



HELP
YOURSELF

自我发展导航

A SELF-DEVELOPMENT PROGRAMME

电话技巧

〔英〕林·沃克

THE ESSENTIAL GUIDE TO THINKING AND WORKING SMARTER

中国社会科学出版社

A SELF-DEVELOPMENT PROGRAMME

Telephone techniques

Telephone techniques

Copyright © Marshall Editions Developments Limited 1998

All rights reserved

致谢

当我最初被请来写这本书时，我认为那简直不可能，尽管我学习电话技能已经很多年了，可那和将它写出来是完全不同的。研究表明，对某些人来说，让他们站在一群人面前讲话那简直比死还要可怕。对我来说，写书带给我的就是同样的感觉。

我希望下次能让我面对面地和观众来交流我的体会，而不是让我把它们变成文字。

我要感谢所有信任我的人，尤其是我的丈夫、同时也是我最好的朋友戴维，他给了我极大的帮助，让我将一些不可捉摸的想法确实实地写出来。我还要感谢我的两个孩子，他们留给我足够的余暇来完成这本书。最后，要特别感谢我的朋友和同事们，他们是艾莉森·奈斯比、利兹·布朗、苏珊·希尔兰德。他们都是该方面的培训专家，为我撰写本书提供了许多良好的建议和其他一些实质性的帮助。

◆ 自 我 发 展 导 航 译 丛 ◆

电话技巧

Telephone techniques

[英]林·沃克/著

王 辉/译

中国社会科学出版社

图字:01-2001-0815号

图书在版编目(CIP)数据

电话技巧/(英)沃克著;王辉译. —北京:中国社会科学出版社, 2001.5

(自我发展导航译丛)

书名原文:Telephone techniques

ISBN 7-5004-3025-6

I. 电… II. ①沃… ②王… III. 电话-应用-人际交往-通俗读物
IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 23613 号

责任编辑 任 明

责任校对 吴 君

版式设计 王炳图

封面设计 唐全梅

出版发行 中国社会科学出版社

社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号

邮 编 100720

电 话 010-84029453

传 真 010-64030272

网 址 <http://www.cass.net.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京新丰印刷厂

