

秘书礼仪:企业秘书如何做好接待工作 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/287/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E7_A4_BC_E4_c39_287133.htm 接待工作是企业秘书的一项重要工作。随着社会经济的快速发展，各企业之间信息、技术、资金的交流日益频繁，并由此及彼带来大量的人员流动，上级领导的视察、兄弟单位以及合作伙伴之间参观、学习及业务洽谈的人次也与日俱增，这就使接待工作越发重要。那么在新形势下，企业秘书怎样才能做好接待工作呢？笔者以为，应重视以下几个方面：1、更新观念、传播文化在新形势下，企业秘书应及时更新观念，充分认识到接待工作是企业看似被动、实则主动的一种广义的公关行为，是企业联系内外的纽带和桥梁。通过接待工作，企业可以展示实力，树立形象，可以积累丰富的关系资源，可以吸引投资、扩大合作，从而推动经济的快速发展。因此，必须反接待工作看作企业经济工作的一个重要组成部分，而不能仅仅停留在迎来送往、安排食宿的低层次上。做好接待工作不仅是企业长远发展的需要，也是从更高层次上展示企业形象的需要。秘书人员对于每一项接待工作都要高度重视并树立强烈的机遇意识、责任意识，作为一项政治任务来完成；要树立“每一个人都代表企业形象，每一个人的一言一行都是企业文化的折射”的思想意识，保证高质量地完成每一次接待任务。有些客人可能一生只到某企业造访一次，如果这一次的接生工作热情周到、精心细腻，企业良好的精神风貌、浓厚的文化氛围和高水平的服务将会给客人留下终生的印象。2、精心策划，突出特色要做好每一项接待工作，首先必

须进行方案的策划与制定。只有精心策划、充分准备，接待活动才有可能成为成功的公关活动，否则就可能沦为低层次的迎来送往的应酬活动，甚至可能损害企业的形象。每一项接待活动，都要以实现来宾的目的和企业的公关期望为原则，制订出符合来宾身份的完善的接待工作方案和实施细则，详细安排日程、接站、用车、就餐、住宿、参观等各项活动，充分考虑到各方面的细节，并体现一定的创意与创新。每个企业都有自己的企业文化，作为展示企业形象的“窗口”，接待工作同样需要有自己的特色和风格。因此，要通过公关接待活动的每一个环节着力体现企业的特色。不论是宏观的整体方案的策划还是微观的接站牌的设计、汇报材料的写作甚至接待车辆的停放，都要努力凸显企业与众不同之处，让来宾从接待工作的点点滴滴中感受到企业的个性，感受到企业文化的特色。

3、优化流程、规范运作接待方案制定以后，就要严格按照方案进行程序化运作，使接待工作中的各个环节有序衔接、首尾相连，必要时可以制作接待工作清单，对接待工作中的各要素进行全面清点，以确保工作进程的有序性、稳定性和连续性。同时，对接待工作中的每一道程序都要事先进行规范，这样才能确保整个接待工作有序进行。比如，在作接待工作总结时，接待记录的填写、总结会的召开、书面总结材料的撰写、资料的归档都必须按规范操作。此外，秘书人员要注意收集和掌握接待工作的相关知识，不断提高自身素养并注意实现资源共享。

4、关注细节、注重实效细节决定成败。接待工作来不得半点马虎，必须处处留心，周密考虑，谨慎行事。在重大的接待工作中，接待工作负责人在对全局进行总体把握的前提下要随时根据接待工作的

需要对接待方案予以调整；具体接待人员则要主动进行全程模拟思考，从准备会议室到用车，从参观到进餐，对每一个细节都要细致地思索一遍，以便及时弥补可能存在的疏漏。接待工作人员要“眼观六路、耳听八方”，对来宾的一个眼审、一个动作、不经意的一句话，都要留意和体会，以便及时采取应变措施。这就要求秘书人员加强灵活应变能力、临场发挥能力的训练，提高处理突发事件、意外发挥能力的训练，提高处理突发事件、意外情况我水平，以便将各类有操作企业形象有细节问题解决在萌芽状态，确保接待工作实现“零失误”。通过接待工作，企业不仅可以展示企业作风和企业文化，也可以对外树立良好形象、推销自我。接待工作做好了，不仅会给上级领导和来宾留下深刻的印象，而且无形中会为企业带来商机，带来社会效益和经济效益。因此，秘书要充分利用接待工作的每一个细节展示企业的全新风采和企业独具魅力的特色文化，得用每一次接待机会会增强企业的凝聚力和向心力，提升企业的知名度和影响力。同时，秘书还要对接待交果进行科学的评估与监测，及时做好来宾反馈信息的收集和处理工作，不断优化接待流程，力求接待活动效益的最大化。

5、不断创新、追求卓越

在新形势下，秘书只有结合企业自身的实际，自觉创新公关工作思路，丰富公关工作内容，才能推动接待工作不断创新。比如制订方案时可以考虑运用统一的模板，汇报材料可以得用多媒体技术来制作，而不仅仅限于传统的纸质材料等等。这样的接待工作才具有时代特征和企业特色。同时，企业秘书要积极探索能够更好地反映企业精神与企业亮点、体现企业文化的接待方式和方法，与时俱进、开拓创新，使接待工作在企业发展

中发挥更大的作用。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com