



亲人、朋友、同学、红颜、蓝颜、陌生人……各种关系衍生出各种情感。生活里的所有人情世故，都是本版的话题。

请赶快关注我们的新浪微博@818小生活(<http://weibo.com/xiaorizi602>)，将你那些好的、坏的、亲密的、疏远的……各种各样的关系都来八一八。



特约主持 邓煌

狮子座，A型血，FM97.5《阳光倾城》(周一~周五6:00~9:00)主持人。江苏省青联委员，江苏广播电视总台十大杰出员工，江苏广播电视总台十佳主持人，中国广播电视协会评选出的“全国十佳音乐主持人”，全国金话筒得主。

我给手机下载了能够有效拦截广告电话短信的软件，很头疼地想不知是谁出卖了我？推销旺铺的，推销保险的，推销保健品的。对，前些天还有向我推销电话黄页的，用的是手机号码，软件没有识别出来电的目的。电话接通是个快乐的女声：“你好，是邓煌吗？”“哎呀，我是你的忠实听众啊……”我完全蒙了，因为搞不清究竟是何方神圣，她想做什么呢？结果对话后才知道她希望我买10本电话黄页。天哪，现在谁查号还再翻那笨重的册子呢？

所以我常常觉得有一种工作是很绝望的，新的一天开始便意味着希望的渺茫，因为那么多电话拨出去大都结果是能预见的吧？要么被挂掉，要么被粗暴呵斥。总之，那些不曾谋面的花名册上的人透着冰冷，完全没有温度，没有尊重。如果是我，宁肯去退换货服务中心，哪怕说干口水，至少还有人愿意花点时间跟你软磨硬泡。

看过一部电影，威尔·史密斯和儿子主演的《当幸福来敲门》。那个男人就是电话推销员，穷得揭不开锅，老婆跑了，房租交不起，被赶到街头，生活窘迫到了极致。可是男主角每天还是尽可能把自己收拾得面干净，每天都怀揣希望满怀热情地给“陌生人”打电话，绝不放过一个可能的机会。电影的大结局让观众感到很满意，我同时记住了男主角的话：如果你有梦想，就要守护它。当人们做不到一些事情的时候，他们就会对你说你也同样不能。

是的，在这个世界上能给我们希望的大概只有你自己，想象一下，如果你的工作就是电话推销，你能支撑几天？也能满满的热情吗？

当然我也想叮嘱你一句，有软件屏蔽广告电话也就罢了，如果有“漏网”电话来，不妨客气婉拒，或者寒暄鼓励几句，对方一定感动不已。一句话的工夫，却余香缭绕。



电话响了。“你好，我这里有几个热门商铺，您有没有兴趣？”“不好意思我在忙！”果断挂掉电话后，隔壁同事的电话又响了。来电是一样的陌生号码，“谢谢，我没钱！”对方又说什么，同事继续笑着说：“我真的没钱。”这下对方主动挂断了电话。面对越来越多的电话推销，你都是如何应对的？怎样才能巧妙地全身而退？

现代快报记者 王凡

## 接到推销电话你如何应对 高贵、礼貌、有气度地说NO!

### 接电话那些事儿

(以下均为真人真事 如有雷同纯属巧合)

#### A 不好意思挂电话，被拉着聊了10分钟

刘小姐平日里是个热心肠，朋友们说她有“好人病”，不会拒绝别人，就连对陌生人都是如此。一天，接到一个推销保险的电话。

“刘小姐，您好！我这里是××保险公司，新推出一款保险产品，不知道您有没有兴趣。”刘小姐像平时一样礼貌地说：“不好意思我不需要。”

对方完全不顾刘小姐的拒绝，立即展开进一步攻势，“请听我描述一下……”随后像机器人一样开始“吧啦吧啦”开始介绍产品，一秒钟都没有停歇，完全不给刘小姐插话的机会，间或还问一句：“我说的这些刘小姐你都明白哈！”刘小姐来不及说话，对方又继续了……

