



电话百事通

信息反馈的最快音符

四通八达的电讯网络

方达

编著

中国旅游出版社



电 话 百 事 通

万 达 编著

中国旅游出版社

(京)新登字 031 号

责任编辑:徐洁民

封面设计:袁 野

技术编辑:李崇宝 帅小健

电 话 百 事 通

万 达 编著

※

中国旅游出版社出版

(北京建国门内大街甲 9 号)

陕西省印刷厂印刷

陕西省新华书店经销

※

787×1092 毫米 1/32 开本 印张:8.5 字数:180 千字

1991 年 9 月第一版 1991 年 9 月第一次印刷

印数:20000 册

ISBN7-5032-0481-8/Z·117

定 价:3.95 元

序 言

电话,这个声连四海,情系五洲的现代化高度文明的产物,已成为当今世界各个领域信息反馈的最快音符和最灵敏、最准确、最快捷的通讯联络工具。

从古代的烽烟报警、战马传书;到现代的特快专递、电报、电传……无论哪一种通讯形式,就迅速、真切、方便程度都无法与电话相比!无论是遥远的异国他乡,还是祖国的边疆城镇、轮船、火车、飞机上……只要一拨通电话,就能变“天涯”为“咫尺”,变“无声”为“有声”,变被动为主动……就能够准确地传递感情、信息、情报、命令。就能亲切地慰问、嘱托、送爱、传情……。

如今,我国正处在改革开放的伟大时代,时间就是金钱,效率就是生命,如何准确地从电话中掌握信息、制定决策,使产品进入畅销行列;如何让友谊和爱牵动无数颗美丽的心灵,电话的作用举足轻重。目前,许多城市电话已进入千家万户,它的使用量剧增,普及率也迅速扩大,但电话作为一种特殊的交际工具使用起来也是大有学问的。人人都会用,但未必人人都能用好它。为了让电话成为您的“顺风耳”为您的成功助一臂之力,本书编著者从众多电话成功的经验中撷取精华、归纳整理、奉献给您。

愿电话成为您的得力助手

愿电话伴您走向成功!

目 录

一、给人好感的电话基本礼仪

- 打工作电话时,电话的开头语影响单位的形象 … (1)
- 接电话时,即使看不见对方,也不要忘记自己的笑容
..... (2)
- 接电话时,只要姿式端正,声音自然会清晰明朗 (2)
- 即使在电话中打恭作揖地向对方道歉,对方也能感受到你的诚意 (3)
- 打电话时,音量最好能较普通聊天时稍大 (4)
- 上班时,在一天的第一次电话中,清晰悦耳的声音相当重要..... (4)
- 电话铃响两声就接,莫使时间拖得太长 (5)
- 如果电话响五声以上才接,要赶紧向对方道歉 … (6)
- 在单位接电话,拿起听筒先报上单位名称 (6)
- 若是陌生人打来的电话,即使是初次接触,也要表示欢迎或谢意..... (7)
- 接听电话时,一定要知道对方是谁 (8)
- 听电话时,不仅是对方姓氏,连其单位名称也要知道
..... (8)
- 左手拿听筒,右手准备备忘录 (9)
- 电话旁一定要先备妥备忘录..... (9)
- 不管是打电话或听电话,牢记“5WIH”的技巧
..... (10)
- 如果找的人不在时,也要试着探寻对方来电的目的...
..... (11)

- 重复一次电话中的重要事项,以确认对方的目的…… (12)
- 挂电话前的礼貌应对不可忽视 …… (12)
- 确定对方已挂断电话后才能放下听筒 …… (13)
- 客气地对待听筒 …… (13)
- 避免在公司内打私人电话 …… (14)
- 在电话工作高峰时间接到私人电话时,应设法尽快挂断 …… (15)
- 正确牢记生意伙伴及客户的姓名 …… (15)
- 要克服“电话恐惧症”,就要积极地接电话…… (16)
- 将常用的电话号码制成表格,贴在电话旁…… (17)
- 对打来单位的电话,应有极具重要性的认识…… (17)
- 第一次跟别人打电话,给人以良好的印象…… (18)
- 不要轻易打扰正在打电话的同事 …… (18)
- 熟记一些常用的电话号码,能提高工作效率,给办事带来方便 …… (19)
- 自己动手,制一个方便可查的电话号码本…… (20)
- 提高文化水平,能增强电话交谈的效果…… (20)
- 培养和改进自己讲话语调的方法 …… (21)

