# 顾客电话技巧

来源：网络 作者：夜色微凉 更新时间：2025-05-13

*电话是一种常见的通讯、交往工具,接打电话的礼仪是公共关系礼仪的重要内容。接打电话不仅成为一种便捷的通讯手段,而且成为人们日常生活中重要的交际方式。下面有小编整理的顾客电话技巧，欢迎阅读! 用电话沟通人人都会，但是透过电话来服务、销售和营...*

电话是一种常见的通讯、交往工具,接打电话的礼仪是公共关系礼仪的重要内容。接打电话不仅成为一种便捷的通讯手段,而且成为人们日常生活中重要的交际方式。下面有小编整理的顾客电话技巧，欢迎阅读!

用电话沟通人人都会，但是透过电话来服务、销售和营销并不容易。我曾经应电信公司之邀去演讲电话礼仪，电信公司的同仁天天在处理电话相关业务，还不懂什么是电话礼仪吗?其实，这正是一般人的盲点不相信专业，电信公司为因应民营化而加强专业训练是非常正确的。俗语说：淹死会水的，打死会拳的，正是说明在每一行中要保持不败并不简单，如果你要当歌星，最好有个专业的歌唱老师;想学功夫，最好有个武功老师;想学静坐，最好有个静坐老师借力使力才有力且不费力。

专业的电话礼仪有3个基本要件：

1.懂得气氛营造

(1)诚恳的态度。(2)情绪的掌握。

(3)声调的控制。(4)中听的话语。

2.使用辅助工具

(1)简讯、留言条。(2)重要顾客索引。

(3)常联络厂商索引。(4)名片管理。

(5)镜子。

3.正确心理建设

(1)互动关系。(2)代表公司。

(3)积极倾听。(4)设身处地。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！