



世界工厂
GONGCHANG.COM

社区
商人社区

工友论坛-商人的论坛，助力商人更好的网络营销

电话沟通的技巧

主讲人：



学习目标

经过本方案，我们致力于到达下列目的：

- 使您系统地掌握有关电话沟通的基本知识。
- 为你处理在电话沟通中可能将要面正确一切问题！
- 传授给您极具实用价值的方法和理念，使您成为电话沟通的高手！

内容介绍

第一章 铃声一响，我就失去自我。

第二章 电话技巧=明确流程+注重细节

第三章 明确流程

第四章 注重细节

附录

内容介绍

第一章 铃声一响，我就失去自我。

第二章 电话技巧=明确流程+注重细节

第三章 明确流程

第四章 注重细节

附录

1.1 我是我

姣姣的故事

两种简介：

一：我是姣姣！我就是我！

二：大家好！我是姣姣，我来自红河小学。你们到过红河小学吗？红河小学位于漂亮的红河之畔，寿山之侧，拥有近123年的悠久历史。校园内环境优雅，树木成荫。拥有一流的师资，一流的生源，一流的设备！欢迎您到我们红河小学来做客，真诚地希望与您成为朋友！

1.2 我又不是我

案例分析：园丁老王的玫瑰花

不论在任何地方、任何时间、任何情况下，也不论您的心情有多么地坏，您都不能将这种悲观的情绪传染给电话另一端的人！因为您无权这么做，更重要的是您代表着整个企业。

您不可能有第二次机会来重建您的第一印象。

本章回忆

铃声一响，我就失去自我

当您在工作时，您在电话中给对方留下的印象将使对方将您的体现自然而然地与企业的形象联络起来！

(1) 我是我

作为一种独立的人，在生命归属的意义，我只属于我。我所做的一切，都是为了将我的生命意义最大程度地张扬。

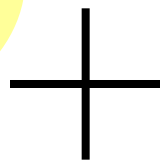
(2) 我不是我

在我只属于我的同步，我又不属于我。因为当我打电话的时候，我代表着整个企业的形象！别人对于企业的认识是经过我来刻画的。所以，我属于我的同步，我更属于企业！

返回

约翰的心事

明确流程



注重细节



**成功的电话流程管理！
成熟的电话技巧！**

2.1 沙漠探险

经过千辛万苦的跋涉，他们终于到了沙漠的边沿。根据经验，他们需要备好水、粮食，喂好骆驼，还有，检验枪支弹药是否有问题（防土匪用）。



因为对地形不熟悉，他们需要请一位本地人作为向导。



启程之前，先要选择一种预期有利的天气。假如天公不作美，麻烦就大了！



进行过程中，遇到绿洲，应该进行修整。贮水、饮骆驼、休息。



半途要经过一种原始部落，为了防止麻烦，要贡献金银财宝给部落的首领，作为借道的代价。



凯旋！



经过努力，冲破重重艰难险阻，终于找到了那颗价值连城的宝石。



到达遗址。要小心翼翼地预防机关的暗算，同步，还要迅速、精确地找到宝石可能的大致位置。

2.2 电话沟通=明确流程+注重细节

- 明确的电话流程，可觉得我们的电话过程提供指南；
- 详尽的细节警示，有助于我们具体地把握电话交流的各个方面。

本章回忆

电话技巧=明确流程+注重细节

本章，我们经过约翰追求嘉莉的故事，以及沙漠探险的故事，引出了构成本书关键框架的两大原因：明确流程和注重细节。

(1) 两个故事

作为一种独立的人，在生命归属的意义，我只属于我。我所做的一切，都是为了将我的生命意义最大程度地张扬。

(2) 电话技巧=明确流程+注重细节

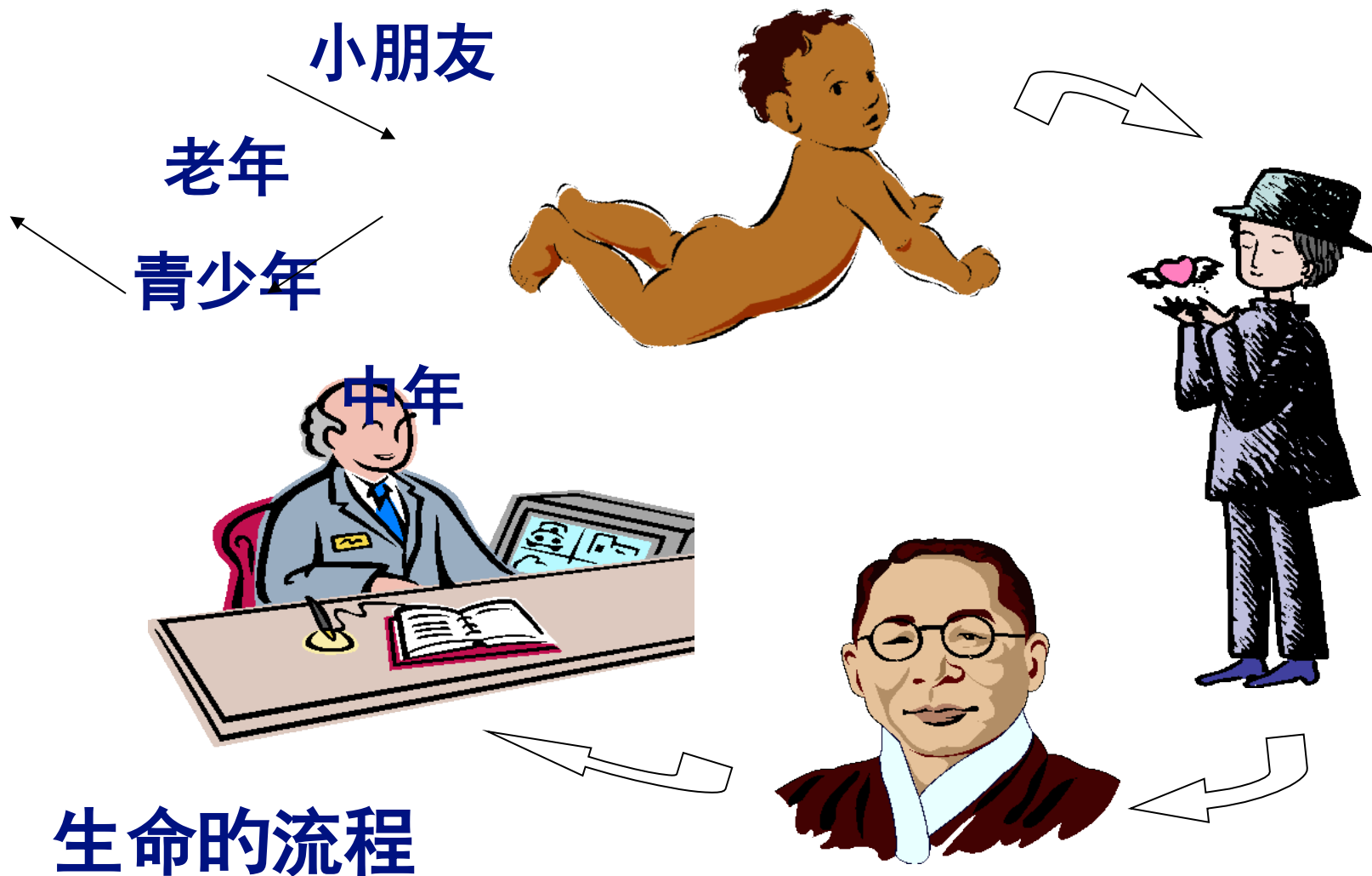
返回