二、如何让来电对方信赖

- 对方来电时,如需费时查资料,最好先挂断电话,稍后再打 …… (22)
- 当你被对方问及“需要多少时间?”等问题时,回答应比预定时间稍长 …… (23)
- 对无法负责的电话,应迅速交给上司处理…… (23)
- 不太理解对方所提事项时,可复述电话内容寻求上司判断 …… (24)

- 来电对方不满、抱怨时,最好能先诚恳地聆听对方述说
..... (25)
- 通话开始及结束时,切记报出自己的职位及姓名..... (25)
- 对经常打来的询问电话,公司内的回答应力求统一...
..... (26)
- 来电者的问题,即使和公司没有什么直接关系,也应尽量详细地回答 (27)
- 即使别人打错电话,也应亲切对待..... (27)
- 知道对方打的是长途电话,应亲切地询问,是否需要我拨过去? (28)
- 事先准备好单位位置图,以便随时应付对方询问单位地址 (28)
- 预先了解到单位的交通工具究竟有几种 (29)
- 听不清楚对方声音时,应立即告诉对方..... (30)
- 在和客户谈话时,听到电话铃响,应先照顾客户
..... (31)
- 通话中有客人来访时,应先征求对方同意,暂且挂上电话 (31)
- 拿起听筒,深呼吸后再开始讲话..... (32)
- 和同事聊天时,不要立刻拿起听筒..... (33)
- 电话中的人没有离开前,不要和它人谈笑..... (33)
- 即使不是自己的电话,也要积极应对..... (34)
- 即使熟悉对方的声音,也应确认一下,以免弄错
..... (35)
- 电话中欲确认对方名字如何书写时,应注意自己的表达方式 (36)

- 若对方已开始进入话题,就可省略礼貌性的寒暄……
..... (36)
- 即使是对方单位名称冗长难记,也不可随便省略……
..... (37)
- 当对方要找的人不在时,请不要随便传话…… (37)
- 接到陌生人电话,要慎重应付…… (38)

三、成功的机灵电话术

- 打电话时,不仅要配合自己的情况,也要考虑对方的立场…… (40)
- 若要打的是私人电话,应避开晚饭时间…… (41)
- 必须夜晚打电话时,应事先和对方打声招呼…… (41)
- 打电话到别人家中时,要试着等,直到电话铃响过 10 次…… (42)
- 打电话时,要先说明主旨…… (43)
- 如果商谈的事情很多时,需先告知对方…… (43)
- 打电话前,先将谈话内容写成备忘录…… (44)
- 打电话前,必用的资料档案需事先准备妥当…… (45)
- 在电话中,把重点反复重述几遍…… (45)
- 在电话中,不仅谈吐要自然流利,还要注意说话的内容顺序…… (46)
- 视情况请对方重述一遍亦无妨…… (47)
- 对方若不了解自己说的内容时,不妨换个说法加以说明…… (48)
- 在电话中传达日期、时间时,应再三确定,避免听错……
..... (49)
- 打电话时,即使对方是代言人,也不能忽视礼貌……
..... (49)

