

# 口才训练与电话技巧





# 内容提要

- 电话口头表达训练
- 电话基本技巧
- 十大电话情景应对技巧

# 一 电话口头表达训练





# 1. 言语

- 目的要明确，主题要集中，观点要鲜明
- 陈述事实要简洁，说明要点要有条理
  - 用最少的语言交待清楚内容
  - **5W1H法**
- 文明礼貌用语



# 传话游戏

- 学员分成两组
- 两组分别进行



# 传话游戏

- 有一天,我与我的同事在出差的路上经过佛山,遇见有人抢劫,四名匪徒冲进银行,一人手里拿着枪,一人拿着匕首,一人拿着炸药.他们头上套着丝袜,身上穿黑色衣服.在慌乱之中,我把手袋丢了.我的同事也丢了一把雨伞.后来,公安局通知我们找到了.



## 2.声音

- 语调
- 发音
- 音量
- 语速
- 说话节奏
- 语气



# 提高发音准确率练习

## ■ 绕口令1:

— 红凤凰，粉凤凰，红粉凤凰飞。

## ■ 绕口令2:

— 四是四，十是十，

— 十四是十四，四十是四十，

— 四十不是十四，十四不是四十。





# 提高发音准确率练习

## ■ 绕口令3:

- 牛牛和妞妞
- 是对好朋友
- 牛牛去放牛
- 妞妞要去摘河边柳
- 牛牛不让妞妞去摘柳
- 急坏了妞妞，
- 吓跑了小牛。



# 语音语调的变化会影响意义

- 我没说是你偷了他的钱包。



### 3.态势语

- 接电话时，即使看不见对方，也不要忘记自己的笑容
- 接电话时，只要姿势端正，声音自然会清晰明朗
- 即使在彼此看不见的电话中打躬作揖地向对方道歉，对方也会感觉到你的诚意



