# 电话礼仪与客户电话沟通技巧汇集

来源：网络 作者：梦回唐朝 更新时间：2024-08-03

*社交礼仪是在社会交往中使用频率较高的日常礼节。下面是范文网小编为大家搜集的电话礼仪与客户电话沟通技巧汇集，供大家参考。 要有喜悦的心情 打电话时我们要保持良好的心情，这样即使对方看不见你，但是从欢快的语调中也会被你感染，给对方留下极佳...*

社交礼仪是在社会交往中使用频率较高的日常礼节。下面是范文网小编为大家搜集的电话礼仪与客户电话沟通技巧汇集，供大家参考。

要有喜悦的心情

打电话时我们要保持良好的心情，这样即使对方看不见你，但是从欢快的语调中也会被你感染，给对方留下极佳的印象，由于面部表情会影响声音的变化，所以即使在电话中，也要抱着 对方看着我 的心态去应对。

重要的第一声

当我们打电话给某单位，若一接通，就能听到对方亲切、优美的招呼声，心里一定会很愉快，使双方对话能顺利展开，对该单位有了较好的印象。在电话中只要稍微注意一下自己的行为就会给对方留下完全不同的印象。同样说： 你好，这里是 XX 公司 。但声音清晰、悦耳、吐字清脆，给对方留下好的印象，对方对其所在单位也会有好印象。因此要记住，接电话时，应有 我代表单位形象 的意识。

迅速准确的接听

现代工作人员业务繁忙，桌上往往会有两三部电话，听到电话铃声，应准确迅速地拿起听筒， 接听电话，以长途电话为优先， 最好在三声之内接听。电话铃声响一声大约 3 秒种，若长时间无人接电话，或让对方久等是很不礼貌的，对方在等待时心里会十分急躁，你的单位会给他留下不好的印象。即便电话离自己很远，听到电话铃声后，附近没有其他人，我们应该用最快的速度拿起听筒，这样的态度是每个人都应该拥有的，这样的习惯是每个办公室工作人员都应该养成的。如果电话铃响了五声才拿起话筒，应该先向对方道歉，若电话响了许久，接起电话只是 喂 了一声，对方会十分不满，会给对方留下恶劣的印象。

端正的姿态与清晰明朗的声音

打电话过程中绝对不能吸烟、喝茶、吃零食，即使是懒散的姿势对方也能够 听 得出来。如果你打电话的时候，弯着腰躺在椅子上，对方听你的声音就是 懒散的，无精打采的;若坐姿端正，身体挺直，所发出的声音也会亲切悦耳，充满活力。因此打电话时，即使看不见对方，也要当作对方就在眼前，尽可能注意自己的姿势。

声音要温雅有礼，以恳切之话语表达。口与话筒间，应保持适当距离，适度控制音量，以免听不清楚、滋生误会。或因声音粗大，让人误解为盛气凌人。

认真清楚的记录

随时牢记 5WIH 技巧，所谓 5W1H 是指 ① When 何时 ② Who 何人 ③ Where 何地 ④ What 何事 ⑤ Why 为什么 ⑥ HOW 如何进行。在工作中这些资料都是十分重要的。对打电话，接电话具有相同的重要性。电话记录既要简洁又要完备，有赖于 5WIH 技巧。

有效电话沟通

上班时间打来的电话几乎都与工作有关，公司的每个电话都十分重要，不可敷衍，即使对方要找的人不在，切忌 粗率答复：「他不在」即将电话挂断。接电话时也要尽可能问清事由，避免误事。 对方查询本部门其它单位电话号码时，应迅即查告，不能说不知道。

我们首先应确认对方身份、了解对方来电的目的，如自己无法处理，也应认真记录下来，委婉地探求对方来电目的，就可不误事而且赢得对方的好感。

对对方提出的问题应耐心倾听;表示意见时，应让他能适度地畅所欲言，除非不得已，否则不要插嘴。期间可以通过提问来探究对方的需求与问题。注重倾听与理解、抱有同理心、建立亲和力是有效电话沟通的关键。