装 订 三河东庄云发装订厂

版 次 2001 年 5 月第 1 版

印 次 2001 年 5 月第 1 次印刷

开 本 787×1092 1/16

印 张 6

字 数 80 千字

印 数 1-7500 册

定 价 15.00 元

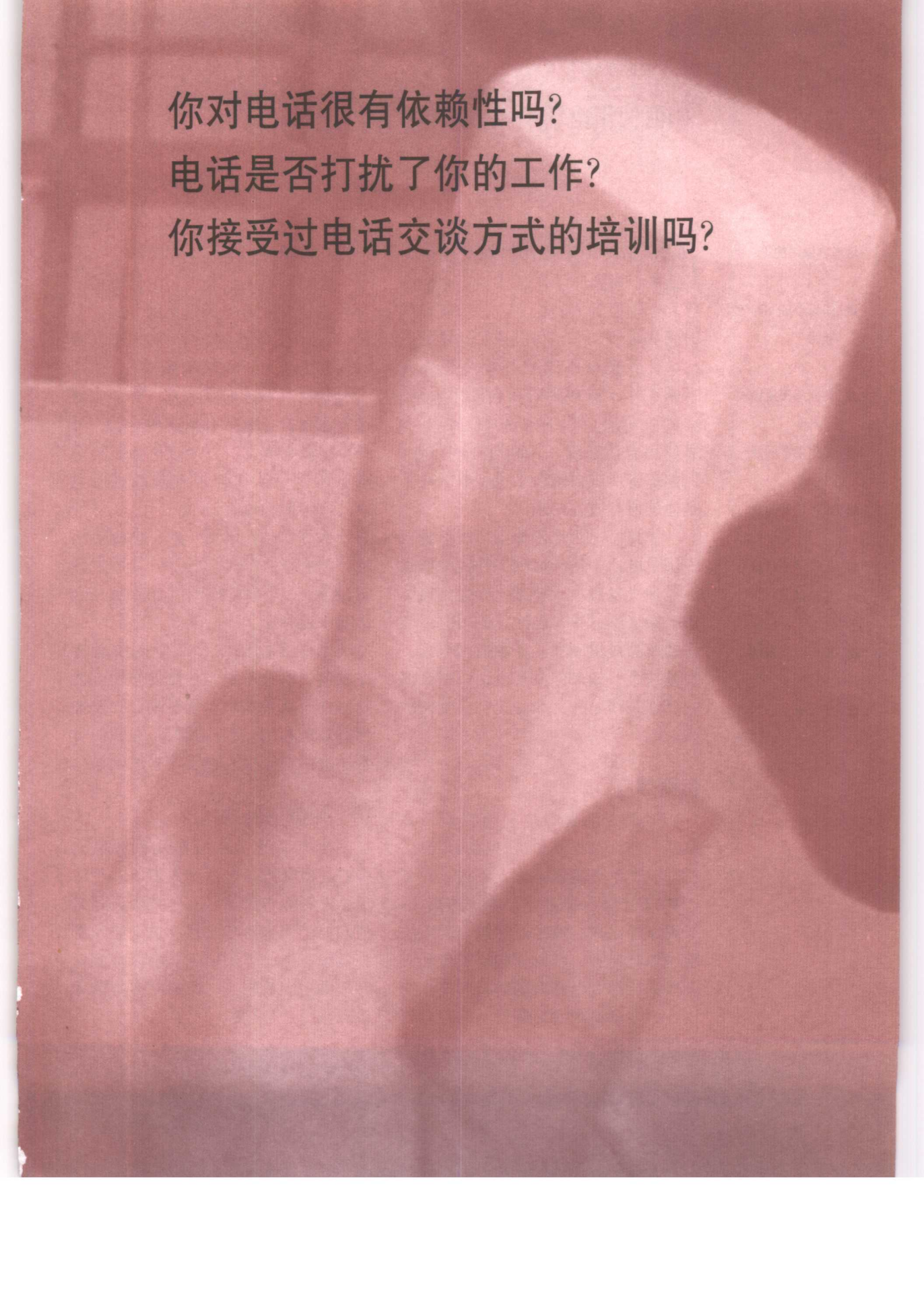
凡购买中国社会科学出版社图书,如有质量问题请与本社发行部联系调换
版权所有 侵权必究

目 录

1 绪论		
如何使用电话	8	
电话使用的好处与弊端	10	
2 我做得怎么样		
你做得如何	14	
接听电话	16	
你觉得自己接电话时表现如何	20	
你在电话中立场明确吗	24	
你“听”得如何	28	
记录电话信息	32	
3 初步改进		
电话中的交谈	38	
“听”电话	40	
提高你“听”的技巧	42	
压力与电话	44	
20 条电话黄金规则	46	
正确的提问	48	
4 切实提高		
掌控通话时间	52	
为要呼出的电话制订计划	54	
电话清单	56	
避免做无用功	57	
接听电话	58	
电话转移	61	
语音邮件	62	
5 特殊情形		
果断处理不利情形	66	
处理冲突的策略	70	
处理抱怨的六条准则	72	
果断地说“不”	76	
培养自信心	78	
处理越洋电话	80	
6 发展进阶		
拓展你的技能	84	
确定你的发展需求	86	
集中精力做有价值的事	88	
自我练习	89	
拓展技能行动计划	91	
开始行动	92	
总体发展	93	

1

电话交谈
第一印象
电话干扰
普遍存在的问题



你对电话很有依赖性吗？

电话是否打扰了你的工作？

你接受过电话交谈方式的培训吗？

如何使用电话

这本书讲述的是：

- 如何形成一种专业技术
- 如何搞清楚错误
- 如何回答问题
- 如何记录信息
- 如何将电话转给其他部门
- 如何克服困难
- 如何为交流创造一个良好的环境

电话是一种最普及但却又极少为人们所真正了解的工具。它能使你和远距离的人轻松交流，节省你的时间和金钱——至少应该是这样的！

让我们静下来好好想一想你在日常工作中有多少时间会使用电话，你的公司或单位的业务中又有多少靠使用电话完成。尤其对一些行业，例如邮寄所或咨询台来说，电话几乎是他们所有收入的来源。

你自己是否也依赖电话呢？是否使用了电话来帮你处理工作呢？如果你是独立发展个人业务，你也许需要用电话来签订单，也许需要用电话与你的商品提供商和业务承接商联系。想象一下，如果你没有电话，那么你的日常工作会有什么变化？会受到什么影响？

