地结束电话。

12/公共场合接听电话尽量回避，要轻声细语，减低影响。

表达技巧

合适的表达方式	不合适的表达方式	合适的表达方式	不合适的表达方式
热情的	冷漠的	友好的	充满敌意的
有礼貌的	粗鲁的	感兴趣的	毫无兴趣的
愉快的	不耐烦的	谦逊的	傲慢的
自信的	自负的或者委琐的	温暖的	冷酷的
容易接近的	难以相处的	简洁的	啰嗦的
冷静的	较难控制情绪的	有条理的	混乱的
明智的	盲目的	措辞得当的	词不达意的
轻松的	压抑的	能抓住重点的	事无巨细的
能适时地给对方以回报	打断对方谈话或者保持沉默		

一天接到了一个学生的电话：

- 学生：老师，我是班长，教务员让我打电话给您确认上课时间。
- 老师：请问你是哪个班的呀？
- 学生：商务管理班。
- 老师：确认哪个上课时间？
- 学生：周四的停电通知取消了，可以上课，也可以调课，辅导员说如果不调课就不用给她打电话了，如果你要把课调回去，就给她打电话确认一下。
- 老师：等等你说慢点，到底什么情况不用打电话，什么情况要打电话确认？
- 学生：你等等.....(跑去问教务员) 如果你不打算调就不用打电话。
- 老师：我已经申请调课了。（两天前接到学校通知周四停电，老师申请把课调到周五了）
- 学生：你等等.....如果你调了课想要调回去就告诉教务员。
- 老师：我们按原课表周四上课好吗？我前两天申请了调课不知道批复了没？
- 学生：好。我不知道，你等等。
- 老师：还是让辅导员和我说吧。

拨打电话的礼仪

提前想好谈话要点、列出提纲



拨打电话



询问对方单位、姓名、职务



说明自己单位、姓名、职务



主动询问是否需要再说一遍



在通话记录上注明接听人及时间

制作电话清单的步骤

第一步：必要性审查	看打这个电话是否目的明确； 看打这个电话预期的效果是否符合我们的利益； 看打这个电话对方是否可以理解、接受。
第二步：数量汇总	将预打电话的数量统计下来，以防止遗了漏。
第三步：什么时间打	对方接电话是否方便？ 我有没有空？ 要讨论的事情是否时机成熟？
第四步：打给谁	分析您将要讨论的事情，看它跟谁关系最密切？ 谁最有权限处理您将要讨论的问题？ 谁最有能力解决您的问题？ 如果您要找的人碰巧不在，谁还可以接电话？
第五步：要点罗列	列明要点有助于您更好地把握电话的过程。
第六步：轻重缓急度分析	A----代表既重要又紧急的事情； B----代表不重要但紧急的事情； C----代表重要但不紧急的事情； D----代表不重要又不紧急的事情。

提前想好谈话要点，列出提纲

拨打电话前的思考提纲

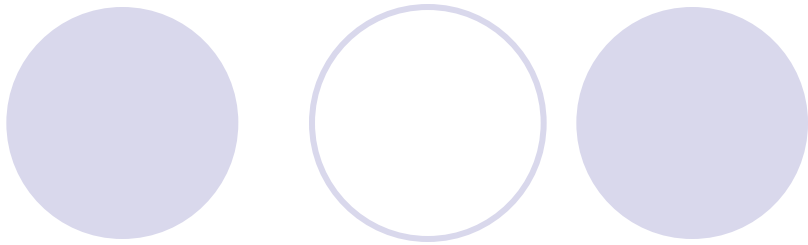
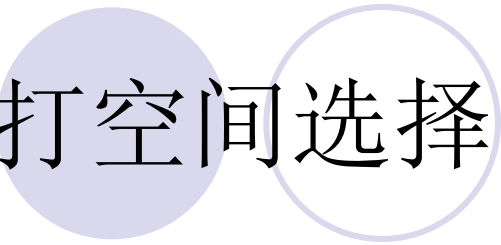
- 我的电话要打给谁？
- 我打电话的目的是什么？
- 我要说明几件事情？它们之间的联系怎样？
- 我应该选择怎样的表达方式？
- 在电话沟通中可能会现哪些障碍？面对这些障碍可能的解决方案是什么？

商务电话什么时间打最得体？

- 休息时间尽量不打
- 就餐时间尽量不打
- 节假日尽量不打
- 注意时差



拨打空间选择



- 1、区分公私场合
- 2、不要在公共场合无所顾忌
- 3、特殊场合（会议、剧场、图书馆等）要注意体会他人感受

拨打电话

顺序	基本用语	注意事项
1.准备		确认拨打电话对方的姓名、电话号码 准备好要讲的内容、说话的顺序和所需要的资料、文件等 明确通话所要达的目的
2.问候、告知自己的姓名	“您好！我是中国 xx 丰田公司 XX 部的 XXX”。	一定要报出自己的姓名 讲话时要有礼貌
3.确认电话对象	“请问 XX 部的 XXX 先生在吗？”、“麻烦您，我要打 XXX 先生。”、“您好！我是 xx 丰田 XX 部的 XXX”	必须要确认电话的对方 如与要找的人接通电话后，应重新问候
4.电话内容	“今天打电话是想向您咨询一下关于 XX 事……”	应先将想要说的结果告诉对方 如是比较复杂的事情，请对方做记录 对时间、地点、数字等进行准确的传达 说完后可总结所说内容的要点
5.结束语	“谢谢”、“麻烦您了”、“那就拜托您了”等等	语气诚恳、态度和蔼
6.放回电话听筒		等对方放下电话后再轻轻放回电话机上