#### B 直接挂了电话，被来电“声讨”

唐小姐是个办事从不拖泥带水的爽快人，接到推销电话的惯用语都是：“不好意思，我不需要。”然后挂掉电话。但也有例外。一天周末加班，工作非常忙碌，心里正烦躁，这时接到一个陌生电话。“女士，您好！”对方刚一开口，唐小姐就听出是推销电话，一句话也没说就挂掉了。

没想到，刚一挂掉，那个陌生电话又

时间一分一秒地过去。同事们看出刘小姐电话接得痛苦，想帮助她掐断，可接过电话面对机关枪一样的语速，也都纷纷表示于心不忍。十分钟后，对方讲累了，终于给了刘小姐喘息的机会。“我真的不需要，谢谢！”终于，电话被挂断了。对于这样的“好心人”来说，怎么拒绝还真是个难题。

不过，通过此事，刘小姐得出的经验就是：“心不能太软。我不好意思，其实不仅耽误了我的时间，也耽误了她的时间。”之后，刘小姐学会了一句话：“不好意思我不需要，不浪费你的时间了”，这样“先声夺人”采取主动为宜，否则对方会觉得还有机会，甚至一连几天执着地给同一个人打电话的都有。

响了。唐小姐还是好脾气地接了。“你为什么挂我电话？你知道我要跟你说什么吗？”对方急匆匆地说。唐小姐也有点过意不去，“那你说吧！”没想到，对方要起大牌来：“我不想说了。”

虽然当时唐小姐哭笑不得，但事后想想，还是应该讲一句话再挂，否则确实有失礼仪。

#### C 视心情而定，开开玩笑也无妨

面对推销电话，也有些人选择了一种相对幽默的方法。“我一般视心情而定，要是对方态度好，我不会很凶的，随便聊两句，人家做生意也不容易，让他们觉得还是有点希望的。”林小姐说。

有时候她还会以销售人员的声音判定：“碰上声音好听的，听她把一句话完整说完，然后说不好意思没时间。要是声音不好听，我就直接挂掉。”

调查中，不少人表示，接到电话都会以“没钱”来调侃，这一招看起来十分有

效，起码让通话气氛变得比较轻松。

林小姐总结：“既然电话推销成为了一种当下的行业，那就构成了一种人际关系，怎么处理这件事，也能看出每个人的性格修养。我也一直在想提高我接电话的品质，所以我一般都是抱着欢乐的目的来接。拒绝的办法有千万种，不必选择最激烈的。不妨以轻松一点的态度应对，相互尊重。至于拒绝的秘诀，那就是不让对方有机会说话，但要高贵、礼貌、有气度地回绝掉。”

### 换位思考

#### 希望感受到更多善意

被打电话的人天天叫苦连天，那些天天打销售电话的人有何感受？有人认为，这些电话推销人员都经过专门的培训，一天要打数百甚至上千个电话，被拒绝，不会给他们带来什么心理负担。

记者联系上从事电话销售工作的石小姐，她平日里主要销售电脑。“刚入行的时候，每次拨打电话之前也很忐忑，怕被客户拒绝，怕客户反感。”她深知自己的行业是遭到“嫌弃”的，但是身不由己，所以早早做好了心理准备。

三年的磨砺，她坦言虽然早已经习惯，但是自己也并非有些人眼中的“木头人”，对客户反应依然会在意。她平和地说，现在接电话的人基本都会比较礼貌地予以拒绝，如果不需要产品，接到电话通常会说：“不好意思在忙”，当然也遇到过心情不好在电话里就骂开的人。“希望大家能换位思考，在电话里能感受到更多善意。”

### 七嘴八舌

#### 论机智的重要性

@李益明先生：接到一个推销电话，说他们是理财公司的！问我是否在为投资发愁？我说是的！正在发愁！她问我主要是愁哪个环节呢？我说主要是在为拿什么去投资而发愁！于是，嘟嘟嘟！挂了！

@亲爱的朋友们-3-：论机智的重要性#有人给老爸电话推销且有滔滔不绝之势。爸爸不急不慢：“啊我这儿有意外险业务您感兴趣吗？”电话那头沉默了一下说：“啊不用对不起打扰您了。”随即挂断……小伙子挂得挺快啊，听到保险二字也不叫声前辈，真是不知礼节。

