

善用

事業夥伴-電話



No. 24

江淑芬◎編著

電話效率術

電話人人會打，但懂得充分利用
電話功能，以提昇處事效率的人却不
多。

本書告訴您其中秘訣。



善用事業夥伴～電話

江淑芬／編著 世茂出版社

目錄

編序 5

開場白：被低估的事業夥伴 7

1 電話迷藏：如何結束電話捉迷藏 19

2 突破迷陣：衝破重重關卡 33

3 電話時間：利用最少的時間得到最大的效果 51

4 談話力量：如何強化你的口氣和內容 83

5 電話關係：提高公司的公衆形象 107

6 線路情緒：如何應付憤怒的投訴電話 121

7 電話談判：利用電話達到雙贏協議 157

8 電話催帳：如何利用電話催收逾期欠款 179

結語 201

編序

本書並不研究商業理論，完全著重實務技巧的點撥，希望幫助每一位上班族都能善用電話的好處。

書中的原則主要是「知覺接觸」，教你如何使用簡單的接觸技巧，節省可觀的時間，而且以最少的氣力獲至最大的效益。

許多知覺接觸的技巧，像是怎樣以聲音做肯定的表達，怎樣接通你要找的人等等，可說人人都適用。不過有些「目標電話」，打電話的目的有一個明確的目標，就隨個人需要不同而利用。如果你的目標是想改進公司的公共形象，你可以直接翻到第五章，參考電話關係的探討。如果你正要打電話給一個不高興的客戶，請務必參閱第六章，看看怎樣表達「綫路情緒」，下一次你的目標是要在電話中商談合約，第八章的電話談判也許可以幫你一個大忙。本書可謂你的事業指南，寧可備而不用，也不能在需要之時找不到，那你就輸人一步了。

本書不是獨家秘訣，務必讓你的秘書讀第三章，你們才能合作建立一套成功的電話系統。每一位接綫生或接待員都應該讀第五章，而顧客服務部的員工都該看第六章，下一次顧客再來電話咆哮的時候，才能有備無患。催賬員請仔細參詳第八章，你的呆賬就不再是呆賬了。

組織或公司之中，與妳習習相關的每一個人都應該善讀本書，善用電話。當你們讀通書中所學的諸般技巧之後必能使電話成爲你最得力的事業伙伴。

被低估的 **開場白** 事業夥伴

總機：（懶洋洋、不起勁的聲音）4 5 6 1 2 0 0，請稍後，（一分鐘後）請問找哪位？

來者電：請接李小姐。

總機：你貴姓。

來者電：韋華仁。

總機：貴公司是……？

來者電：仲仁貿易公司，伯伯的仲，仁愛的仁。

總機：請稍後。（一分十五秒以後，總機又拿起話筒，她背後傳來聊天的吵雜聲。

（李小姐現在不能接電話，請你留下電話號碼。）

總機：好，我的電話是2 1 3……（另一個聲音岔進來。）

李小姐：喂，哪位？

總機：噢，李小姐，有一位伯仁公司的魏先生找你。

李小姐：魏先生，你好，有什麼事嗎？

來電者：早安，李小姐，我知道你是秦經理的秘書，我跟他總是找不出時間談……

（懶洋洋的聲音又岔入）

總機：李小姐，急電。

李小姐：好，我接，對不起，魏先生，我現在還不能確定你幾時可以和秦經理會面，我必須先查一下再給你回電好嗎？

來者電：好，我自己也很忙，請你定個時間，我好等你的電話。十一點半方便嗎？

李小姐：十一點我給你電話。

來者電：很好，我的專用電話號是555412。

李小姐：我記下來了，我會……（懶洋洋的聲音兩度岔入）

總機：李小姐，急電。

李小姐：我馬上接，那麼就……

第二天，同樣的程序再重複一遍，李小姐始終沒有回電。可笑的是，李小姐是一家管理顧問公司的副總經理秘書。管理顧問公司照理應該有較好的管理制度，沒想到人員的辦事效率仍然如此，實在令人歎息。

你是否也曾有過這樣的痛苦經驗呢？

× × ×

羅平在九點十五分打電話找張文，詢問戲票的事，張文那天早上遲到，還沒來公司

，所以羅平留了話。九點四十六分，張文回電，羅平正在開業務會報，他的秘書寫下留言。會議結束後，羅平再找張文，但是張文已經和客戶去吃午餐了。張文兩點半回辦公室，輪到羅平出去拜訪客戶了。

第二天早上，他們終於聯絡上。「真可惜我們昨天總是沒有聯絡上。我本來有兩張昨晚的戲票，結果找不到你的人，只好讓給其他同事了。」

你玩過多少次這種電話捉迷藏遊戲？

× × ×

顧客：喂，聽好，我要跟你談一談，因為你們公司好像沒有其他人可以幫我。我不知道你們公司的人是怎麼辦事的？昨天他們把我訂的衣服送錯了，而且一錯再錯。幫幫忙，你們到底要我怎麼說才能把我想要的東西送來給我？

