# 电话销售礼仪注意事项

来源：网络 作者：流年似水 更新时间：2025-05-14

*千万别问客户是否看了样品或相关资料 有意购买产品、但不急于看资料的客户多的是，所以业务员打电话给客户时，如果直接问对方看过样品了吗，听过产品吗，很容易就会得到没有的答案，并因此推断客户购买意愿低落，甚至失去了潜在客户还不自知。 由此可见，...*

千万别问客户是否看了样品或相关资料

有意购买产品、但不急于看资料的客户多的是，所以业务员打电话给客户时，如果直接问对方看过样品了吗，听过产品吗，很容易就会得到没有的答案，并因此推断客户购买意愿低落，甚至失去了潜在客户还不自知。

由此可见，诸如您看过我们的资料了吗这类问句是很多余的，若对方回答还没看，就无法进一步告知对方其他讯息或继续对话;若客户根本没看过资料却不好意思说，于是便假装看过，还以「我看啦，东西不怎么样嘛」敷衍回答，反而会让业务员提早遭到拒绝、被判出局。

千万别问可以去拜访您吗?

人们在了解问题真正的意图前，通常会先集中思考如何回答问题。所以，打电话给客户时，最好以诱导的方式提问，比较容易得到Yes的答案。

例如，电话销售员可以先说请问您X月X日在家吗，通常客户如果当天有空，就会直接回答在啊，这样就能顺势提出拜访的邀约。相反地，若是直接就说请问我可以在X月X日去拜访您吗?X月X日您方便吗，往往就只有想接受拜访的人才会接受邀约，业务员遭到拒绝的机率很大。

规划好打电话时间

在你自己方便的时间打电话要揣测电话那头素未谋面的客户什么时间方便或心情好，是很困难的，所以最好运用同理心去推论：自己方便接电话的时间，可能就是客户方便接电话的时间。

以上班族来说，下午外出的机率比较大，上午通常会待在位子上，所以上午打电话就比较容易接通。不过，即使选在上午去电，却碰巧遇上对方忙得要命，也很容易被挂电话，这时就不如等到下午5点以后、通常是上班族比较鬆懈的时间再打去。

巧利用跟风心理

用大家都在做吸引客户注意以心理学的角度来看，一般人多半会认为大多数人都在做的事，一定是正确无误的，所以在销售时，如果运用「大家都这样喔这样的话术，将有助于增加说服力。

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！