



- ★打电话必胜术
- ★顺利致胜电话术
- ★吸引对方的电话技巧
- ★让对方信赖的电话技巧
- ★让人好感的电话技巧礼仪

电话经商致胜术

成功人生宝典之一

电话经商致胜术

江苏工业学院图书馆
藏书章

广东高等教育出版社

粤新登字09号

电话经商致胜术

李健文 编著

*

广东高等教育出版社出版

广东省新华书店总经销

广东阳江市教育印刷厂印刷

787×1092毫米 32开本 5印张 120千字

1996年12月第1版 1996年12月第1次印刷

印数1—10000本

ISBN 7—5361—1452—4/F·162

定价:6.50元

目 录

第一篇 打电话必胜术

- 一、说明主旨，并先告知对方 (3)
- 二、资料准备妥当，内容拟成备忘录 (5)
- 三、重点要重述，双方都一样 (7)
- 四、注意内容顺序，不了解应加以说明 (9)
- 五、打电话应用手指拨电话 (11)
- 六、重要通话先约好，未能赴约先联络 (12)
- 七、夜间通话应先告知对方 (14)
- 八、铃响十次没人听，也要试着等 (16)
- 九、考虑对方立场，切莫立即批评 (17)
- 十、自己不在时告知对方可找谁 (19)
- 十一、要避开出错，另电应求对方同意 (21)
- 十二、电话紧急，也要注意礼貌 (23)
- 十三、要很好的记住直拨内线的电话号码 (25)
- 十四、报出自己公司名号，正确念出对方名称
..... (26)
- 十五、不小心折断电话，要立即重拨 (28)
- 十六、不好应付、对方不在的电话均不能放弃
..... (29)

第二篇 顺利致胜电话术

- 一、外出办事应定时与公司联络 (33)
- 二、外出办事应告知去处及联络电话 (35)
- 三、外出办事、出门及回家应电告公司 (36)
- 四、向他人借电话，应简单扼要及道谢 (38)
- 五、与他人约会，应用电话联络 (39)
- 六、与上司通电话要谨慎、虚心学习 (41)
- 七、应用电话答录机及传真机注意事项 (43)
- 八、跑外务的人应随时携带通讯录 (45)
- 九、在客户公司接电话应注意词句及征求同意
..... (47)
- 十、迟到、请假，应亲自向公司联络 (49)
- 十一、公司职员接到外出职员来电话应互相转
达 (51)
- 十二、要有同事电话，但不轻易转告他人 (53)
- 十三、电话上有疏忽，应补救、检讨应对方式
..... (55)
- 十四、采用迂回战术的电话推销术，搞好关系
..... (57)
- 十五、学习别人打电话经验，提高电话应对技
巧 (59)

第三篇 吸引对方的电话技巧

- 一、早晨接电话说“早安”，晚间接电话应先

致歉	(63)
一、商务电话应用尊敬语，避开易误会语词	(65)
三、对方来电话找人不在或开会时应注意用语	(67)
四、对同事来电话或代接电话者均要致谢	(69)
五、耗时的电话或拜访客户之前要询问是否 方便	(71)
六、同事家中来的私人电话也要注意声音及态度	(73)
七、讲电话不要怪腔怪调及直说“什么”、 “是——是——”	(75)
八、在电话中叫人稍等就不能让人久等	(77)
九、在公司内部的内部电话讲话也要注意话词	(78)
十、讲电话应控制焦急心态，注意配合对方的 技巧	(79)

第四篇 让对方信赖的电话技巧

一、接电话时需深呼吸冷静才讲话	(83)
二、接询问电话，不论何人何事应统一详细	(85)
三、接到不是自己电话及打错的均要亲切对待	(87)
四、不太理解的电话要迅速交给上司处理	(89)
五、接的电话有不满、抱怨时要先诚恳听讲，	

不明即问	(91)
六、接的电话需提供资料，应先挂断电话说明 回答时间	(93)
七、通电话的开始及结束时，应报上职位及公司 及姓名	(95)
八、对方如打的是长途或公用电话要关怀询问	(97)
九、了解自己公司位置及交通以应付客人询问	(99)
十、若电话由外线传达，应先向对方道歉	(101)
十一、电话及访客同时到，应先接待访客	(103)
十二、电话没挂上不得大声谈笑	(105)
十三、电话要找的人不在，不应随便传话	(106)
十四、电话对方的姓名绝不能胡乱猜测	(107)

第五篇 传达电话内容的方法

一、通话与接客中的人有电话应用纸条传达	(111)
二、接听电话后，应填写好“留言备忘录”	(113)
三、要确实传达电话内容，并记通话时间	(115)
四、接听电话，应问清对方情况及联络方法	(117)
五、耽搁接电话，应寻求对方谅解	(119)
六、通电话也有应酬话，但不随声附和	(121)
七、传话不但有口头也要写好备忘录	(123)

