# 简析商务电话礼仪的汇集

来源：网络 作者：月落乌啼 更新时间：2025-01-18

*在商务交往中，普普通通的接打电话，实际上是在为通话者所在的单位、为通话者本人绘制一个给人深刻印象的电话形象。下面是小编精心整理的简析商务电话礼仪的汇集，希望能给大家带来帮助! 第一式树立必胜信心 每个销售代表的工作业绩总是同销售任务紧...*

在商务交往中，普普通通的接打电话，实际上是在为通话者所在的单位、为通话者本人绘制一个给人深刻印象的电话形象。下面是小编精心整理的简析商务电话礼仪的汇集，希望能给大家带来帮助!

第一式树立必胜信心

每个销售代表的工作业绩总是同销售任务紧密联系在一起的，许多销售代表总觉得任务就像头上的一座大山，被压得喘不过气来。但是在我的团队里流传着这么一句话：quota(销售任务)是用来超越的。

每个季度我们都会有kickoffmeeting，会上我们常喊的一句口号就是quota越高越好。是的，越高的quota越能体现销售代表对企业的价值和贡献。

当然我们并非鼓励人有多大胆，地有多大产。公司订立销售任务是根据市场数据分析后科学合理分配的。基于这个安排，作为销售代表就要面对现实，调整心态，相信自己，发挥个人的优势，通过合理的工作安排来完成任务。假设一个销售代表终日在忧心忡忡中工作，你的低调情绪一定会通过电话传递到客户耳中，又有哪个客户愿意与一个忧怨的销售代表谈生意呢?那样业绩也一定不会好，恶性循环就开始了。

其次是对企业及所销售的产品充满信心。相信企业，也就是相信自己，因为是你选择了它。

记得我遇到的几位新人，在刚加入戴尔公司的前几周，他们常抱怨，公司不做任何媒体广告，在客户中的知名度无法同业界竞争对手相比，给销售带来难度。于是在一次午餐时间我同他们聊了起来。你们中谁知道戴尔公司在业界所获得的奖项?他们摇头了。我又问：你们可知道戴尔在全球pc销量排第几?在全美服务器销量排第几?他们又摇头了。当他们获知戴尔在全球pc销量排第一，在全美国服务器销量排第一时，他们的眼里露出了惊喜的神色(当时是XX年，之后hp和compaq的合并，两者销量相加高于戴尔，XX年戴尔排名第二)，你们是在业界第一的公司工作，还有谁能超过你们呢?我鼓励道，多了解公司的业绩，你们会发现自己是多么幸运。一个季度后，他们都超额完成了任务。

第二式充分利用资源

电话销售代表不会孤独，永远不会是孤军奋战，身后有千军万马随时听任调遣。运用这支大军，取得战役的胜利，而不仅仅是某个战斗。

形式上电话销售代表每天在办公室里通过电话来做生意，电话似乎成了销售代表唯一拥有的资源和工具。事实上，在日常工作中我们可以利用许多资源使我们的工作更高效，更准确。高级管理层能在销售及价格策略上给予我们极大支持，不要怕麻烦老板们，记住销售代表的成功也是管理层的成功。但是在寻求管理层支持之前一定要把事情的来龙去脉梳理清楚，把解决方案清楚地表达出来，千万不可以毫无准备地就冲进经理室，因为经理们是很繁忙的，不能把时间全花在一个生意上。

市场部也是销售代表的好搭档，从他们那里取得系统的客户或市场数据，产品型号及价格走势，以帮助你准确定位客户。

销售永远和财务联系在一起，多同财务沟通，了解财税制度，帮助企业及时收回应收帐款，从此维系长久健康的客户关系。

对于设备销售，售前售后工程技术部门更是我们必不可少的高参。XX年，第九届全运会在广州召开。

我在公司售前工程师的帮助下，为全运会信息发布网站提供了解决方案，以绝对优势赢得了设备供应资格。在整个全运会其间，我们又同售后工程师协商，打破惯例，免费派驻专人同用户全天候工作，以确保九运会期间网站工作无故障。九运会胜利闭幕，我们收到了来自九运会组委会的表扬信，同时组委会还为我们的工程师颁发了奖状。这一次，公司在客户心目中留下了深刻印象，为后来的业务开展打下了基础。这一切，同各部门的支持是分不开。

不要以为资源只来源于企业内部，其实你的客户，甚至你的竞争对手，都可以成为很有利的资源。忠实的客户是电话销售代表最有说服力的产品代言人，大额采购的常客又是最齐全的产品展示厅。成功的案例极具示范性。2年前，我为广州市电业局安装了一套双机热备系统之后，全广东省的电业局纷纷效仿，在几乎所有的电业局招标文件中都将戴尔的产品列入其中。

第三式创造客户体验

我不愿用客户至上或客户是上帝之类的字眼，我觉得用客户体验这词更能概括销售所应达到的境界。电话销售代表是企业的窗口，从客户的体验中了解客户需求，提高服务质量。企业通过客户端的反馈信息，指导产品研发，市场策略。

走进戴尔公司在厦门的客户服务中心，首先映入眼帘的是墙上的蓝白横幅customerexperience(客户体验)，戴尔公司的员工牌背面也赫然印着同样的字样，这正是戴尔公司文化的浓缩，成功的关键。

了解客户的业务状况、发展前景、采购流程，知道客户最关心的环节。在电话中我从不问客户：您需要什么?取而代之的是：您单位现在的系统架构是怎样的?一至两年后业务扩展能力有多大?用于设备采购的预算大致是多少?了解尽量多的客户信息，才能有针对地开展销售。