类似的误会你有过吗？

是面包？还是钢材？

首先，这么的误会可能造成我们正在从事的事情发生意外。
其次，这么的误会将们时间的挥霍，效率的低下。
再次，这么的失误会影响企业的外部形象。

3.1 流程是什么



3.2 制定电话流程的原则

- 以时间为划分原则；
- 以可操作性为基本原则；
 - 是否考虑到流程使用者的实际情况；
 - 是否提供了明确的环节；
 - 是否提供了每一环节的质量原则；
 - 是否有具有实效。
- 以细化、详细为基本要求。

3.3 接听电话的流程管理



3.3 接听电话的流程管理



(1) 接听电话

案例

下班前的辛蒂

让电话响得太久：

你们企业的管理真混乱！

你们企业的人手似乎不足，以致无人接电话；

你们企业是不是已经停止经营了？

你们企业连这么的基本事务都做不好，跟你们合作岂不是风险很大？

你们合作岂不是风险很大？

忘记了问候对方：

她今日心情不太好吗？

她好象有点不太耐烦；

她似乎不怎么友好；

看来我不怎么受注重。

常用的问候语：

早上好！

您好！

下午好！

(2) 主动报出自己单位的名称、自己的姓名和职务

案例

玛丽的错误

假如双方在接通电话，迟迟不能确诊对方的身份，就会挥霍极大的时间，降低沟通的效率。

怎样向对方自报姓名呢？

假如接听您本人的电话或企业的直线电话，只报自己的姓名和职务即可。

假如接听企业总机的电话，报出企业的名称而不需要报出自己的姓名和职务。

假如接听一种部门的电话——
经过总机转的，只需报部门名称和自己的姓名，不需报企业名称。

直接打进的，除了报部门名称和自己的姓名外，还需要报企业名称。

返回

(3) 问询对方单位名称、姓名、职务

明确双方的身份是顺利进行住处沟通的前提。

自报家门后主动问询对方单位的名称以及对方的姓名和职务，这象在黑暗的小屋子里经过沟通带来光明。

返回



(4) 详细统计通话内容

为何要详细统计通话内容呢？

诸多问题并非在电话中就能够处理的，可能要稍后才可能处理，假如您并非过目不忘的人，就要将通话内容统计下来；
有时候我们可能要帮助同事接听电话，这时候尤其要统计通话内容；
有些电话虽然是给的您的，但需要处理的问题是其他同事负责的，所以也需要详细统计通话内容；
在有些特殊岗位，员工的通话统计是必不可少的，例如热线接听员等。

怎样详细统计通话内容呢？

- 时间；
- 对方单位；
- 对方姓名；
- 对方职务。

电话统计范例

返回



(5) 复述通话内容，以便得到确认

案例

下列信息尤其要注意反复：

- 对方的电话号码；
- 双方约定的时间、地点；
- 双方谈妥的产品数量、种类；
- 双方拟定的处理方案。
- 双方认同的地方，以及依然存在分歧的地方。
 - 其他主要的事项；

复述要点的好处：

- 不至于因为信息传递的不一致，造成双方误解；
- 防止因为口误或者听错而造成的不必要的损失；
 - 便于接听电话者整顿电话统计。

(6) 整顿统计提出拟办意见

用5W1H检验统计内容的完整性：

- Who（是谁）；
- What（什么事）；
- When（什么时候）；
- Where（什么地方）；
- Why（为何）。
- How（怎么样）；

尤其注意：某些电话内容涉及机密，一定要严格保管统计，以防泄漏！

电话统计单

返回



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/116230005125010224>