



非常电话

FEICHANGDIANHUA GOUTONGSHU

沟通术

鲁恩贞 编著

电话线牵上翅膀  
电话线为你架起桥梁

让语言  
沟通世界

四川人民出版社

非常电话

FEICHANGDIANHUA GOUTONGSHU

鲁恩贞 编著

沟通术



四川人民出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

非常电话沟通术/鲁恩贞编著. —成都:四川人民出版社,  
2001.8

ISBN 7-220-05545-5

I. 非... II. 鲁... III. 电话-人间交往-语言  
术-青年读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 043030 号

FEICHANGDIANHUAGOUTONSU

## 非常电话沟通术

鲁恩贞 编著

责任编辑  
封面设计  
责任校对

何朝霞  
周靖明  
伍登富

出版发行  
网 址

四川人民出版社(成都盐道街3号)  
<http://www.booksss.com>  
E-mail: scrncbsf @ mail.sc.cninfo.net  
电 话: 028-6661236 6660527

防盗版举报电话

(028)6679239  
四川锦祝印务所(028-5910167)

印 刷  
开 本  
印 张  
插 页  
字 数  
版 次  
印 次  
印 数  
书 号  
定 价

850mm×1168mm 1/32  
7.875

4

200 千

2001 年 7 月第 1 版

2001 年 7 月第 1 次印刷

1-5000 册

ISBN 7-220-05545-5/Z·291

15.00 元

■ 著作权所有·违者必究

本书若出现印装质量问题,请与工厂联系调换

## 序 言



刚踏出校园的年轻人，走出校园的那一刹那，阳光普照，蓝天白云，使整颗心释放飞翔起来。对前途一片憧憬，虽欣喜，但也有点胆战心惊，不知所措。

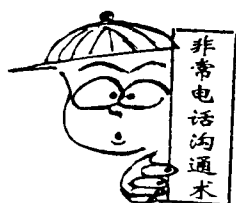
在人生的旅途中，这算是一大里程碑、转折点，面对美丽的未来，茫然无知的你该如何面对这五光十色的

社会呢？纵使有美丽的梦想，但却不知如何着手，如何踏出第一步。成功的起跑点，是可遇而不可求的。看清自己，一切准备就绪，成功出击。

在商场上的待人处事，可不比在学校中单纯。最基本的电话应对都有学问，可不像和同学间打“哈哈”的电话一样，使用大家轻松愉快的时髦语。而是有其一定模式的，才能应付各种突发事件。

初为商场的年轻人，常因电话应对不良而懊悔，心情闷闷不乐，这是因为缺乏事前准备。本书编纂的目的，是希望能帮助刚进入社会的年轻人了解电话应答的基本要求，妥善运用电话技巧，使电话成为生活中的好帮手。巧妙应用，会增强公司与客户的成功联系，同时也为自己奠定成功的基石。





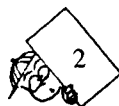
|                   |    |
|-------------------|----|
| 序言                | 1  |
| 第一章 必胜电话第一步       | 1  |
| ● 1. 桌上天地, 左右护法   | 3  |
| ● 2. 远离恐惧, 由陌生到精湛 | 7  |
| ● 3. 让电话机活起来      | 10 |
| ● 4. 端正的姿势, 传达诚意  | 13 |



|                   |    |
|-------------------|----|
| ● 5.发出美妙、清晰悦耳的声音  | 17 |
| ● 6.造就完美的第一印象     | 20 |
| ● 7.公司形象操之在手      | 23 |
| ● 8.掌握客户资料,充分应用   | 26 |
| ● 9.确定对方的姓名及工作单位  | 30 |
| ● 10.真实了解对方目的     | 33 |
| ● 11.谁先挂电话,学问大    | 36 |
| ● 12.公私要分明,做文明社会人 | 39 |
| ● 13.商务用语,轻松沟通    | 43 |
| ● 14.灵活运用 5W1H 技巧 | 46 |

## 第二章 电话高明应对技巧 49

|                  |    |
|------------------|----|
| ● 1.灵活手指         | 51 |
| ● 2.准备好任何资料,万无一失 | 54 |
| ● 3.铃响十次不算久      | 60 |
| ● 4.迅速报出自己公司的名号  | 63 |
| ● 5.正确传达事情,说明主旨  | 66 |
| ● 6.探索谈话内容的顺序    | 70 |



|                         |     |
|-------------------------|-----|
| ● 7. 学习如何正确重述重点         | 73  |
| ● 8. 电话预约, 令人刮目相看       | 76  |
| ● 9. 夜间电话先告知以防冒失        | 79  |
| ● 10. 告诉客户联络时间, 以表亲切    | 82  |
| ● 11. 电话十分急切也要注意礼貌      | 85  |
| ● 12. 表现善解人意的行动         | 88  |
| ● 13. 富有诚意的重拨电话         | 92  |
| ● 14. 应付难缠电话            | 94  |
| ● 15. 如何请人代为联络          | 97  |
| ● 16. 公司内部座位分布图妙用大      | 100 |
| ● 17. 寒暄问候语消除语言的隔阂      | 103 |
| ● 18. 打错电话时             | 105 |
| ● 19. 公共电话与公德心的对等关系     | 109 |
| ● 20. 文明商业的好帮手——答录机·传真机 | 113 |

### 第三章 顺利制胜电话法 119

|                    |     |
|--------------------|-----|
| ● 1. 外出办事应清楚交代联络方法 | 121 |
| ● 2. 外出办事应定时与公司联络  | 123 |





