# 电话礼仪培训资料

来源：网络 作者：七色彩虹 更新时间：2025-03-17

*电话礼仪培训资料 在现代人际交往中，电话已日益成为人们沟通的桥梁，电话营销也逐步成为许多企业的重要销售手段之一。下面是第一范文网为大家准备的电话礼仪培训资料，希望可以帮助大家! 电话礼仪培训资料 1、通话时间的选择 (1)因公通电话，不要选...*

电话礼仪培训资料

在现代人际交往中，电话已日益成为人们沟通的桥梁，电话营销也逐步成为许多企业的重要销售手段之一。下面是第一范文网为大家准备的电话礼仪培训资料，希望可以帮助大家!

电话礼仪培训资料

1、通话时间的选择

(1)因公通电话，不要选择下班之后的时间，隐私通电话，则尽量不要占用对方的上班时间。

(2)若非特殊情况，不要在节假日、用餐时间和休息时间给对方打电话。半夜或清晨被电话吵醒，很容易引起对方的反感。

(3)打国际电话，首先要考虑对方国家的时差。

2、通话时间的长度

(1)在正常情况下，一次打电话的时间最好不要超过三分钟，这在国际上被称为 打电话的三分钟原则。 要求打电话的人有很强的时间观念，抓住主题，言简意赅，在很短的时间内表达清楚自己的意思，切忌长时间占用电话，影响正常的通讯。

(2)如果谈话内容较多，应该先问对方有没有时间，方便不方便长时间与你进行谈话，如果对方没有时间，可以另约时间。

3、通话中的态度表现

(1)通话开始

a、注意文明礼貌用语，态度热情诚恳。打电话时要先道一声 你好 ，主动通报自己的单位或姓名。开口就打听自己需要了解的事情，咄咄逼人的态度是令人反感的。礼貌地询问对方是否方便之后，再开始交谈。比如， 您好!我是 ，我想占用您2分钟时间，提两个问题，可以吗?

b、电话需转接，一定 请 字相求，并且应客气地道谢。由于某种原因，电话中断了，要由打电话的人重新拨打，并向对方说明，而不应该等着对方拨过来。

(2)通话进行中

a、通话过程中要精力集中，千万不能边吃东西边通话，也不要一边打电话，一边同旁人聊天，或者一边打电话，一边做其他的事，给对方心不在焉的感觉。

b、不要对着话筒发出咳嗽声或吐痰声。同时要姿势端正，不要趴着、仰着、斜靠着或者双腿高架着。打电话的时候，即使对方看不见，也要当做对方就在眼前，尽可能注意自己的姿势。

c、如打错电话，要向对方说 对不起 、 打扰您了 等道歉的话，不可以一言不发，挂断电话了事。通话完毕，应说声 再见 或 谢谢 再把话筒轻轻放下。一般情况下，先挂断电话的应是发话人。

4、接电话的礼节

(1)、一般铃声两响，就应及时接电话。

(2)、拿起话筒后，应先说一些礼貌语，再作自我介绍。然后表示愿意为对方效劳。接下去就是认真倾听对方的电话内容。不要轻易打断对方的说话。别人打电话找你，你应该尽可能地亲自去接，就是手里有很忙的事，也要把它放下，让他人代接是不礼貌的。

(3)、如果对方找的不是你，可为对方代找他人。如果需要转达有关事项，你一定要认真记录，重要的事项记录完后，还要向对方重复一遍，以确认记录无误，同时将自己的姓名告诉对方，请对方放心。电话记录应包括来电者的姓名、单位、来电时间 、内容、是否要回电话等。代接的电话一定要及时转告，不要耽误。

(4)、拨错号码是常有的事，接到拨错号码的电话，你不能一声 错了 ，然后重重地挂上电话;不要不耐烦甚至恶语相向。要语气温和地告诉对方： 你打错了，这是 单位。

(5)、按照惯例，一般要由打电话者先挂电话。所以，通话完毕，应等对方挂机后再挂断。不要急促地挂断电话，甚至对方话音没落就挂断电话，挂电话声音不要太响，以免让人产生粗鲁无礼之感。

二、特殊电话处理技巧

1、听不清对方的话语

当对方讲话听不清楚时，进行反问并不失礼，但必须方法得当。如果惊奇地反问： 咦? 或怀疑地回答： 哦? 对方定会觉得无端地招人怀疑、不被信任，从而非常愤怒，连带对你印象不佳。但如果客客气气地反问： 对不起，刚才没有听清楚，请再说一遍好吗? 对方定会耐心地重复一遍，丝毫不会责怪。

2、遇到自己不知道的事

有时候，对方在电话中一个劲儿地谈自己不知道的事，而且像竹筒倒豆子一样，没完没了。职员碰到这种情况，常常会感到很恐慌，虽然一心企盼着有人能尽快来接电话，将自己救出困境，但往往迷失在对方喋喋不休的陈述中，好长时间都不知对方到底找谁，待电话讲到最后才醒悟过来： 关于 事呀!很抱歉，我不清楚，负责人才知道，请稍等，我让他来接电话。 碰到这种情况，应尽快理清头绪，了解对方真实意图，避免被动。

3、接到客户的投诉电话

投诉的客户也许会牢骚满腹，甚至暴跳如雷，如果作为被投诉方的你缺少理智，像对方一样感情用事，以唇枪舌剑回击客户，不但于事无补，反而会使矛盾升级。

正确的做法是：你处之泰然，洗耳恭听，让客户诉说不满，并耐心等待客户心静气消。其间切勿说： 但是 、 话虽如此，不过 之类的话进行申辩，应一边肯定顾客话中的合理成分，一边认真琢磨对方发火的根由，找到正确的解决方法，用肺腑之言感动顾客。从而，化干戈为玉帛，取得顾客谅解。如果自己不能解决时，应将索赔内容准确及时地告诉负责人，请他出面处理。

三、电话销售技巧培训

第一节：打电话的礼仪和技巧

1、选好打电话的时间

2、掌握通话时间

3、态度友好和善

4、语言婉转且规范

5、简明扼要地谈事6、留言，约见的技巧

第二节：接电话的礼仪和技巧1、及时接听电话

2、确认来电对方

3、接听电话讲究艺术

4、调整心态，微笑接听

5、清楚地听清事情6、接听外部电话的技巧

7、接听公司内部电话的技巧

8、使用手机时的技巧

第三节：接转电话时的技巧

1、迅速正确地接转，操作流程

2、各种情况下的应用

3、对方让转话时，等待时间

第四节：电话是看不见对手表情的沟通工具

1、理解商务电话的基本规则

2、弥补看不见对手表情这一缺点的办法

3、电话应对的准备，语言表现的技巧

第五节：电话销售过程中运用的技巧

1.电话接通后要先引起客户的注意和兴趣

2.讲话过程中应注意的语速

3.声音要清晰，平缓镇定

4.讲话过程中要善于运用停顿

5. 打电话时面对 碰壁 时的心态

第六节：怎样在电话里应对投诉

1、如何看待投诉

2、电话对应投诉的技巧

3、对待捣乱或打错了的电话

禁忌5条

1、不要和女同事议论一起工作的人。

2、不要煲电话粥影响别人用电话。

3、不要用电脑聊天以为别人不知道。

4、不要对办公室里同事间习惯省略用语不懂装懂。

5、不要过分坚持自己的意见，世上没有什么太绝对的事。

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！