



任务巩固

任务名称	邀约客户	姓名:	成绩:
一、选择题 1、如果在公共场合使用手机，应当（） A. 提高音量，使对方能够听清楚 B. 声音极小，不让别人听到，就连对方也听不清楚 C. 尽量长话短说，或改约在别的时间地点 D. 信号不清楚时随意挂断电话 2、客户在电话中不断抱怨公司的产品有问题，你应当（） A. 进行解释，尽力为公司开托 B. 只听客户的抱怨，不说话，也不记录 C. 打断客户的抱怨，结束通话 D. 安慰客户，并诚恳地询问客户的意见 3、在进行电话促销时，应当尽量避免发生的情况是（） A. 客户表现出不耐烦时，你就放弃 B. 客户询问产品的具体情况时，你无言以对 C. 举例子证实产品的优越性 D. 向客户谈及自己的亲身感受 4、通话中除应注意语言文明、举止文明外，还有（） A. 态度文明 B. 讲话文明 C. 行为文明 D. 姿势文明 5、接到打错的电话，应当（） A. “对不起，您打错了” B. “讨厌，打错了” C. “真烦人，以后别打了” D. 什么也不说，直接挂断电话以节约时间 6、5W1H通话要点中的 5W 不包括（） A. 应如何表达得体 B. 对方的身份 C. 商谈的细节 D. 洽谈的内容 7、保证电话行销成功的基本条件之一是（）。 A. 使用得体的语言 B. 熟悉电话行销的基本技巧 C. 不给客户压力 D. 适当的赞美客户 8、下列时间段中，适合给客户打电话的是（）			

- A. 忙碌的时候
 - B. 用餐、午休时间
 - C. 惯性工作时间
 - D. 下班前 1 小时
- 9、如果客户提出的问题，不在你的职责范围内，你应当（）
- A. 置之不理，期待客户忘记问题
 - B. 自己想办法，即使需要很长时间
 - C. 请教他人，只要可以解决问题就行
 - D. 告诉客户公司无法解决问题，让客户自己想办法
- 10、接听电话过程中，你要与旁边的人私语，这是你应当（）
- A. 捂住听筒，小声询问
 - B. 毫不顾忌，高声交谈
 - C. 不向客户解释，就暂时离开电话去和他人交谈
 - D. 挂断电话，稍后再次拨打
- 11、下面，电话接听基本技巧不正确的是（）。
- A. 左手拿听筒，右手拿笔
 - B. 电话铃响四次内接听
 - C. 报出公司或部门名称
 - D. 确定来电者的身份和姓氏
- 12、通过电话为即将来访的客户指路，应该首先（）
- A. 确定客户当前所处位置
 - B. 确定客户乘坐何种交通工具
 - C. 确定乘车距离
 - D. 确定乘车时间
- 13、接到电话后，应当说：（）。
- A. “喂，找谁？”
 - B. “喂，干嘛……？”
 - C. “你是谁，有什么事情？”
 - D. “您好，这里是某某公司……”
- 14、你正在接听电话，此时另一部电话也响了，而办公室里只有你一个人在，你应当（）
- A. 置之不理
 - B. 同时接起另一部电话
 - C. 挂断第一个电话，再接听第二个电话
 - D. 征得客户的同意与谅解，接听并迅速处理第二个电话
- 15、对产品进行介绍后，如果客户表示对产品不感兴趣，电话行销人员应当（）。
- A. 再次强调产品的优越性
 - B. 就是不挂电话，强迫顾客购买
 - C. 道谢并礼貌地收线
 - D. 咒骂顾客，并挂断电话
- 16、为了减少偏差，在通话过程中应当（）
- A. 确定对方的身份
 - B. 主动报上公司名称以及自己的职务
 - C. 仔细聆听，专心应对
 - D. 重复重要事项、人名和电话号码

17、下列举止出现在办公室里不得体的是（）

- A. 因为忙碌，错过午餐，所以在办公时间一边吃东西一边接听电话
- B. 在办公室打私人电话
- C. 趴在桌子上接听电话
- D. 以上行为都不得体

18、在通话中，下列表述不正确是（）

- A. 通话时，不可用口头禅
- B. 留言应记录重点
- C. 断线后应主动回拨
- D. 有急事应催对方快说

19、客户向你询问如何到达你的公司你应当（）

- A. 推说自己也不清楚，让客户询问他人
- B. 耐心指路
- C. “特简单，下车一问就知道了”
- D. 只告诉客户公司在什么地理位置，不提及周围明显的建筑物

20、接到客户的投诉电话，为了化解客户的怨气，业务人员应该（）

- A. 尽量解释为什么会出现问题
- B. 向客户道歉，获得客户的谅解
- C. 推卸责任
- D. 将电话转给别人