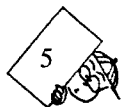
|                       |     |
|-----------------------|-----|
| ● 3. 做个负责的出差人         | 126 |
| ● 4. 慎选约会洽谈地点         | 129 |
| ● 5. 与公司主管的应对之道       | 132 |
| ● 6. 业务员随身携带通讯录       | 135 |
| ● 7. 顾客公司是表现智慧的好所在    | 138 |
| ● 8. 请假亲自与公司接触        | 141 |
| ● 9. 记录传话有妙招          | 144 |
| ● 10. 电话疏忽的补救方法       | 147 |
| ● 11. 迂回战术推销术,掌握对方的心理 | 150 |
| ● 12. 与资深人员搭起友谊桥梁     | 153 |

#### 第四章 吸引对方,打开话匣子的秘诀 155

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| ● 1. “早安”、“对不起”是沟通的桥梁 | 157 |
| ● 2. 活用商务电话的尊敬语       | 160 |
| ● 3. 对方来电找不到人时怎么办?    | 162 |
| ● 4. “辛苦了”如同小兵立大功     | 166 |
| ● 5. “时髦流行语”商场实务不适用   | 169 |
| ● 6. “稍等”不等于“久等”      | 171 |



|                    |     |
|--------------------|-----|
| ● 7. 因人而异的对话技巧     | 173 |
| ● 8. 何谓吸引人的谈话“引子”  | 178 |
| 第五章 掏心挖肺表诚意电话沟通法   | 181 |
| ● 1. 练习深呼吸         | 183 |
| ● 2. 回答电话不分“贵贱、贫富” | 186 |
| ● 3. 正确对待打错电话      | 189 |
| ● 4. 勿含糊乱答,用错小聪明   | 193 |
| ● 5. 接到投诉、抱怨的电话怎么办 | 197 |
| ● 6. 不要让顾客等太久      | 203 |
| ● 7. 长途电话应把握时间     | 206 |
| ● 8. 当客户的向导        | 210 |
| ● 9. 专线、外线转移的应对    | 213 |
| ● 10. 电话和访客究竟谁重要   | 218 |
| ● 11. 别让保留键隐形了     | 222 |



|                    |     |
|--------------------|-----|
| 第六章 接听电话技巧大放送      | 225 |
| ● 1.开会时的紧急事件处理法    | 227 |
| ● 2.利用留言备忘录当活头脑    | 231 |
| ● 3.应酬话不必当真,以免造成笑话 | 235 |
| ● 4.虚心求教,最佳战友合作无间  | 238 |
| ● 5.同时应付多通电话变超人    | 242 |



## 第一章



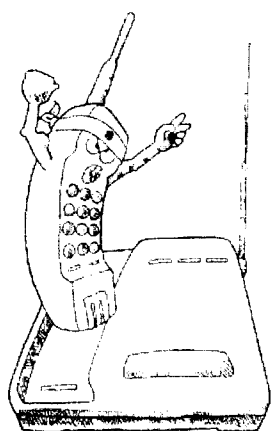
### 必胜电话第一步

---

**卡耐基格言**

---

上帝从不眷顾封闭自己潜在智慧与能力的人。  
有太多的人因恐惧而退缩、裹足不前。这种人只能  
永远滞留在原地，成功离他早已远去。



## 1 桌上天地，左右护法

左手接电话，右手持笔记，轻松应对。



“叮……”电话响了，在杂乱无章的千堆文件中终于费尽力气找到了电话。“喂！喂！”话还没说出口，就一不小心赏了你自己心爱的泰迪小熊一巴掌，顺势推倒了放在一旁、正泛着奶精的香醇咖啡，顿时一大把钞票似的文件被那些乌漆麻黑的东西（这时咖啡在你心中早已是一摊污水）所糟蹋，令你天旋地转。

在做事之前，所有的资料皆应准备齐全，尤其是桌子上的各大摆设。首先要把桌面整理得干干净净，摆上电话、台灯、文具用品、各种资料、备忘录等。否则，用头夹住电话，一面找资料，一面又得忙于去记录电话内容，岂不手忙脚乱，搞得乱七八糟。

电话机最佳放置方位——电话放在左边，备忘录放在右边。

接电话时，到底是右手拿听筒还是左手拿听筒呢！有些人会觉得奇怪“只要好拿就好啦！”其实不然，电话机的正确安装位置应该是在左前方，以坐着的姿势顺手伸出去正好可以拿到听筒为佳（而左撇子的人则相



反)，为什么呢？因为电话太近容易干扰工作，而太远了又容易推翻东西，起身弯腰的话又怕耽误了接电话。

接电话要做记录的相当多，应该在右手边触手可及的地方放着备忘录，在左手拿听筒的情况下，右手可顺利地取出纸记下重点，才不至于右手持听筒，要记录时，匆忙地说：“对不起，请稍等。”再慌张地放下听筒，寻找资料或找笔记录，这样，事情进行的程序，一下子被中断，不仅思绪被搞混乱，也会给对方留下不够精明的印象。

商务电话最重要的就是准确敏捷，如果没有做好备忘录，打电话来的人究竟是谁，很容易忘记或搞错，这种事常常发生，没有备忘纸，一些事情勉强记在脑袋里，而人的记忆力经常会有模棱两可的意外发生，当放下听筒时很容易对自己的记忆产生怀疑，“刚才到底是张三还是李四？”如此一来自然无法巧妙地接电话，重要的一个字听错，就很有可能铸成大错。

电话铃一响，应迅速地用左手接电话、右手持记录





是铁的定律，是一个非常重要的习惯，商务电话讲究的是效率，只有从容应对快速无误地记住重点，才会有精湛的表现，这可就要掌握要点了，也就是你的左、右护法。