负面效应

但是电话有时也会给我们带来不便。当你很忙不想被打扰时，电话铃却响个不停地影响你。不过，除了一些带有显示器的电话机能把电话号码显示出来，通常电话双方都无法事先知晓对方，所以你如果不想和对方谈话，你可以在合适的时间终止交谈。打电话是很费时间的，并且会打扰你繁忙的生活，所以应该试着在一

个没有电话的环境里工作。

要明确电话的功用：电话提供了一种快速有效地传送信息的方式。但是你必须实施正确的管理方式以确保你和别人随时取得联系。

和数以万计的其他人一样，你也希望在日常业务中有效使用电话，可是，很多人没有接受过电话技巧培训，所以不知如何更有效地利用电话。你可能会说，“不就是用电话吗？有什么好学的？电话铃响，你摘下话机，开始说话。等说完了话后，放下话机，然后一切就结束了。”如果真是这么简单就好了。

电话在我们的日常生活中是如此普遍，以致于我们总觉得使用电话是一件很简单的事，觉得我们知道如何有效地利用它们。其实，在我们日常的电话交流中存在着许多的问题。

第一印象的延续

接电话的人在最初几秒钟里的应答，就会给打电话的人留下一种印象，不管你将来是和其中某个人还是他们的公司进一步来往，这个印象都会延续下去、有所影响。所以你应该在电话中表现得当，留给对方好的印象，这一点很重要。

下面这些关于电话的表达正确吗？

在空白处写下你的想法。

使用电话很容易。

我在电话交谈中很自如，问题都出在别人身上。

为什么给我打电话之前他们不想好到底为什么给我打电话？

如果电话铃再响的话我会疯的。

怎么有些人在电话里那么粗鲁呢？

当你读到本书的最后时，翻回到这一页看一下你从前的想法，看看你的哪些观点变了，是怎么改变。

在通电话的头几秒钟里，就会形成一个持续的印象。

电话使用的好处与弊端

电话就是一道门，你打开这道门的方法表明了你在将来的接触中会采取的处理方式。

无论什么时候当你通过电话与一个陌生人说话时，你对他们的感觉主要是由你在耳机中听到的东西来决定的。同样的道理，无论什么时候当你与其他人在电话中交谈时，他们对你的印象也是由他们所听到的来决定的。

电话也许是你用来与顾客联系或接洽业务最基本的或唯一的通讯手段。它是一种很有用的手段，有效地使用电话对你的工作很必要。电话给你提供了一种交流方式，交流的内容多种多样，可以是你的具体业务，也可以展示你个人的竞争能力，甚至你所在公司的高效办公能力等等。

你可能曾说过这样的话，“我个人判断力很敏锐，如果我想和某人进一步交往，我当时就知道。”或是：“我不喜欢他们的方式，我不可能与他们共事。”你这样想的根据是什么呢？最有可能的就是，你只是基于一个简单的行为而得出的观点。这个行为就是他在电话里的表现。如果一个人在接电话时使用了一种非常不适的语调，也许有一点恶劣或是恼火，或是嘲笑之类的，那么就很容易给对方留下一个不好的印象。

你在电话中建立的形象和你与对方建立起来的最初关系是很重要的。

你提的问题和你回答问题的方式都会暗示出你是哪种人，你代表的是哪种企业。

有效使用电话的障碍

当你与一个人面对面交谈时，你能很快获取大量的信息，这个人看上去是什么样的？着装如何？多大岁数？表情是什么样的？此外还有他的身体语言等。

在你获取信息的同时，这个与你谈话的人也同时得到了关于你的同样的信息。你们双方都能由此作出相应的反应。

但是当你通过电话与一个人交谈时，你无法获取这些附加的“信息”，因此你也许会遇到问题。仔细考虑一下在你使用电话过程中可能出现的问题以及它们为什么会出现。也许你工作在非常吵闹的开放的办公室里，或者你可能会觉得与人在电话中交谈很尴尬。

了解使用电话的好处

想一想使用电话为你个人带来了什么便利？为了帮助你了解，我们尽量选取了生活中的典型事例，列表如下。

电话使用中存在的问题

- 由于电话交谈时缺乏身体语言,所以很难建立起密切的联系。在面对面的交谈中,身体语言是一个很重要的部分。
- 你也许会无意中打扰了别人的休息,尤其是拨打对方手机时。
- 与面对面交谈的方式相比,电话交谈更容易让交谈双方得出错误的观点。
- 在电话交谈时,你很容易走神。
- 在电话里很难准确地表达一些复杂的思想和信息。

