

## 邀约客户

### 一、单选题

1、

关于接打电话的细节，下列说法错误的是（）

(2分)

- A.通话过程简单、明了
- B.语速要快，传达信息量多
- C.多用尊称
- D.频频应答对方

2、

一般来说，让来电者等候的时间不能超过：

(2分)

- A.十秒钟
- B.七秒钟
- C.五秒钟
- D.八秒钟

3、

客户在电话中评论公司的另一客户，你应当（）

(2分)

- A.向客户提供有关另一客户的资讯
- B.就客户所说发表评论
- C.倾听客户的评论，不发表意见
- D.转移话题

4、

关于拨打电话的基本礼节，下列表述错误的是（）

(2分)

- A.为了缓和气氛，和对方玩猜谜性游戏
- B.打电话者要主动终止通话
- C.事先列好通话清单
- D.电话接通后，先征询对方是否方便接听电话正确答案

5、

通话时间宁短勿长，要遵守（）

(2分)

- A.5分钟原则
- B.4分钟原则
- C.3分钟原则
- D.2分钟原则

6、

你想与客户的高级主管通电话，可与你交谈的是普通职员，此时正确的做法是（）

(2分)

- A.拒绝与普通职员交谈
- B.松一口气，态度变得松懈
- C.语气傲慢无礼
- D.仍然保持原有的口吻和态度

7、

电话接听完毕之前，为了减少偏差。需要做的事情是（）

(2分)

- A.主动报上公司名称以及自己的职务
- B.保持正确的姿态
- C.复诵来电要点
- D.搞清楚对方的目的

8、

接听电话，报出自己所在公司名称和部门后，询问对方的身份时，最恰当的说法是：

(2分)

- A.“请问您尊姓大名？”
- B.“你是谁？”
- C.“你叫什么名字？”
- D.你找谁？

9、

下列关于电话接听基本礼节，表述不正确的是（）

(2分)

- A.保持正确的姿势
- B.复诵来电要点
- C.道谢后，随即挂上电话
- D.保持悦耳的声音和良好的表情

## 二、多选题

1、

首次邀约客户时，应做好充足的准备工作，主要包括以下哪些内容（）

(2分)

- A.准备好工具（耳机、笔、本等），调动情绪、积极热情、清清喉咙

- B.查询车辆信息，包括车辆是否在售、年款、注册时间、维保记录、年检情况  
保险到期情况、车况如何等。
- C.根据客户浏览记录和客户画像，找 2-3 台备选车
- D.查询客户历史沟通记录，做好邀约前准备