客户体验不仅要了解客户需求，还要为客户创造需求，记得本刊主编傅强在第十期的卷首语《到月球上卖空气》中提到的要创造一个需求，也就是说，要让你的客户觉得大家都在地球上呆着没劲，想要与众不同，想要出类拔萃，就得上月球。这样做的结果是把客户引到你的利润区域中来。

电话营销代表如果不想让自己的工作如同接线生或报价机器，那么这一点是提升自身价值，提高营业额和利润的杀手锏。

XX年，戴尔公司首次在业界推出笔记本电脑三年人为损坏免费更换业务，既在采购机器时支付很小的一笔费用，那么在三年的保修期内，如果有任何人为物理损坏，戴尔公司都将免费上门维修。如一时无法修复，戴尔公司将提供配置相当的备用机。刚开始，有人担心客户不愿意支付这笔额外费用。但是聪明的电话销售代表将它作为一个新卖点、敲门砖，全力推广，最终不但赢来更多利润和奖金，也带来了更多新用户。

第四式有效管理时间

人们常说，平等是相对的，不平等是绝对的。但时间是个例外，它对每个人都是公平的。因此一定要将每天的工作根据最重要、重要、次重要和非重要来安排，并且配合客户的作息时间。通常上午9点至11点，下午3点至4点半是工作密集时间，在这个时间段各个单位办事效率高。在戴尔公司，每个电话销售代表都有一面彩色小旗，上面写着powerhour，别打搅。

这是电话销售代表在工作密集时间段向外打电话给客户的工作提示，桌上树起这面小棋，即使michaeldell也不能打搅。

去年，我参加了一个由利盟公司具有XX年销售经验的销售经理的培训，她邀请我同她做个小品。假设我是利盟公司的销售代表，她扮演加洲某大客户，进行大客户销售：

你们是利盟公司打印机销售部吗?她问道。

是的，有什么可以帮到您吗?

我们每年都采购上百万的打印设备，这段时间打印机坏了，怎么办?

请您拨打技术支持热线

ohnonono，他们的电话占线，拨不通，我需要你的帮助。

请您留下联系电话，告诉我大致是什么故障，我们的工程师会同您联系

话音未落，她双手递给我一个精美的礼物。

你中奖了，你是我这次培训行程中表现最出色的一位。

当时我有点吃惊，她继续说：

现在，我知道，为什么戴尔的业绩是全球第一了，因为它有了不起的销售队伍。你们知道吗?我这小品的目的是告诉你们，你们是销售代表，不是工程师，要把时间用在销售中。花时间帮客户解决技术问题，那是工程师的工作。

凡事都有轻重缓急，必要时候说不。

第五式依靠诚信销售

当我在柯达公司任职的时候，听到一位美国经理在批评一位同事时说了这么一句：heisarealsales。(他真是个销售)。当时我不明白，这个同事并不是做销售的呀，为什么这么说呢?于是，这位经理解释道，那些做销售的总是夸夸其谈，承诺一切，到头一样都无法兑现。当时我无法理解，难道这就是销售的形象吗?

从事多年的销售后却让我懂得诚信销售才是长久之道。两年前，民政厅急需一批电脑用于建设其培训中心，正逢上级来检查工作，于是要求在三天内供货。可是戴尔公司是零库存销售的，生产及运输周期最快也要四天时间，我如实地告诉了客户这一情况。当然我没能得到这个定单。但是常言道：塞翁失马，焉知非福。一个月后，客户邱科长给我来了电话，说：我们又要采购一批设备，这次就只选择了戴尔一个品牌，不急，多等几天都可以。你挺实在的，以前我们也从其他厂商那采购，但是他们常不守信，合作很不愉快。我想同你们的合作一定会顺利的。邱科长的话很是感动我。

有些销售代表在销售任务的压力下，为了赢得定单而忽略了诚信，但他们没有意识到信任往往是客户从一种品牌转向另一品牌的重要因素，为了眼前的小利益，最终他们失去的不仅仅是长期的客户关系，更多的是销售代表及企业在大众心目中的位置。无形为将来的业务开展及个人职业生涯发展设置了无形的障碍。真可谓捡了芝麻，丢了西瓜。

第六式讲求销售策略

孙子兵法说上兵伐谋，是指谋略在兵法中是上上策，同样，策略在销售中也是至关重要的。

我有一个海关的客户，像许多政府机关单位，他们有个习惯，大批量的采购总是放在年底的两个月，把一年内的设备预算赶在财政年度结束前安排就绪，这个客户以前并没有采购过戴尔的产品，但凭经验告诉我他们的采购潜力是相当大的，又加上我了解客户采购时间这个习惯后，我就在10月底的时候开始着力开发这个客户，如何让客户在众多的品牌中选择戴尔，一定要有与众不同之处，于是我开始分析客户的情况，海关的设备经费一向都很充足，价格应该不是最先考虑的因素，看客户现有的设备情况，发现他们的台式机都是国产的品牌，而服务器和手提电脑都是进口品牌，在同设备处交谈的时侯，我发现客户对于售后服务的质量相当看中，因为海关的设备多，而维护人员有限，所以，他们希望厂商能提供及时的维护响应，以减轻他们的劳动负荷。针对这些情况，我制定了一套方案，在台式机上我提供与国内品牌相当的价格，因为戴尔的服务器和笔记本电脑对于国外品牌的同等设备在价格上有相当的优势，于是就将台式机所损失的利润加在服务器和笔记本电脑上，同时我们又提供4小时的上门维修服务，客户一下子被台式机优惠的价格和便利的服务吸引了，经过将近一周的内部讨论，我得到了所有设备的定单。

在不损害客户及自身利益的基础上，在销售中合理合法地采取灵活的策略，以取客户所好，事半功倍。孙子兵法中就将上兵伐谋摆在所有战术之先，不无道理。

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！