- 碰到直拨或内线电话时,最好多记一下其附近科室的
电话号码 (50)
- 请对方来电联络时,不忘叮嘱自己若不在时可先找谁
..... (51)
- 即使是熟悉的工作关系,打电话时仍应完整地报出自
己的单位名称 (51)
- 对方单位名称不好念时,要先查好正确念法再打.....
..... (52)
- 若和对方约好电话联络的时间,切记留下个备忘录...
..... (53)
- 若到了约定时间,不能分身赴约时,要赶紧和对方联络
..... (53)
- 有事打电话找人,对方碰巧不在时,也应再由自己主动
联络 (54)
- 通话时,若对方不小心切断电话,应由己方重拨
..... (55)
- 如自己要另找时间去电联络时,需先征求对方的同意
..... (55)
- 无论电话多么紧急,都需体贴地替对方设想..... (56)
- 即使是不好应付的电话,也要准时打去..... (57)
- 有重要事情商谈时,最好事先同对方约好时间.....
..... (58)
- 切莫一挂电话就批评对方 (58)
- 庄重地用“手指”拨电话号码 (58)
- 打电话时,应礼貌地问:“现在说话方便吗?”..... (59)
- 言简言赅,是打电话的起码守则..... (60)
- 创造活跃的气氛,避免“冷场”..... (60)
- 开头几句就要言明主旨,不要绕圈子..... (60)

- 打电话有求于人时,态度要客气…………… (61)
- 要找的人不在时,再问接话人“贵姓”? …………… (61)
- 打错电话时,对接话人要信任…………… (62)

四、正确传达电话内容的技巧

- 转达电话内容时,要确实传达所闻…………… (63)
- 若有急事要告知通话中的人时,可利用纸条书写…………… (64)
- 要转告正在接待客人中的同事有电话时,不要口头打岔,最好也利用纸条传递…………… (64)
- 事先征询对方等候的意愿,并寻求对方的谅解…………… (65)
- 若让对方等一会儿才来接电话时,要委婉地告知耽搁事由…………… (66)
- 通话时,不可任意随声附和…………… (66)
- 留言时,尚需记好电话何时打来…………… (67)
- 若单位或所属部门能统一制作“留言备忘录”,就可避免听漏的过失…………… (68)
- 填写留言备忘录时,要特别留意数字的无误…………… (68)
- 当别人有赖于传话时,切记口头和备忘录的双重检查…………… (69)
- 在访客众多的办公室,留言备忘录最好采用笔记本形式…………… (70)
- 对潦草书写的原稿,即使已整理进备忘录中,也不要太快丢弃…………… (71)
- 若电话要找的人不在时,即使对方说等一会再打来,也要问明联络地点…………… (71)
- 问不到对方单位名称时,务必求得对方的电话号码…………… (72)

- 未问明对方的单位名称就转接电话时,之后也要询问接电话者 (73)
- 对无法应付的电话捉襟见肘时,要注意代接的前辈如何应付 (74)
- “有什么事找我,若我不在,留一下话即可。”只是客套的应酬话 (75)
- 和领导、同事建立良好的关系,是让你顺利接通电话的秘诀 (75)
- 同事不在时,记下来电话人的单位、姓名 (76)

五、打电话的艺术

- 早晨接到电话时,请先说声“早安”..... (77)
- 晚上打电话给别人谈公务时,不要忘记致歉..... (77)
- 对可能耗时的电话,开始前要先请问对方是否有空..... (78)
- 告诉对方要找的人不在时,需注意开头用语..... (79)
- 同事从外面打电话回单位时,不要忘记说声“辛苦了!”..... (79)
- 对方有事不能分身而请人代听电话时,不要忘记向代接者道谢 (80)
- 接到同事家人来电时,只要告知“你家里打来的”,即可..... (81)
- 商务电话一定要用尊敬语 (81)
- 讲电话时,不要掺入学生时代学来的怪腔怪调..... (82)
- 听不清楚对方公司的名称时,不要直说“什么? 什么?”..... (82)
- 在电话里,不要“是! 是!”地说个不停 (83)
- 说出“请等一下”以后,不要让对方等得太久..... (84)

- 商务电话中,不要轻易使用“等一下再打”这种容易引起误会的语调 (84)
- 电话要找的人如果正在开会,不要草率地回答:“某某人正在开会。” (85)
- 拜访别人之前,一定要征询对方是否方便..... (85)
- 即使和同事用内线通话,遣词用句也不可过于随便..... (86)
- 通话时,要有配合对方讲话的技巧..... (87)
- 即使内心焦急不堪,也要提醒自己慢慢说..... (87)
- 在单位接友人的电话,也要注意自己的声音和态度..... (88)
- 打电话不要拉官腔 (88)
- 为便于找人,尽量用普通话..... (89)