“你不可能有第二次机会来建立你的第一印象。”

——戴尔·卡耐基

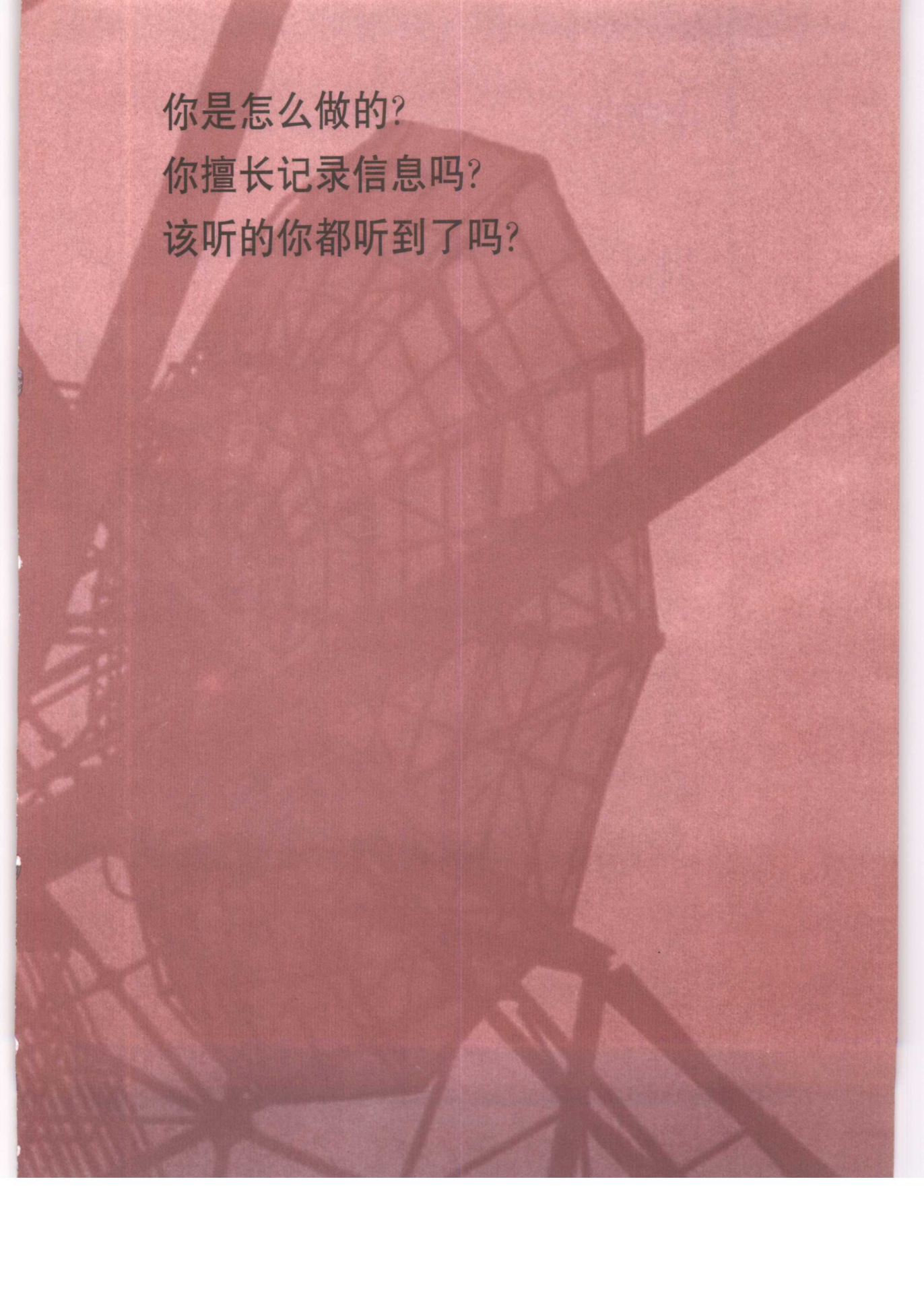
电话使用给你带来的好处

- 在电话里,更容易接近一个你愿意和他谈话的人。
- 电话交谈方便而且快捷。电话就摆在你的桌上,不需要提前预约,你就可以联系一个你要找的人,得到你需要的信息,并在最短的时间里得出结论。
- 电话交谈的时间通常要比面对面交谈短,所以你能在同样的给定时间里取得更多的信息。
- 电话交谈通常限制在你和另一个人之间,所以更容易自由控制交谈。
- 电话交谈更加平等,因此对年轻人来说,在电话中听取一些命令要更容易些。

