

案例 8.1：电话接听的案例

接线生：早安，这里是 TECH2000，请问您要 and 谁通话呢？

客 户：我想了解有关贵公司办公室系列的产品。

接线生：我帮您转接业务代表。

业务代表：您好，我是汤姆·霍普金斯，请问需要什么服务呢？

客 户：我想了解有关贵公司办公室系列的产品，你们有目录可以寄给我吗？

业务代表：当然可以啦，请问您大名是……

客 户：我叫马丁·吉蒂，你能寄给我有关各种产品和价格的资料吗？

业务代表：可以的，请问贵公司的名称和地址？

客 户：我这里是唐马氏集团，地址在某某某，邮编：85251。

业务代表：对不起，邮地区号是……

客 户：85251。

业务代表：马丁小姐，谢谢您。请问您是怎么找到我们公司的呢？

客 户：是在报纸上的广告看的。

业务代表：请问您是对我们所有的产品有兴趣，还是在找某些项目的产品？

客 户：我想了解你们所有的产品及价格，如果我能有目录

那就太好了。

业务代表：我很乐意提供目录给您，事实上我今天下午会在您附近，我可以把目录直接拿给您吗？

客 户：我不急着今天要目录，如果你要来也可以。

业务代表：马丁小姐，我知道您的时间宝贵，我今天下午的时间很弹性，什么时候拜访最好呢？今天下午两点还是四点呢？看您认为什么时间最好？

客 户：我并不想约时间见面，我只是想先看看目录。

业务代表：没关系，只要您先给我一些资料，让我了解怎么样满足您的需求，也许我可以附上一些样品，让您看看我们的品质，因为您真的无法从照片上看出产品的品质，您同意吗？

客 户：有道理，品质当然重要了，事实上价格是我们进货比较大的考量。

业务代表：我有个想法，您可以选出贵公司常用的一些产品，我把几个样品和价格带去给您。根据经验，我们如果越了解你们的需求，我们就越能够处理你们所关心的事。当然，也能提供您更好的服务，我想我可以花点时间和您见面，就长期来看能节省我更多的时间。

客 户：那就请您四点来好了。

案例 8.2：秘书接听电话用语案例

秘书：下午好，这里是总裁办公室，很高兴为您服务，请讲。

客户：您好，麻烦您转一下王家荣王总。

秘书：先生您好，很高兴为您服务，我姓李，请问该怎么称呼您？

客户：我姓张

秘书：张先生您好，请您稍等，我马上为您转王总。

客户：好的，谢谢。

秘书：张先生，非常抱歉，王总的电话现在没有应答，张先生，需要我帮您向王总留言吗？

客户：好的，你告诉他就说张力来过电话了。

秘书：好的张先生，需要我记录一下您的电话号码吗？

客户：他知道的，你说张力就可以了。

秘书：好的张先生，我已经记录下来了，我一定会尽快转告王总，张力张先生您给他来过电话了。张先生，您还有其它的吩咐吗？

客户：没有了，谢谢你。

秘书：不客气，张先生，祝您下午愉快！张先生，再见。

客户：谢谢。再见。

（案例来源：

http://blog.sina.com.cn/s/blog_50151f3d01007uc4.html)