拨打电话的礼仪

- 1/要考虑打电话的时间（对方此时是否有时间或者方便）
- 2/注意确认对方的电话号码、单位、姓名，以避免打错电话
- 3/准备好所需要用到的资料、文件等
- 4/讲话内容要有序、简洁、明了
- 5/注意通话时间，不宜过长
- 6/要使用礼貌语言
- 7/外界的杂音或私语不能传入电话内



顶级电话营销

——开发您桌上的宝藏



在电话，我就失去自我

- 当您在工作时，您在电话中给对方留下的印象将使对方
- 将您的表现自然而然地与公司的形象联系起来！
- (1) 我是我
- 作为一个独立的人，在生命归属的意义，我只属于我。我所做的
一
- 切，都是为了将我的生命意义最大限度地张扬。
- (2) 我不是我
- 在我只属于我的同时，我又不属于我。因为当我打电话的时候，我
- 代表着整个公司的形象！别人对于公司的认识是通过我来刻画的。所以，
- 我属于我的同时，我更属于公司！

-
- 不管在任何地方、任何时间、任何
- 情况下，也不管您的心情有多么地坏，
- 您都不能将这种消极的情绪传染给电话
- 另一端的人！因为您无权这样做，更重
- 要的是您代表着整个公司。

态度准备

- 建立自信心
- 态度决定一切
- 克服心毒
 - 懂得感恩
 - 懂得惜物
 - 对自己严格要求
 - 凡事尽力做到最好



电话营销核心概念

- 电话的语言要求比精练还精练
- 保持笑容就是保持吸引力
- 电话行销是超越空间的谈判
- 电话是来自细节的艺术
- 专注产生吸引力



电话行销的完美信念

- 你所接听或拨出的每通电话都是最重要的

——每次公众分享、公共演讲，我都会得到10倍的成长

- 所有的电话都是有钱的来电

——活在当下，做一个空杯的学习者

- 打电话是人际关系的行业

——打电话从深呼吸开始

——打电话从赞美别人开始

——打电话别人是你的一面镜子

陌生电话推销的11大步骤

1. 了解购买的决策者
2. 与决策者联系
3. 自我介绍
4. 建立友好关系
5. 了解顾客需求
6. 提出解决方案
7. 介绍产品，塑造产品价值
8. 测试成交
9. 克服拒绝
10. 假设成交
11. 确立随访的要求

建立友好关系

1、赞美顾客

- (1) 及时
- (2) 贴切
- (3) 第三者赞美
- (4) 用心

2、停顿——给顾客发言的机会

3、缓冲——语气叹词是打电话的顺滑剂

4、重复对方说的话——巧妙的重复，可以拉近距离

5、重复他的名字

6、将心比心

解决拒绝的方法

- 拒绝是习惯性的行为，强调我们只有一个目的——帮助客户
- 顾客不会拒绝你的帮助，而是赚他钱的想法

解决策略：

- 1、不信任：要使人们对你有信赖感，必须牢记你的销售目的。当你的目的是真诚帮助他们时，人们是能很快觉察到的。
- 2、不需求：我们对顾客能提供的最有价值的帮助就是帮助他们认识其真正的需求
- 3、无帮助：销售产品之前，最好先弄清楚顾客最需要的帮助
- 4、不急需：真诚的帮助他人去发现他们最大利益（长远利益）之所在，他们才会尽快行动。如试用：用户承担最小风险，却能获得最大利益。
- 5、价格太贵：使用时间对比

电话行销案例解析

接线生：你好，这里是任我行公司，请问您要 and 谁通话呢？

客户：我想了解管家婆产品

接线生：好的，我给您转到业务部门。

销售人员：您好，请问您需要什么服务呢？

客户：你能介绍一下管家婆财务管理方面的功能吗？

销售人员：当然可以，请问您大名是？

客户：我叫XXX，我可以要一些资料吗？

销：可以的，请问公司名称和地址？

客户：公司是XXX，地址在XXX。

销：（重复一次名称），请问您是怎么找到我们公司的？

客户：报纸广告看到的。

销：请问您是对所有产品感兴趣，还是对某项产品？

客户：就是进销存方面的。价格是多少呢？

销：事实上我今天下午会在您附近，我可以直接把资料拿给您吗？

客户：我不急着要，你要来也可以

销：我知道您时间宝贵，我下午的时间有弹性，您看是2点还是4点？

客户：我不想见面

销：没关系，只要您给我一些资料，让我了解您的需求，可以推荐更适合您的产品。资料无法反映我们的功能，您认为呢？

客户：有道理，功能很重要，但我们更关心价格

销：根据经验，越了解您的需求，我们越能处理你们关心的事。花点时间和您见面，能节省您更多时间，我下午把样品和价格带给您。

客户：好吧，你下午4点过来吧。