六、使工作顺利机灵的电话术

- 迟到、请假时,尽量亲自同单位联系 (90)
- 打电话说明迟到原因后,切记告知何时能回到单位..... (91)
- 长时间的外出办事时,请定时向单位联系..... (91)
- 外出办完事后,若想直接回家,务必先向单位报告工作情况 (92)
- 即使领导知道你要直接在外办事,也应在当天早晨打电话和单位联系 (93)
- 无法准时抵达目的地时,应在事先以电话联络对方..... (93)
- 外出时,要告知公司去处及联络电话..... (94)
- 在和别人见面时,请选择可用电话联络之处..... (95)
- 业务员间的联络地点,最好以公司为主..... (95)

- 通话中若有疏忽,在谋求补救前,应先向上司报告 ... (96)
- 打电话和外出的上司联络时,要小心谨慎..... (97)
- 接到外出工作人员打回单位的电话时,要问问其他同事是否有事需传达 (97)
- 用传真机传送重要文件时,在传送前后,切记以电话联络 (98)
- 长时间外出时,应固定一个时间与公司联络..... (98)
- 在外面打电话时,尽可能选择安静的地点..... (99)
- 经常跑业务的人,应该随身揣带电话卡及硬币..... (100)
- 随身揣带通讯录,并划分为工作与私人两部分..... (100)
- 留守单位的人数很少时,应暂时放下自己的工作帮助其他同事 (101)
- 私人的通讯录中,应有同一部门职员的话 (101)
- 打公用电话时简单扼要,别让后面排队的人久等..... (102)
- 客户要同事家中电话时,不要轻易回答 (102)
- 在客户公司借电话时,需特别注意遣词用句 (103)
- 在他人单位借电话,用完之后不要忘记道谢 (104)
- 在客户公司接到自己的电话时,应先征求主人的同意 (104)
- 以电话向客户推销时,应先吸引客户的注意 (105)
- 切记和工作上的介绍人保持联络,搞好关系 (105)
- 对方的话尚未说完前,不要随便插嘴 (106)
- 多听上司或有经验的同事接电话,并当成是一种学习 (107)

- 学习别人打电话的方式,以纠正自己的缺点 … (108)
- 听听自己的声音,检讨应对的方式 …………… (108)
- 反复练习电话应对技巧,不可松懈 …………… (109)

七、社交电话妙招

- 电话中给接话人好印象,等于给要找的人好印象 …………… (110)
- 牢记对方的名字,让来电话者有亲切感 …………… (110)
- 社交中电话约会的技巧…………… (111)
- 重复对方的话,能让对方觉得自己正在专心地聆听…
…………… (112)
- 话题中断时,可简单扼要地重复说过的话 …… (113)
- 等对方把话讲完,再接话 …………… (114)
- 久未联系的好友,用电话问候 …………… (114)
- 给多日不见的朋友打电话,不可让对方硬猜 … (115)
- 电话号码变更,应及时通知朋友 …………… (115)
- 出差去外地,给当地的朋友打电话,要先介绍自己的情况…………… (116)
- 遇有紧急情况,以缓慢语调控制对方 …………… (116)
- 电话中被人求时,以谦逊、礼貌的口气答复…… (117)
- 难以开口的事,用电话婉转地说明 …………… (117)
- 虽然说话内容非常普通,但如加上句“不要告诉别人喔!”却有助于彼此建立共同立场…………… (119)
- 电话中为活跃气氛,也可适当运用幽默的话语…………
…………… (119)
- 等待别人回电时,应暂停往外打电话 …………… (120)
- 会话中少用主观性的“我”…………… (120)
- 如果朋友在电话中有不礼貌行为,可婉言纠正…………
…………… (121)