經理：對不起，先生，你連絡過顧客服務部嗎？

顧客：當然有，他們只會浪費我的時間，叫我等上半年，然後就把電話掛斷了。我只是要你們把我的訂單查一下而已，有這麼難嗎？

經理：請你不必這麼激動，先生。顧客服務部一定會立刻解決這件事。

顧客：（越說越大聲）我跟你說，我已經受夠你們公司氣了。這些年來，我一直都

在你們公司買東西，結果呢，東西一年比一年爛，我沒時間耗……（電話斷了。）

你最近有沒有接過這類電話？你知道顧客正在氣頭上，可是他說得對嗎？你和你
的員工能澆熄他的怒火，還是火上加油呢？他還會再上門光顧嗎？他會不會替你們公司
做反宣傳？

× × ×

茉莉：喂，我打電話是因為我辦汽車貸款時被拒絕了，經紀人說我的信用卡有拖欠
的紀錄。

職員甲：噢，你要接信用部，請稍候（一分四十六秒之後……）。

職員乙：信用部，請稍候。（幾秒鐘後）喂？

茉莉：你好，我想查一下為什麼我的信用卡有拖欠紀錄。我每個月都付三……

職員乙：你必須跟總公司談，他們的號碼是3185557。

茉莉：可是那是長途電話。難道你們不能幫我嗎？你們是分行呀！

職員乙：對不起，你必須直接連絡總部。

（茉莉掛電話到總部。）

茉莉：你好，我打電話是因為我辦汽車貸款被拒絕了，經紀人說我的信用卡有拖欠

紀錄。

職員丙：請稍候，我幫你接信用部。

職員丁：信用部，我是茱迪。請你等一會兒。（六分鐘過去了，電話音樂太吵了點，茱莉已經有點煩了。）你好，請問有什麼事我可以為你服務？

茱莉：我衷心希望你我可以，我都不知道還有誰能幫我了。我的信用卡紀錄有誤。我每個月都準時付帳，而且……

職員丁：處理付款紀錄的是陳大衛先生，他現在不在，不過我可以轉告他。

茱莉：請告訴他今天下午打電話給我，我的號碼是（〇六）2 1 3 5 5 5 1，一定要在今天下午，好嗎？

職員丁：好的。（茱莉等了一天，但是都沒有電話。第二天早晨她又打去。）

茱莉：昨天陳大衛先生應該打電話告訴我，我的信用卡錯誤的紀錄是怎麼回事，可是他沒打來。

職員戊：大衛在開會，請你中午再打來好嗎？

茱莉：再打？我打了兩天的長途電話了。幫幫忙，我只想更正我的信用卡紀錄而已。我每個月都準時繳錢，而且我也有分行開出的所有收據。

職員戊：如果你是在分行付款，你應該直接找分行就行了。

茉莉：可是他們叫我找你們呀！

職員戊：那麼你也許應該找那個說你拖欠的商號，看看是怎麼回事。

茉莉：我找過了，他們要我找銀行！

這是在南部發生的一段真實小故事，我們的女主角後來又打了好幾通電話，最後還得親自殺到銀行去找他們的襄理吵了一頓，才算解決問題。

你一定也碰到過這一類的慘痛經驗，現在想來是否還心有餘悸？

× × ×

催帳員：你好，卓先生。我是國際印刷公司的李傑。很抱歉又打電話來打擾你，可是你的帳款已經超過三個月了，一個半月前你就說會寄到的。

卓先生：是這樣的，我們會計部的電腦作業出了一些問題，所以很多作業的進度都延期了。

催帳員：對，我還記得。上一回我打來時你就跟我說過了。你說你會自己開一張支票，立刻寄出來。

卓先生：噢，對，我記起來了。我想那一定是上週末寄出去的。如果星期五之前你

還沒收到，寄張發票影本給我，我會再查一下。

催帳員：好，那麼下個星期我再看看好了。

卓先生到底幾時才會付款？收帳員還得再打幾通電話，還是寫幾封信才能收到款項？是欠你錢的人比你的收帳員厲害呢，還是你的職員太不懂得利用電話了？

× × ×

看過上述這些例子，真難令人相信這些人都在使用這世界上最有利的溝通工具——電話。

在今日的商業世界，大部份的電話溝通都充滿了誤解、浪費時間、情緒化，以及不禮貌等特色，簡直快要讓我們相信電話只能帶來挫折和無力感了。

我們打電話給其他事業相關的人士時，只能碰運氣。有的時候我們運氣還好，可是大半時候我們只是準備再玩下一場電話迷藏而已。想想看，當你打電話給船務公司，一個職員告訴你：「我會叫他午後給你回電。」你相信他嗎？

這個世界最大的溝通網似乎也是編織得最粗疏的。所有的綫路都接通了，我們卻像在不同的空間裡，各說各話。但是也有人就是相當瞭解怎麼使用電話，他們每打一通電話就能得到具體的結果，你羨慕他們嗎？你也可以成為那樣的人。

把電話當成最得力的助手，節省通話時間，增加效率，這些目標都可以經由技巧訓練達成。我們都在使用電話，我們都可以學會電話技巧，然後更充分地利用電話。不管你是接綫生、董事長、忙碌的顧客、或者是一個正焦急找工作的人，使用電話好像都是最順理成章的事，你幾乎不會停下來想一下是否還可以更有效地利用電話。事實上，只要你學會正確的使用電話技巧，便能得到事半功倍的結果。

你的組織或公司對員工實施過多少電話溝通的訓練呢，很少人懂得利用電話的特別硬體功能，更別說真正使電話發揮作用的軟體人文因素了。

無論在商場上或任何事業領域中，上班族最頻繁的活動就是使用電話，可惜的是使用電話的技巧通常都被嚴重疏忽了。高階層的經理人花在文件和閱讀的時間加起來，恐怕都沒有使用電話的時間多。就算是那些可怕的「例行會議」，所花的時間也只有電話時間的三分之一而已。很多主管都抱怨有處理不完的信件，事實上比起他們處理電話的次數和時間，那真是小巫見大巫了。

唯一比電話應用更廣泛的工具只有紙和筆而已。像電話這麼重要的事業伙伴，本應幫助我們做到更多事的，却常常被我們低估了它的價值。

我們總以為我們使用電話的效率已經夠高了，其實還差得遠哩！一般主管每個星期