

不要以为接电话没什么 PDF转换可能丢失图片或格式，建议
阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/59/2021_2022__E4_B8_8D_E8_A6_81_E4_BB_A5_E4_c39_59858.htm 不要以为接电话没有什么，其实里面还是有很深的学问。一定要等电话响两声之后再接。为什么？你要利用这段时间平静自己的情绪，在你不知道来电人是谁、来电内容是什么之前，不要将你的情绪带给将要和你对话的那个人，哪怕你此刻是欢快的，你怎么知道对方一定就希望听到你欢天喜地的声音？当然，把你的坏心情不加掩饰地传递给对方就更不应该了。电话总是由各种各样的人打来，他们总会带来一些好消息、坏消息或者一些不好也不坏的消息，将你的情绪信号毫无保留地传递给对方，不免偶尔也会表错情。接电话，有时就像看待人生，要有宁静、平和的心态。电话响两声，对打电话的人来说，是完全可以接受的等待时间，也是他期待你拿起电话的最佳状态。对接电话的人来说，在短短的一声电话铃声里，你的焦躁和不安可能已经瞬间平息，你才可以不惊不惧地面对任何事，宠辱不惊地面对任何人。世上很多事情，需要一个小小的停顿和转折，别那么急着拿起电话。记住，铃声响两下后，再接。另外，还要记一点，那就是，如果你的办公室里有客户，不要接电话。这种情况很常见。但却很少人意识到，这时接电话是一种不礼貌的行为。这样做其实是告诉你的客户，电话那端的人比他更重要。除非你是在等一个非常重要的电话，否则就让语音信箱留信息。如果你要接电话，应该让客户知道你为什么接这个电话，比如说“我正在等老板的电话”。记住几点： 必须在24小时内回复所有的来电。如果

你的经营哲学是“能拖到明天，就不必急着今天做”，那你这一辈子恐怕是很难熬出头了。把24小时内回复所有来电养成一种习惯，就能确保你那条人际关系网络上的资讯畅通程度。对某些职业而言，如果你不立即回复电话，就可能失去一次交易的机会。对挂断电话不要犹豫。比如当一位推销员喋喋不休地向我们推荐某种我们毫无兴趣的商品时，打断他是一种仁慈的行为。“对不起，我不想浪费你的时间。”然后立即挂上电话，并带着微笑。适当打断对方。要打断对方时，你可以采用和面谈一样的准则，尽量不打断他，除非一切都证明不如此不可能了结。注意不良习惯。如果你发现你在电话中有某项不良习惯，就把纸条贴在电话机上来矫正。如果你有爱清嗓子，说口头禅，或喜欢东拉西扯等坏习惯，这张提醒你的纸会帮助你摆脱它们的危害。让电话中的交谈表现出你最好的一面吧！清晰用电话向总公司报告业务的推销员一定都明白口齿清楚的重要性，只有这样，他的报告才不会出现差错。说到名字时，他要说出名字的拼法，同时要求对方复述，以核对是否准确，当你用电话递送消息时，即使是一般的社交消息，你也必须弄清楚对方是否真正明白了你的意思。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