

商务礼仪：商务电话礼仪基本要点秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E5_95_86_E5_8A_A1_E7_A4_BC_E4_c39_645627.htm id="EEMM"> 在商务接待中，掌握电话礼仪也非常关键，因为很多情况下我们需要在电话中交流。商务电话礼仪包含的内容也比较多，本文先给大家介绍一下商务电话礼仪基本要点，帮助大家快速掌握商务人员的电话礼仪。

接电话的时间：接电话最完美的时间，最专业的时间接电话是在电话铃响的第三声接起来！如果你在电话铃声的第一声响的间隙中接起来，一些客户会认为你太忧虑了；如果你在电话铃响了六到十六次，客户会认为你不在意生意。

接电话的声音：顶尖的销售员接电话用有点兴奋的声音。他的声音有些快乐的讯息，有些热诚。如果你的声音听起来象晚期病人的声音，保证客户不会想和你见面。这也是为什么你要在第三个电话铃响接起电话的理由之一，因为在第一响时，打断了你正在做的事情，把你的心绪理清，把你自己的意识提高起来。这是简单的小计谋。不管你什么时候听到电话铃声，暂停你手上的事情，立刻闪烁出心灵的想象。

承认他人的兴趣：让给你来电的人告诉你他为什么打电话来。他或她可能会拒绝你的广告或者问你一些关于特殊项目的事情。你可以这样回答：是的，先生（女士），我们已经接到好多电话询问我们的新产品，我们真的很高兴。然后你继续下一步。

尽量得到对方的名字：如果你能在电话中叫出对方的名字，对方会非常高兴，这样非常有助于与来电的人建立联系。得到名字的方法很简单，但正确的话语十分重要，如下：当你回到线上，说：谢谢你的等候。

通常用礼貌来赞扬他们的耐心。然后说：我是.....把你的名字报上去。但是不要尝试用等待逼他说--只是给他一个机会说出他的名字，如果他那时觉得自然，他会说出来，如果没有，那就回到原来的温柔和信心的语调说：请问我可以知道您是哪一位吗？你总是可以知道他们的名字，如果他真的对你和你的公司有兴趣，而在询问购买的问题。用问句回答他大部分问题：你所要的会面机会可能需要你去他们家里，可能意味着他们到你的展示或陈列区域去看你公司的产品，也可能是去客户的办公室，不管怎样，你都必须去赴约。当客户电话来说：你们的复印机可以打折吗？一个顶尖的推销员不会回答这个问题的有或者没有。而是他可能说：“那一型的复印机正是你要买的吗？”“是的，正是那种。”“好，我今天或明天可以跟你多谈一点，你要来我们的展示间还是我到你那里去？”当约定约会时间时，要重复告诉客户所有的细节：当你约会时，什么事情都可能发生，他们不是完全忘了，就是不能确定你在哪里。他们可能忘记会面时间，可能不记得你的名字，这就是为什么要在约会时要确认好几次的的原因。注意请他们写下适当的细节。如：你有没有随手的铅笔？我想要你写下一些适当的细节。适当的细节包括销售员的姓名、他公司的地点、地址、时间、及任何来电者需要联络你资料。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