## 二、电话的基本技巧

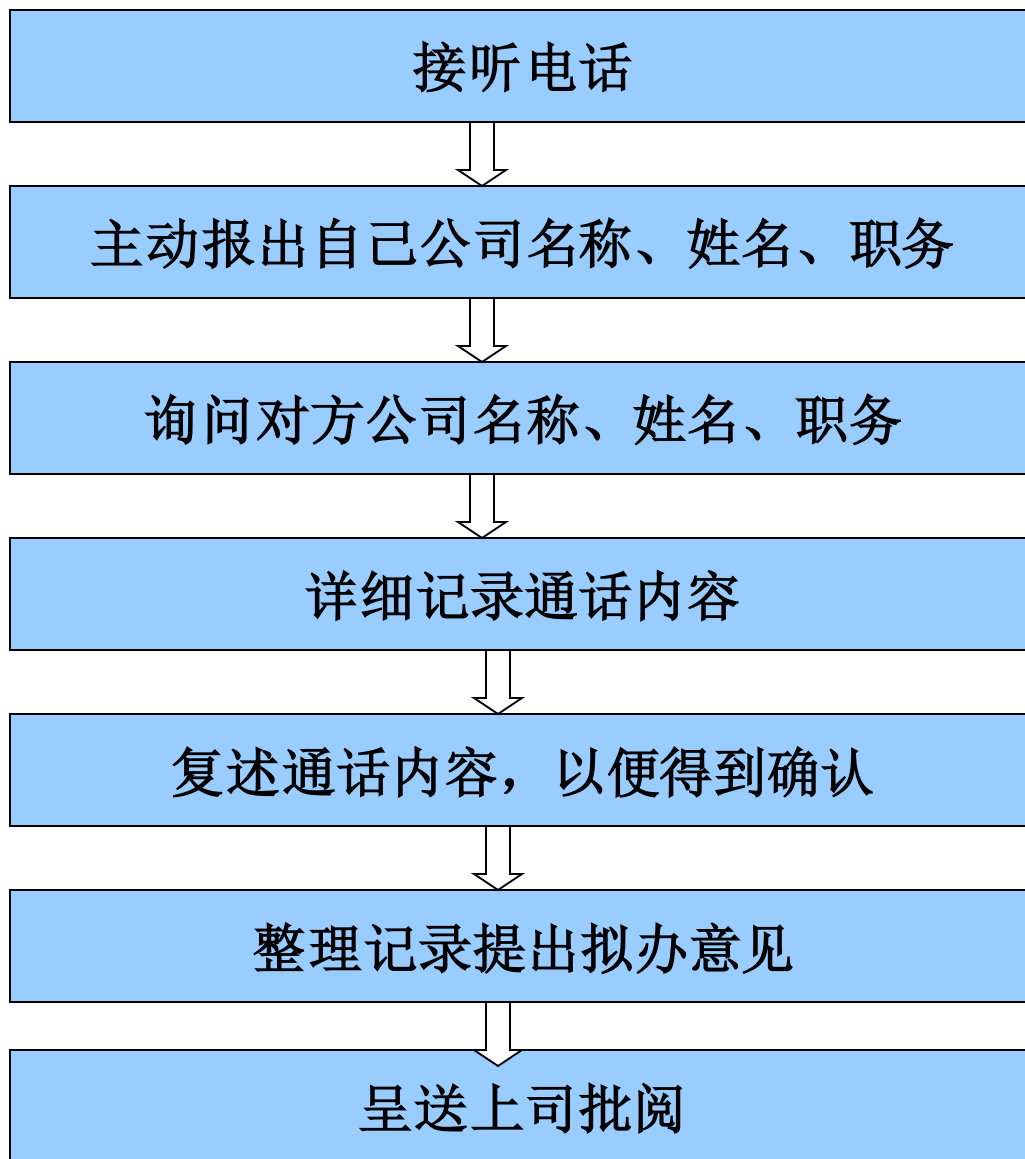
- 接电话的流程
- 拨打电话的流程



# 评论：

- 根据录像，评论情景一中职员接听电话的错误在哪里？情景二中职员做对的地方是哪里？

# 接电话的流程：





# 接电话的流程:

## (1) 接听电话

- 原则一：在铃响两声到三声时，  
拿起电话！
- 原则二：一次电话会谈应从问候语开始！



# 接电话的流程：

(2) 主动报出自己公司的名称、  
自己的姓名和职务

- 公司
- 部门
- 个人

(3) 询问对方公司的名称、姓名、  
职务





## (4) 详细记录通话内容

怎样详细记录通话内容呢？

- 时间
- 对方公司名称
- 对方姓名
- 对方职务
- 通话内容
- 记录人
- 备注



## (5) 复述通话内容，以便得到确认

以下的信息尤其要注意复述：

- 对方的电话号码
- 对方约定的时间、地点
- 对方谈妥的产品数量、种类
- 对方的解决方案
- 双方认同的地方，以及仍然存在分歧的地方
- 其他重要的事项



## (6) 整理记录提出拟办意见

### 5W1H:

- **Who**（是谁）
- **What**（什么事）
- **When**（什么时候）
- **Where**（什么地方）
- **Why**（为什么）
- **How**（怎么样）

## 电话记录单（一）

第 号

记录人

来电公司（姓名）		电 话	
来电时间	年	月	日 时 分
来电内容			
处理意见			

## 电话记录单（二）

去电公司		通话	
接听人		通话时间	年 月 日 时 分
去电内容:	通话结果与处理意见:		
备注:			

下面是一份电话记录的范例：

时间	2002. 7. 27	地点	办公室
对方单位	方圆广告公司	对方姓名及 职务	张军（业务员）
通话内容	我公司委托该公司制作的电视广告，已经制作完毕。对方约我公司7/25日前去查看效果。		
备注	该事由公司宣传部负责，宜将该电话记录转宣传部知； 张军的联系电话是：XXXXXXXXXXXXXXXXXX		