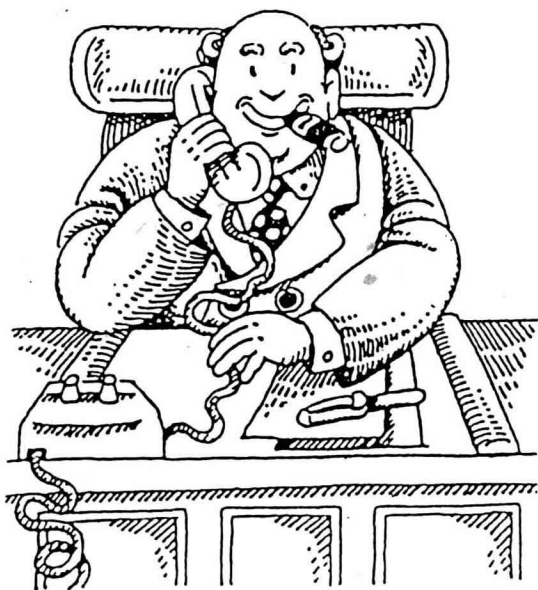
八、搞好人际关系，学习前辈接电话的秘诀	(125)
---------------------------	-------

第六篇：让人好感的电话技巧及礼仪

一、接电话时，要端正姿势、诚意及露笑容	(129)
二、接电话时，要先报上名称，注意公司形象	(131)
三、少在公司内打私人电话，忙碌时间更不行	(133)
四、接电话时等铃响两声，如五声应道歉	(135)
五、左手拿听筒，右手要备好备忘录	(137)
六、接讲电话声量要大，声音要清晰悦耳	(139)
七、挂电话应让对方先挂，并注意礼貌	(141)
八、接电话要知道对方的姓名及工作单位	(143)
九、打电话或接电话的六种技巧	(145)
十、接电话对重要项目要重复并了解对方目的	(147)
十一、牢记客户名称，把关系电话号码贴在旁边	(149)
十二、认识电话的重要性，克服电话的恐惧症	(151)

第一篇

打电话必胜术



应对的重点

●打电话时，干脆脆地切入主题。

●简洁、利落是相当重要的电话技巧。

●在事情非常重要的情况下，与其挂完电话后再担忧是否传达无误，还不如当场向对方问清楚。

●尽可能在拨电话前，多替别人设想。

●接电话时，只要稍一疏忽，就会导致无法挽回的错误。

●电话紧急也要注意礼貌

●对难以应付的电话，应事先拟好应付办法后再打。

一、说明主旨，并先告知对方

据说某位大学教授，每当别人初次打电话来时，总是先问对方“有什么事吗？”他只所以要这样问，是因为有些人即使有事相商，却常漫无边际聊了许久，迟迟不肯表明心意。譬如一些学生，原本是想跟老师借本书，却讲了一堆客套话，等老师因不耐要结束对话时，他才吞吞吐吐地切入主题。如此不但浪费时间，也易让人心生反态。

打电话时，如果对方似有急事，却仍客气地装作毫不在乎时，如果不赶紧道明主题，对方就会显得急躁不安。

所以，打电话时，干脆地切入主题，可说是电话应对的原则。如果是打给较熟悉的朋友，多数人总会一开始就闲话家常，但商业电话却不可如此。简洁、利落是相当重要的电话技巧。

从收音机或电视上，可以发现新闻报道时，很多播报员的说法是：“关于这个问题，有以下三个观点值得探讨。“第一……”“今后，我们将有两个目标需要努力，首先……”等，在说明问题之前，就先拟妥问题的要点。如此的讲话方式，较

能使听众或观众了解谈话的内容，将已整理过的内容加以组织，自然能够清晰明了。

电话也一样，如何简明扼要地把想说的话传达给对方，让对方很快就能明白，是非常重要的。特别是有许多事情要谈时，如果一件事情讲完，再补上一句“之后，还有一件事……”如此一来，对方很容易会把事情混淆不清，而对不知何时方得结束谈话感到十分厌烦。如果电话中无法把商谈事项交代清楚时，问题就出在这种没有技巧的说话方式。有很多事情要传达时，如果一开始就能点明：“我有三件要事相商……”然后逐一把内容详细地娓娓道来，一定可以让对方明了事情的真意。

二、资料准备妥当，内容拟成备忘录

为了达到前章所提的“商业电话讲求简洁正确”的目标，除了要先拟好备忘录外，为了方便讲电话时能够参考，事先备妥重要的资料，也是相当重要的一个环节。

经常可以看到一些人在通话时，每每请对方稍等一下，然后迅速跑去取资料。即使那份资料非常重要，像这样拖延耗时间，也会令对方显得焦躁不安。唯有讲话没技巧的人，才会如此准备不充分。

