# 电话预约需注意的礼仪大盘点

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2025-06-05

*本文今天为各位准备了>电话预约需注意的礼仪大盘点，供大家阅读，希望内容让您有所收获和启示。更多精彩内容更新尽在范文网，敬请关注。1、电话预约的基本要领推销员在访问顾客之前用电话预约，是有礼貌的表现，而且，通过电话事先预约，可以使访问更加有效...*

本文今天为各位准备了>电话预约需注意的礼仪大盘点，供大家阅读，希望内容让您有所收获和启示。更多精彩内容更新尽在范文网，敬请关注。

1、电话预约的基本要领

推销员在访问顾客之前用电话预约，是有礼貌的表现，而且，通过电话事先预约，可以使访问更加有效率。打电话预约看似简单，有的人也许会说：“不就是拿起电话，一拨号码，说几名话的事吗?”关键是如何说、怎么说说些什么，这里面是有学问的。打电话要牢记“5W1H”即①hen什么时候;②Who对象是谁;③Where什么地点;④What说什么事;⑤Why为什么;⑥How如何说。电话拨通后，要简洁地把话说完，尽可能省时省事，否则易让顾客产生厌恶感，影响预约的质量以至推销的成功。

电话预约的要领是：

①力求谈话简洁，抓住要点。

②考虑到交谈对方的立场。

③使对方感到有被尊重、重视的感觉。

④ 没有强迫对方的意思。

成功的电话预约，不仅可以使对方对你产生好感，也便于推销工作的进一步进行。

2、打电话、接电话的基本礼仪

具体要求如下：

①电话的开头语直接影响顾客对你的态度、看法。通电话时要注意使用礼貌用词，如“您好”、“请”、“谢谢”、“麻烦您”等等。打电话时，姿势要端正，说话态度要和蔼，语言要清晰，即不装腔作势，也不娇声娇气。这样说出的话哪怕只是简单的问候，也会给对方留下好印象。只要脸上带着微笑，自然会把这种美好的、明朗的表情传给对方。特别是早上第一次打电话，双方彼此亲切悦耳的招呼声，会使人心情开朗，也会给人留下有礼貌的印象。电话接通后，主动问好，并问明对方单位或姓名，得到肯定答复后报上自己的单位、姓名。不要让接话人猜自己是谁(尤其是长时间没见的朋友、同事)，以使对方感到为难。

②电话铃响两遍就接，不要拖时间。拿起呼筒问“您好”。如果电话铃响过四遍后，拿起听筒要向对方说：“对不起，让您久等了”，这是礼貌的表示，可消除久等心情的不快。如果电话内容比较重要，应做好电话记录，包括单位名称、来电话人姓名、谈话内容，通话日期、时期和对方电话号码等。

③挂电话前的礼貌也不应忽视。挂电话前，向对方说声：“请您多多指教”、“抱歉，在百忙中打扰您”等等，会给对方留下好印象。

④打、接电话时，如果对方没有离开，不要和他人谈笑，也不要用手后住听筒与他人谈话，如果不得已，要向对方道歉，请其稍候，或者过一会儿再与对方通电话。

⑤打电话时，应礼貌地询问：“现在说话方便吗”?要考虑对方的时间。一般往家中打电话，以晚餐以后或休息日下午为好，往办公室打电话，以上午十点左右或下午上班以后为好，因为这些时间比较空闲，适宜谈生意。

⑥要学会配合别人谈话。我们接电话时为了表示认真听对方说话，应不断地说：“是，是”、“好，好吧”等，一定要用得恰到好处，否则会适得其反。要根据对方的身份、年龄、场合等具体情况，应付方式各异。

⑦对方要找的人不在时，不要随便传话以免不必要的麻烦，如必要，可记下其电话、姓名、以回电话。

⑧在办公室里接私人电话时，尽量缩短时间，以免影响其他人工作。

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！