- 拒绝对方切忌直来直去…………… (121)
- 如何应付在电话中的喋喋不休之士…………… (122)
- 打电话给朋友,朋友让刚会说话的孩子接电话时,该怎么办? …………… (123)
- 接电话时,若对方无礼地问“你是谁?”时,该如何回答? …………… (123)
- 有些人接电话,不先告诉你要找的人是否在家,却反问“你是谁?”这是为什么? …………… (123)
- 怎样在电话中知道对方在说“不”? …………… (124)
- 在电话上交待过的话,要简短地记下来 …………… (125)
- 向领导汇报工作,要有条理性 …………… (125)
- 打电话请假,一定要陈述好理由 …………… (126)

八、恋爱电话秘诀

- 留下电话号码,传给你一个好感的信号 …………… (127)
- 第一次电话中约会应注意些什么? …………… (127)
- 电话约会,有必要把对方的话复述一遍 …………… (128)
- 如何在电话中约会女友? …………… (129)
- 爱情约会应如何选择时间、地点和注意周围的气氛、影响…………… (130)
- 女友的父母亲接电话如何措词? …………… (130)
- 临时无法赴约,事后怎样在电话中解释 …………… (131)
- 男女青年如何拒绝和取消约会…………… (131)
- 约定了的事,中途时变故,怎样向女友措词? …………… (132)
- 约会不欢而散,如何在电话中道歉 …………… (133)
- 初次电话约会推托者,是拒绝的前奏 …………… (133)
- 约会被拒绝时,过分追究原因是不明智者所为…………… (134)

- 萍水相逢的女友电话中相约怎么办? (135)
- 初恋时,电话不宜太频繁 (135)
- 恋爱初期的电话要注意保密..... (136)
- 热恋之中,每天一个电话,能使女方感到自己是男方注意中心,从而增加亲密感 (137)
- 经常打电话关心男士的事业,会获得意外的成功.....
..... (138)
- 电话中过分恭维、肉麻的话会把有头脑的恋人赶跑...
..... (139)
- 连续讲 30 分钟的电话,不如分散时间一次只讲 3 分钟来得效果大..... (139)
- 电话中要树立不卑不亢的男士形象..... (140)
- 如何在电话中显示女性的魅力..... (140)
- 姑娘在电话中如何吸引男性..... (141)
- 如体味出对方对自己有好感,要主动退却,先结束交谈
..... (141)
- 有出息的女孩经常询问你的事业..... (142)
- 决定向恋人求婚,在电话中选透信息 (142)
- 恋人事业获得了成功,要加倍分享,首先在电话中祝贺
..... (143)
- 在恋人出现挫折时要主动、热情,增多通话次数和交谈时间..... (143)
- 出差在外,如何给女朋友打长途 (144)
- 从电话中的语气窥测女友的难言之隐..... (145)
- 在电话中巧妙地证实男士有无另一个“她”?
..... (145)
- 电话中如何对待横刀夺爱的女人..... (146)
- 电话中回答不幸的求爱者,措词要委婉,但态度要明朗

- (146)
- 当发现女友并不爱自己,应在电话中潇洒的分手..... (147)

九、家庭电话要则

- 电话中,妻子唠叨时,应耐心把话听完..... (148)
- 用电话“试心”,会带来麻烦,要慎之又慎..... (149)
- 让小孩记住一些电话号码,以防意外 (150)
- 出差在外,及时给家中打电话 (150)
- 如果家里的电话铃常响,你一接,对方立即挂断,要注意 (151)
- 家庭财产被盗时,要准确、及时地向当地公安部门报案 (151)
- 请不要乱拨“110”电话 (152)

十、电话中的怎么办

- 怎样验证自己话机的号码对不对? (153)
- 打电话的声音越高,对方就越听得清楚吗? ... (153)
- 正在响铃中接电话好吗? (154)
- 听到忙音,拨号还有用吗? (155)
- 听到忙音,急拍电话机叉簧,管用吗? (156)
- 电话挂不通的原因是什么,挂不通电话敲打电话机有用吗? (157)
- 打电话应该怎样拿送受话器? (158)
- 打电话玩弄手机绳为什么不好? (159)
- 拨号时用手指带回拨号盘能使电话打得快些吗? ... (160)
- 怎样打传呼公用电话? (161)
- 怎样打预约电话? (162)