接到责难或批评性的电话时，应委婉解说，并向其表示歉意或谢意，不可与发话人争辩。

电话交谈事项，应注意正确性，将事项完整地交待清楚，以增加对方认同，不可敷衍了事。

如遇需要查寻数据或另行联系之查催案件，应先估计可能耗用时间之长短，若查阅或查催时间较长，最好不让对方久候，应改用另行回话之方式，并尽早回话。以电话索取书表时，应即录案把握时效，尽快地寄达。

挂电话前的礼貌

要结束电话交谈时，一般应当由打电话的一方提出，然后彼此客气地道别，应有明确的结束语，说一声谢谢 再见 ，再轻轻挂上电话，不可只管自己讲完就挂断电话。

与客户沟通的原则：

1、勿呈一时的口舌之能：

(1)、如果你逞一时的口舌之能，会获得短暂的胜利之快感但你绝对不可能说服客户，只会给以后的工作增加难度;

(2)、真正的沟通技巧，不是与客户争辩，而是让客户接受你的观点;

(3)、你在与客户沟通时，不要摆出一付教人的样子，不要好像若无其事的样子。

2、顾全客人的面子：

(1)、要想说服客人，你就应该顾全别人的面子，不要一语点破。要给客人有下台阶的机会;

(2)、顾全客人的面子，客人才能会给你面子;

(3)、顾全客人的面子，对我们来说并不是一件难事，只要你稍微注意一下你的态度和措辞;

3、不要太卖弄你的专业术语 ：

(1)、千万要记住，平时接触的人当中，他们可能对你的专业根本不懂;

(2)、在向客户说明专业性用语时，最好的办法就是用简单的例子来比较，让客户容易了解接受;

(3)、在与客人沟通时，不要老以为自己高人一等。

4、维护公司的利益：

(1)、维护公司的合法利益是每一位员工应该做的，在与客户沟通时，不能以损失公司的利益为代价，博取客户的欢心;

(2)、更不能以损失公司或他人的利益，来换取客户对个人的感谢或谋取私利。

与客户沟通的技巧：

1、抓住客户的心：

(1)、摸透对方的心理，是与人沟通良好的前提。只有了解掌握对方心理和需求，才可以在沟通过程中有的放矢;

(2)、可以适当的投其所好，对方可能会视你为他们知己，那问题可能会较好的解决或起码你已成功一半。

2、记住客人的名字：

(1)、记住客人的名字，可以让人感到愉快且能有一种受重视的满足感，这在沟通交往中是一项非常有用的法宝;

(2)、记住客人的名字，比任何亲切的言语起作用，更能打动对方的心。

3、不要吝啬你的高帽子：

(1)、人性最深切的渴望就是拥有他人的赞赏，这就是人类有别于其他动物的地方;

(2)、经常给客人戴一戴高帽，也许你就会改变一个人的一生;

(3)、用这种办法，可以进一步发挥人的潜能，使戴高帽人有被重视的感觉。

4、学会倾听：

(1)在沟通中你要充分重视听的重要性，你能善于表达出你的观点与看法，抓住客户的心，使客人接受你的观点与看法。这只是你沟通成功的一半。那成功的另一半就是善于听客人的倾诉。

(2)、会不会听是一个人会不会与人沟通，能不能与人达到真正沟通的重要标志，做一名忠实的听众，同时，让客人知道你在听，不管是赞扬还是抱怨，你都得认真对待。

5、付出你的真诚与热情：

(1)、人总是以心换心的，你只有对别人真诚，客人才可能对你真诚;

(2)、在真诚对待客人的同时，还要拥有热情;

(3)、只有那出你的真诚与热情，沟通才有可能成功。 真诚是沟通能否取得成功的必要条件。

6、到什么山上唱什么歌

(1)、不同的沟通场合需要不同的沟通方式;

(2)、对不同人也需要采取不同的沟通方法。

7、培养良好的态度

(1)、只有你具有良好的态度，才能让客人接受你，了解你;

(2)、在沟通时，要投入你的热情;

(3)、在沟通时，你要像对待的朋友一样对待你客户。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找