

电话实用英语：接听老外电话的技巧 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/500/2021_2022__E7_94_B5_E8_AF_9D_E5_AE_9E_E7_c96_500599.htm

1.在看到有 19...电话时,第一时间准备好纸笔,方便记录.(这个是避免手忙脚乱) 2.接听后,礼貌的问候"HELLO",然后通常他会首先说他要找谁,你听到你的名字就说"THIS IS xxx SPEAKING"(礼节性问候,表示出亲切友好,并确认他没找错人) 3.接下来他会连续性的讲他要讲的话,这个时候很可能你没有思想准备或者尚未进入状态.那么你最好将他引导按照你的提问方式来回答,而不是叙述.你可以等他讲完一句时马上插进去说:"Excuse me,who is that speaking?"他会回答你名字,你记下来,然后问他"Where are you from,please?"知道他是哪国人.然后问他"What is the matter with you?"然后他会说关于哪方面的,通常打电话过来的都是最近和你电邮联系过的,极少是新客人.如果名字和国家你能想起或者马上在邮箱查找出是和你联系过的,你就能马上知道他会讲哪方面问题啦,如果想不起来,那就听他讲一下是关于哪个问题的,如果你听到了,但是不太明白讲的什么,你重复他的话给他听,那他会对你说的表示出"YES"或"NO"然后你再继续提问.(为找到这个人联系的相关邮件来了解他可能要讲的内容,以及引导他按照你的思路谈下去) 4.在你判断出你是否能够了解他说的,如果可以继续,如果不可以你就说"我了解您讲的,但是请你再发一封邮件确认一下"I understand what you said,but could you send an email to me to confirm,please?"然后问他是否知道邮箱地址,不知道你就告诉他,请他发过来.(这个其实也是不懂装一下懂,如果你听不懂不要不停的说NO,I DON'T KNOW或否定的

词,你就听,然后要求他发邮件.目的当然是邮件能够看得更清楚他要表达的,也是避免客人流失) 5.如果通过国人名没找到相关邮件,问一句他是否先前有发过邮件给你"Have you sent the email to me before?"然后注意听"YES"还是"NO"(这个是方便查找,即使当时没找到,现在找到他的邮件也不迟,回复时不要忘记加上一句"THANKS FOR YOUR CALLING") 6.最后要说上一句GLAD TO SPEAK WITH YOU,GOOD BYE.(最后是礼节性的了)平时要做的:1.邮件最好用OUTLOOK能够按国家或按人名分类,这个时候就大有用场了.2.几个简单的英语单词还是要会的吧,平时多读一下这几个常用单词,争取发音十分准确.3.当然是用SKYPE多练,买个耳麦,找几个愿意聊天的老外在线聊.一是了解人家能不能听懂你讲的二是熟能生巧,听多了保证你会想听到老外的电话.4.抓住每个进来的电话练习,找出一个适合自己听电话的方式 100Test 下载频道开通,各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com