



## 口才训练与电话技巧文档结构图

一、 电话口头表达训练 .....	3
(一) 言语 .....	3
1. 目的要明确, 主题要集中, 观点要鲜明 .....	3
2. 陈述事实要简洁, 说明要点要有条理 .....	3
3. 文明礼貌用语 .....	3
4. 传话游戏 .....	3
● 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 .....	3
● 学员分成两组 .....	3
● 两组分别进行 .....	3
(二) 声音 .....	3
1. 语调 .....	3
2. 发音 .....	3
3. 音量 .....	3
4. 语速 .....	3
5. 说话节奏 .....	3
6. 语气 .....	3
7. 提高发音准确率练习 .....	3
1) 绕口令 1: .....	3
2) 绕口令 2: .....	3
3) 绕口令 3: .....	3
8. 语音语调的变化会影响意义 .....	3
(三) 态势语 .....	4
1. 接电话时, 即使看不见对方, 也不要忘记自己的笑容 .....	4
2. 接电话时, 只要姿势端正, 声音自然会清晰明朗 .....	4
3. 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 .....	4
二、 电话基本技巧 .....	4
(四) 接电话的流程 .....	4
1. 接听电话 .....	4
2. 主动报出自己公司名称、姓名、职务 .....	4
3. 询问对方公司名称、姓名、职务 .....	4
4. 详细记录通话内容 .....	4
5. 复述通话内容, 以便得到确认 .....	4
6. 整理记录提出拟办意见 .....	4
7. 呈送上司批阅 .....	5
(五) 拨打电话的流程 .....	5



1. 提前想好谈话要点, 列出提纲.....	5
2. 拨打电话.....	5
3. 询问对方公司名称、姓名、职务.....	5
4. 说明自己的公司名称、姓名、职务.....	5
5. 主动询问是否需要再说一遍.....	5
6. 在通话记录上注明接听人及时间.....	5
<b>三、 十大电话情景应对技巧 .....</b>	<b>5</b>
(六) 状况一: 领导刚好不在位置.....	5
(七) 状况二: 接到领导不愿接的电话.....	5
(八) 状况三: 接到一些令人困惑的电话.....	5
(九) 状况四: 当对方怒气冲天时.....	5
(十) 状况五: 当对方喋喋不休时.....	6
(十一) 状况六: 线路中断 .....	6
(十二) 状况七: 对方的谈话谈不到点子.....	6
(十三) 状况八: 拨错号 .....	6
(十四) 状况九: 通话时受到干扰.....	6
(十五) 状况十: 被问及公司机密问题.....	6



## 一、电话口头表达训练

### (一) 言语

1. 目的要明确，主题要集中，观点要鲜明
2. 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
3. 文明礼貌用语
4. 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
  - 学员分成两组
  - 两组分别进行

### (二) 声音

1. 语调
2. 发音
3. 音量
4. 语速
5. 说话节奏
6. 语气
7. 提高发音准确率练习
  - 1) 绕口令 1:
    - 红凤凰，粉凤凰，红粉凤凰飞。
  - 2) 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。
  - 3) 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。
8. 语音语调的变化会影响意义



- 我没说是你偷了他的钱包。

### (三) 态势语

1. 接电话时，即使看不见对方，也不要忘记自己的笑容
2. 接电话时，只要姿势端正，声音自然会清晰明朗
3. 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、电话基本技巧

### (四) 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！
2. 主动报出自己公司名称、姓名、职务
  - 公司
  - 部门
  - 个人
3. 询问对方公司名称、姓名、职务
4. 详细记录通话内容
  - 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
  - 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)

#### 7. 呈送上司批阅

- 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

### (五) 拨打电话的流程

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？
2. 拨打电话
3. 询问对方公司名称、姓名、职务
4. 说明自己的公司名称、姓名、职务
5. 主动询问是否需要再说一遍
6. 在通话记录上注明接听人及时间

## 三、十大电话情景应对技巧

### (六) 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

### (七) 状况二：接到领导不愿接的电话

- 灵活、礼貌

### (八) 状况三：接到一些令人困惑的电话

- 询问清楚
- 代为总结

### (九) 状况四：当对方怒气冲天时

- 耐心聆听
- 细心劝说
- 承诺对方



(十) 状况五：当对方喋喋不休时

- 总结

(十一) 状况六：线路中断

- 主动打电话的一方负责重拨
- 道歉

(十二) 状况七：对方的谈话谈不到点子

- 归纳总结

(十三) 状况八：拨错号

- 抱歉

(十四) 状况九：通话时受到干扰

- 不可同时交谈

(十五) 状况十：被问及公司机密问题

- 婉言回避

《文件结束》

文件撰稿人：汪光明

2011-02-19 [guangming@yulane.com](mailto:guangming@yulane.com)

中文字数：1,,707 字