## (7) 呈送上司

- 将电话记录单呈送上司
- 请求上司批阅
- 理解并接受上司意见后执行

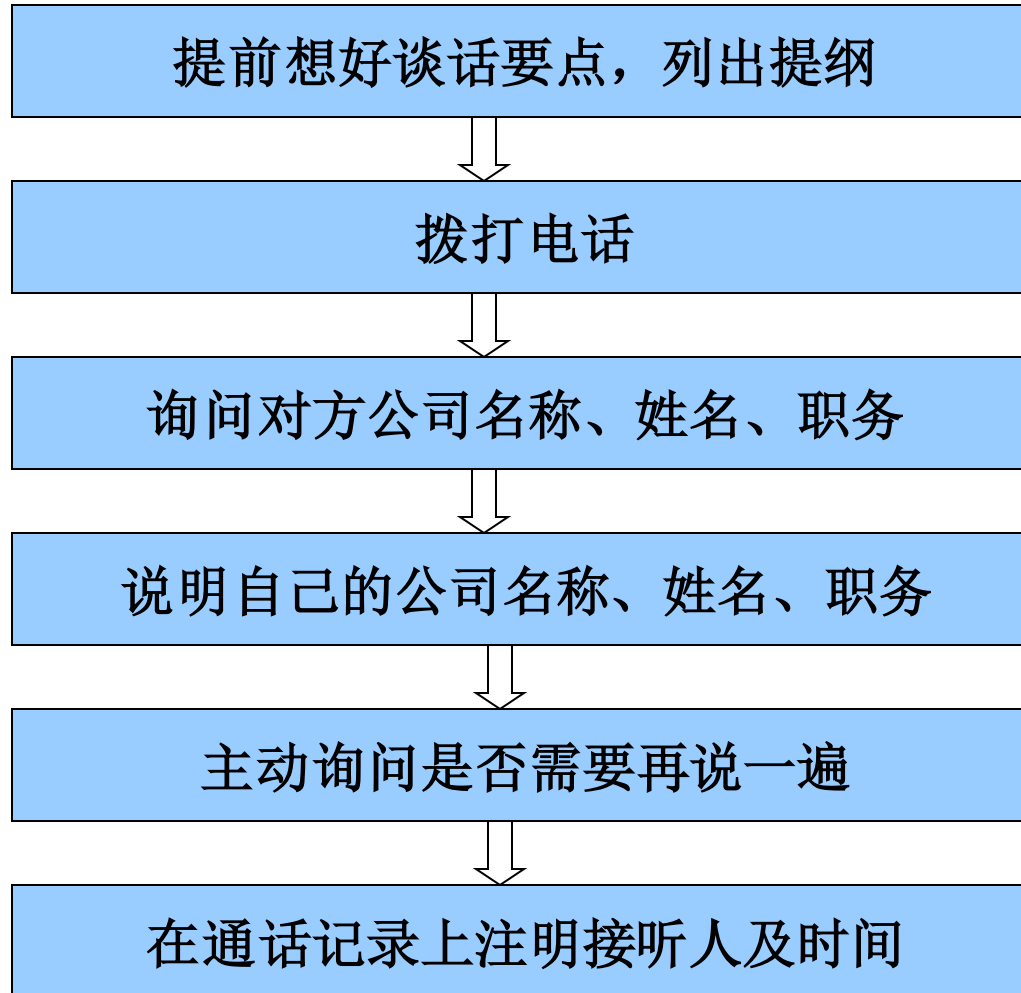


# 评论：

- 根据录像，评论情景一中职员打电话的错误在哪里？情景二中职员做对的地方是哪里？



# 拨打电话的流程管理：





# (1) 提前想好谈话要点，列出提纲

拨打电话前的思考提纲：

- 我的电话要打给谁？
- 我打电话的目的是什么？
- 我要说明几件事情？它们之间的联系怎样？
- 我应该选择怎样的表达方式？



## 三 十大电话情景应对技巧 (一)

- 状况一：领导刚好不在位置
  - 看看自己可以解决吗？
  - 留下信息
  - 便条递进会议室
- 状况二：接到领导不愿接的电话
  - 灵活、礼貌



## 三 十大电话情景应对技巧 (二)

- 状况三：接到一些令人困惑的电话
  - 询问清楚
  - 代为总结
- 状况四：当对方怒气冲天时
  - 耐心聆听
  - 细心劝说
  - 承诺对方



## 三 十大电话情景应对技巧 (三)

- 状况五：当对方喋喋不休时
  - 总结
- 状况六：线路中断
  - 主动打电话的一方负责重拨
  - 道歉

# 三 十大电话情景应对技巧 (四)

- 状况七：对方的谈话谈不到点子
  - 归纳总结
- 状况八：拨错号
  - 抱歉
- 状况九：通话时受到干扰
  - 不可同时交谈
- 状况十：被问及公司机密问题
  - 婉言回避