# 电话销售准备礼仪

来源：网络 作者：静谧旋律 更新时间：2025-03-11

*第一，要对自己的产品/服务有透彻的认识。 拔打电话前要理顺自己的思路;对企业自身的产品一定有充分的了解。所谓充分的了解，就是包括对产品的基本性能，独特之处，与同类产品的先进之处，都必须了如指掌。如果连你对自己的产品都认识不清，那么试问你是...*

第一，要对自己的产品/服务有透彻的认识。

拔打电话前要理顺自己的思路;对企业自身的产品一定有充分的了解。所谓充分的了解，就是包括对产品的基本性能，独特之处，与同类产品的先进之处，都必须了如指掌。如果连你对自己的产品都认识不清，那么试问你是如何将你的产品介绍给你的客户的呢?

第二，掌握一套自己非常熟悉的交谈模式。

也就是，一开始应该说什么，接下来应该说什么，如果客户问不同的问题，你应该怎么样回答。客户有可能会问哪些问题，怎么样把客户引导到产品的兴趣点上来。作为电话销售人员，在拔打电话前一定要充分准备好。拔响电话后，就应该将精力放在与客户的沟通之中了。当然，上述过程应该一气呵成。不要让对方等了大半天都没反应，如果是这样，对方会毫不犹豫的把对方给挂掉了。一个潜在的客户，就会因为你慢吞吞的反应而浪费掉了。

第三，要学会尊称。

得体的称呼可以提高作为电话销售人员的你的品位和素质。一般对男性尊称先生，对女性尊称小姐或女士。 如果您知道客户的具体职位或职务的，可称呼其职位，并在前面冠以客户姓氏，如杨经理、陈部长、李总等。 除此之外，以下的一些常用语言，电话销售人员也要掌握。敬语：劳驾，费心了! 、对不起，打扰了。、非常感谢!、对不起、耽误、妨碍、打扰、 请、 请赐教。请支持。、帮助、理解、支持、请教、借光、劳驾、久仰、幸会、拜托、告辞。

第四，要学会做沟通记录。

电话销售人员在开始电话沟通之后，要学会做电话记录。如果没有对电话作好记录，以后根本没办法对这些已经打过电话的客户进行第二次的跟进。对一个电话销售人员来说，记录详细的通话内容，是一个非常良好的习惯。电话跟进时，一手拿话筒，一手拿笔，随时记录您所听到的有用的、重点的信息。如果您没有听清楚，而不得不要求对方重复时，会让对方觉得你在应付工作，没有认真听他说话，这会让客户有一种不被尊重的感觉。

第五，要学会巧妙地自报家门，让对方听完以后可以马上记得住你，这样以后你第二次跟进时，就会节省很多的时间成本。

对方在拿起电话时，你应该礼貌的问好，随后报上自己的家门。说话的语速不应该过快，也不应该过慢。较为理想的语速为240字节/分钟。说话时咬字要清晰，发音要有中气十足。如果你觉得你说话中气不足，那平时一定不要再熬夜了，多泡点高丽参水来喝，或者多点进行长跑、游泳这样的体育运动，这对增加你的肺活量有很大的帮助。如果对方也报上了自己的名字，您一定要记下来，在接下来你们的交谈当中，你可以不时的称呼对方的名字，这会让客户觉得自己是很被重视的，也可以接近你与客户之间的距离。

第六，快速地进入交谈的主题。

在自报家门后，就可以快速地进入交谈的主题了。时间对电话销售人员来说很宝贵，同样，对客户来说也很宝贵。没有人有时间或有兴趣听一个陌生人在那里不着边际的胡扯的。您要第一时间把公司的产品或服务告之给客户。特别要注意的是，一定要在第一时间就把您的产品/服务的先进之外、优异之处告之给客户。换身思考的原则，沟通中在克服种种的心理障碍。您给别人电话，是为别人提供优异的产品/服务的，而不是来赚人家的钱的。很多电话销售人员在沟通中，往往会遇到这样的心理障碍，导致在沟通中放不开，带着负罪感来工作，这是一种非常消极的情绪来的。

第七，要学会提问。

提问有什么用?提问的作用就是挖掘客户的潜在需求。客户不会一打通电话后，就会马上告诉你，他需要什么什么的产品或服务。要根据您的产品的功能、性能，由浅到深的向客户提问。在回答客户提问的过程当中，把客户的关注引导到您的产品/服务当中来，激起其购买的兴趣。

第八，要学会掌握主动权。

如果一个销售电话，是在客户的一味提问中完成的，这肯定不是一个成功的沟通记录。电话销售人员在提问，回答问题之外，更要学会要掌握主动权，运用情景营销，逐步将客户带入到你的销售气氛中。不要让对方觉得这是骚扰电话。但同时也要注意真实，不要让客户觉得你在运用电话营销技巧。

第九，学会控制通话的时间。

通话时间不宜过短，同样也不宜过长。具体每次通话几分钟为宜，业内没有一个通用的标准。要根据您的产品，客户来定，也就是因产品而异，因人而异。但是有一个可以参考的标准，那就是基本上介绍完了你的产品/服务以后，客户也没其它问题可问了，那基本上这个通话就可以结束了。通话的过程中，千万不要出现冷场，无话可说的情况。您应该在出现这种情况前就完成这次的通话。

第十，学会跟客户预约时间。

如果这个客户对你的产品有意向，在结束本次通话前，你就要不失时机地与跟预约下次给他电话或上门拜访的时间。这是一种重视客户的表现。而不是下次你有空或突然想起人家的时间，顺手给人家打电话。一切以客户为中心，时间也是要以客户为中心。

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！