

电话礼仪及沟通技巧知多少

■ 古巴卫



重要的第一声

当我们打电话给某单位,若一接通就能听到对方亲切、优美的招呼声,心里一定会很愉快,使双方对话能顺利展开,也对该单位有了较好的印象。在电话中只要稍微注意一下自己的说话方式就会给对方留下完全不同的印象。同样说:“你好,这里是XX公司。”虽然见不着面,但声音清晰、悦耳、吐字清脆,给对方留下好的印象的同时,对方对其所在单位也会有好印象。因此在接电话时,应有“我代表单位形象”的意识礼貌应答。

喜悦的心情

打电话时我们要保持良好的心情,这样即使对方看不见你,但是从欢快的语调中也会被你感染,给对方留下极佳的印象,由于面部表情会影响声音的变化,即使在电话中,也要抱着“对方正看着我”的心态去应对。

端正的姿态与清晰明朗的声音

打电话过程中绝对不能吸烟、喝茶、吃零食,即使是懒散的姿势对方也能够“听”得出来。如果你打电话的时候,弯着腰躺在椅子上,对方听你的声音就是懒散、无精打采的;若坐姿端正,身体挺直,所发出的声音也会亲切悦耳,充满活力。因此打电话时,即使看不见对方,也要当作对方就在眼前,尽可能注意自己的姿势。声音要温雅有礼,以恳切亲和的话语表达。口与话筒间,应保持适当距离,适度控制音量,以免听不清楚内容产生误会,或因声音粗大,让人误解为盛气凌人。

迅速准确接听

有些工作岗位人员业务繁忙,桌上往往会有两

三部电话,听到电话铃声,应准确迅速地拿起听筒,接听电话,以长途电话为优先,最好在三声之内接听。电话铃声响一声大约3秒钟,若长时间无人接听电话,或让对方久等是很不礼貌的,对方在等待时心里会感到被怠慢,这样,你和你的单位会给他留下不好的印象。即便电话离自己很远,听到电话铃声后,附近没有其他人,我们应该用最快的速度拿起听筒,这样的态度是每个人都应该拥有的,这样的习惯是每个办公室工作人员都应该养成的。如果电话铃响了五声才拿起听筒,应该先向对方道歉,若电话响了许久,接起电话只是“喂”了一声,对方会十分不满,从而给对方留下不好的印象。

认真清楚记录

随时牢记“5W”技巧。所谓“5W”是指“When 何时、Who 何人、Where 何地、What 何事、Why 为什么、How 如何进行”。在工作中这些关键信息都是十分重要的。在用电话沟通时能给我们做记录的时间比较短,如何快速准确、简明扼要地做好电话记录,应充分利用好“5W”技巧。

有效电话沟通

上班时间打来的电话几乎都与工作有关,公司的每个电话都十分重要,即使对方要找的人不在,切忌草率答复“他不在”便将电话挂断。接电话时也要尽可能问清事由,避免误事。对方询问本单位其他部门电话号码时,应立即查询告知,不能敷衍说不知道。若真的不知道,可留下对方电话转述给本单位相关部门回复。

我们首先应确认对方身份,了解对方来电的目的。如自己无法处理,也应认真记录下来,委婉地探求对方来电目的,就可不误事而且赢得对方的好感。

对对方提出的问题应耐心倾听;表示意见时,应让他能适度地畅所欲言,除非不得已,尽量不要插嘴打断。其间可以通过提问来探究对方的需求与问题。注重倾听与理解,抱有同理心、表现亲和力是有效电话沟通的关键。

接到责难或批评性的电话时,应委婉解说,并向其表示歉意或谢意,不可与对方争辩。

电话交谈事项,应注意正确性,将事项完整地交待清楚,以增加对方认同。

如遇需要查寻数据或另行联系之查催案件,应先估计可能耗用时间的长短,若查阅或查催时间较长,最好不让对方久候,应改用另行回话的方式,并尽早回话。对方以电话索取文件、物品时,应立即做好记录把握时效,尽快地寄达。

挂电话前的礼貌

在即将结束电话交谈时,一般应当由打电话的一方提出,然后彼此客气地道别,应有明确的结束语,说一声“谢谢”“再见”,再轻轻挂上电话,不可不等对方讲完就挂断电话。



教你一招

日常做菜小妙招

■ 谭清

- 1.炒菜时,不要加冷水,冷水会使菜变老、变硬导致口感变差,而加开水炒出来的菜又脆又嫩。
- 2.炒藕丝时,一边炒一边加些水,能防止藕丝变黑。
- 3.炒鸡蛋时,一个蛋加一汤匙温水搅匀,就不会炒老,而且炒出的蛋量多,松软可口。
- 4.豆腐下锅前,可先放在开水里浸渍15分钟,这样可清除泔水味。
- 5.用冷水炖鱼无腥味。注意应一次加足水,若中途再加水,会冲淡原汁的鲜味。
- 6.蒸鱼或蒸肉时待蒸锅里的水沸腾以后再把鱼放上蒸屉,这样能使鱼或肉外部突然遇到高温蒸气而立即收缩,内部鲜汁不外流,熟后味道鲜美、有光泽。
- 7.熬猪骨汤时,中途尽量不加生水,以免汤的温度突然下降导致蛋白质和脂肪迅速凝固,影响营养和味道。
- 8.煎荷包蛋时,在蛋黄即将凝固之际,可浇上一汤匙冷开水,这样做会使蛋熟后又黄又嫩,色味俱佳。
- 9.熬猪油时,先在锅内放入少量水,再将切好的猪油放入,这样熬出来的油,颜色晶亮而无杂质。



生活厨房

辣炒柚子皮

■ 楚楚

准备食材:柚子皮、猪肉末、干海椒、蒜、生抽、蚝油、淀粉、黄豆酱

相关步骤:

- 1.倒少许生抽、淀粉和盐放入猪肉末里,然后搅拌均匀备用。
- 2.将白色柚子皮切成厚度为1厘米的片状,然后倒入锅中开火烧煮。
- 3.待水开之后观察锅里果皮颜色煮成浅黄色。这一步可以去掉果皮苦味,吃起来口感更好些。
- 4.捞出煮好的柚子皮,用大碗装盘,然后再倒入冷水,浸泡柚子皮5分钟之后用手挤压柚子皮的水分,将干的柚子皮另外装盘备用。
- 5.热锅热油,放入切好的干海椒段和蒜蓉进行翻炒,直至有蒜香味时,再放入肉末,同时均匀搅拌让肉末散开,与配料充分接触。
- 6.待肉末炒熟之后倒入水,开始调配酱汁。接着放入少许生抽和蚝油。
- 7.再放入少许黄豆酱并搅拌均匀,最后倒入挤干水分的柚子皮进行翻炒,让柚子皮充分吸收酱汁而膨胀,直到果皮饱满即可。

欢迎订阅 2021年《重庆科技报》

四开16版 全彩印刷
每周二、四出版

全年198元
半年99元

邮局订阅代号:77-9



《重庆科技报》是全国公开发行的报纸,国内统一连续出版物号:CN50-0033。

办报宗旨:宣传科技创新成就和科技工作典型经验,传播前沿科技资讯,培养创新文化,助推科技发展,提高全民科学素质。

主要栏目:《科技要闻》《科技创新》《科技服务》《科技生活》等。

咨询电话:023-63659853 传真:023-63658857

地址:重庆市渝中区双钢路3号科协大厦11楼