2

题分述估
问评陈评

你是怎么做的？
你擅长记录信息吗？
该听的你都听到了吗？



你做得如何

因为电话是我们日常生活中的一部分，所以你可能从来没有想过你打电话的方式、语气等是否合适，大部分人都认为自己使用电话非常得体，这其实纯粹是因为他们对电话很熟悉的缘故。但是实际上真是这样的吗？经常用不等于会用。一旦出了

问题，多数人只会把责任推给电话那一端的人。

如果你想真正了解你使用电话是否得当，就请回答这部分中的问题。你的答案会告诉你究竟做得怎么样。尽量迅速地回答每个问题，不要停下来过多地考虑自己的答案。这会

希望你如实回答——你是否曾做过下面这些事情？

- 在电话中误解了其他人。
- 希望能与其他人面对面地交谈。
- 对电话那端的人感到不满。
- 真恨不得“杀了”电话那端的那个人。
- 觉得电话那端的那个人很不合作。
- 当电话交谈的对方不理解你时，你觉得应由对方来负责。
- 由于不喜欢对方的声音，你也觉得自己不喜欢这个人。
- 感觉谈话完全没有头绪。
- 在你忙的时候觉得电话很烦，一点好处都没有。

如果你同意上面各项说法的话，那么说明你在电话里的行为举止并不如你自己认为的那么好。

让你真实地面对自己，你的回答越真实，你从最终结果中能得到的益处也就越大。

即使你现在就能较好地使用电话，那你也还可以做得更好。阅读并回答这部分的问题，你就可以在很短的时间里了解你自己做得怎么样，并可以改善你的不足之处。你会清楚你在各种使用电话场合的表现。本书接下来的内容将会帮助你制定一个计划来提高你使用电话的技巧。这种自我测试的方法旨在帮助你自己评估一下你的能力，以帮助你在将来有所改进。

通过这些简单的方法，你将不仅能改善使用电话的技巧，还能将其应用于其他方面，提高相应的能力。理

解了电话这种通信方式的原理，也会帮你自如应付一些本书中未曾提到的情况。

更有效的改进措施就是根据从前的经历评估一下自己的技巧，以明确你的不足之处在哪里，然后加以改进，提高能力。这样做能帮助你将时间和精力放在该用的地方，集中精力提高那些真正有用的能力。这样做还能让你更进一步控制自己的发展方向。不要认为你所在的单位会为你设想到这些方面，许多单位都不会做到这一点的。如果你已经清楚了自己的发展目标，那么要是单位不对你进行这方面的培训，你就可以自己决定一下你的发展计划。

HELP
YOURSELF
自我发展导航

…对打电话的人来说，受话人的回答是代表着他所在的单位的…

接听电话

你接电话的方式不同，带来的效果也许会大不相同。一个电话可能使你完成这个月的业务指标，也可能使你丢掉一宗大买卖；可能让你得到提升，也可能被解雇。所以，接电话的方式很重要。

我们很多人无意中养成了一些坏习惯，或者是一些在我们头脑中根深蒂固的念头阻碍了我们的发展，影响我们的工作。通过自我测试评估，你将会发现你在某些方面的能力应该重新检验或是巩固一下。

仔细阅读下面的每一个问题，然后把你认为最吻合于自己表现的答案选出来。一定要如实回答。

在每道题你得的分数上画一个圈，算出你的最后分数，然后检查一下你做得如何。

问题	ABC
1 你对打电话的人是什么态度？ a)公平合理的 b)没有注意过 c)经常不满意	
2 你是否很愿意告诉别人自己对工作的感受？ a)经常 b)从不表露 c)不经常	
3 你的个人问题总会影响到你对工作的态度吗？ a)经常 b)偶尔 c)从不	
4 如果有人批评你的单位或公司的话，你通常有什么反应？ a)表示赞成 b)持反对意见 c)虚心聆听	