更有甚者，在资料一时找不着时，就向对方敷衍瞎诌。不正确的讯息，很容易使对方产生误解，如果事后想再解释清楚，恐怕得费一番功夫了。尤其是与数字有关时，如果没有一份完整的资料参考，便很难正确无误地把讯息传达给对方。从事新闻工作的记者们，在工作多年后，总有一个心得，采访的成功与否，在于访问前的准备是否充分，如果未访前能细心缜密地收集资料，采访就能成功，否则便做不出精彩出众的报导。同样的，商业电话也是一样，如果事前准备充分，一定会让事情事半功倍的。

归结商业电话的要点，主要是把事情简洁且正确地传给对方。唠叨不休、缺乏技巧的说话方式和光说废话却忽略了重要事情等情形，都是要不得的说话方式。

为了能把事情简洁地传给对方，拨电话前最好先把要说的内容，依照“5W1H”的方法，条例详细地记在备忘录中。这么一来，不但不用担心遗漏，也可以避免东扯西谈地抓不到谈话重点的挫败感了。

备忘录的作业，其功能是可以一面分析问题重点所在，又可以一面加以整理。因此，平常时，就要养成打电话前先拟妥备忘录的习惯，也可以在无形中培养理解力和判断力。

几乎任何公司中出色的职员，都是善做备忘录的高手。因此，平常时，就要随身携带铅笔，认真地训练自己随时记笔记的习惯，这绝不是头脑好或天生好手就能胜任的。

三、重点要重述，双方都一样

在小朋友的游戏中，有一种〔传话比赛〕。就是让小朋友把一段文章，一个接一个地口耳相传，但是从第一个传到最后一个时，文章能够完全无误者，可以说是少之又少。因为不靠文字，只凭记忆以声音传达的方式，往往会因一字之差而含糊不清。

因此，在电话中一不留神，彼此的感觉稍有不同时，就很容易把重要事情传错。但是，即使我们再怎么期盼讯息传达无误，却常常不是自己把话说错、传错，就是对方听错话。为了避免这项错失，有一个可行之计，即是在通话中时，对重要事项不可只讲一次就了事，而要反复重申多次。

譬如，某公司在征求兼职人员时，由于工作时间的不同，对工作人员条件的要求自然有所差别，所以当应征者以电话征询时，职员就要小心谨慎地给对方正确的讯息。先探求和确认一下对方希望的时间，再反复告诉对方上班的时间和薪资的计算方法等要点，如此反复重申，就可以避免彼此会错意。

若说商业电话完全与买卖交易有关，或许有点以偏概全，但却也无可厚非。因为办公室里的一通电话，有时往往会关系着一笔生意的成败。所以，说话者和听话者之间的正确讯息，是商业电话所严谨要求。因此，当我们把一个重要讯息传给对方后，可以这么说：“为了确保内容正确无误，能否请您复述一次？”恭谨地向对方提出复诵的要求，直至确定无误，才算真正达成此次谈话的目的。

此外，不仅对方需要复诵，自己想确认所传述的内容正确与否时，也可向对方提出要求，要把重点约略概述一次。但此法也有不妥之处，即有时无法确认对方是否真的明白事情的内容。

因此，最确实的方法，是请对方复述一次，但对年纪较轻的人而言，要请年长者复诵，可能难以启齿。但在事情非常重要的情况下，与其挂完电话后再担忧是否传达无误，还不如当场请对方复诵一次。

四、注意内容顺序，不了解应加以说明

常向上司做工作状况报告，而被称赞“讲话流利，有技巧”者，讲话内容一定是井然有序，有条不紊。

这个道理和讲电话的技巧是相同的。不管是在何种公司上班，若想在短时间内技巧而详尽地把事情传达给对方，让对方能很快地明白时，一定要注意说话内容的顺序。即在电话中和对方寒暄一阵之后，紧接着要马上说明主题，一开始就让对方知道事情的概要，再逐一详述。若是技巧较拙劣者，可能会一开始就拉拉杂杂地扯了一大堆，如此会让对方摸不着头脑，整个电话内容就会形成来回兜圈子、冗长的对话了。

为避免让对方产生误解，而能顺利地理解谈话内容，即使不考虑说话技巧，也应知道要注意说话内容的顺序。一般而言，正确的通话顺序如下述：

先表明重要的事情→补充说明→最后再重复一次重要事项。如此井然有序，平顺自然地表达，不仅可让对方一听即知，也会在对方心中留下好印象。

举一则趣例说明：某人打电话到某天线制造公司询问：