

秘书的重要职业技能：日常事务处理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/58/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E7_9A_84_E9_c39_58498.htm

一、拨打/接听电话的程序和技巧

- 1、打电话前的准备
I 准备好电话记录本和笔
I 把要与对方说明的事情、内容的顺序简单列在记事本上，并逐一核对无遗漏。
I 准备好通话时需要的文件资料。
I 查阅对方电话号码，确认无误，开始拨打。
- 2、正式拨打电话：
I 拨通电话后，确认对方公司及姓名，然后热情而有礼貌的说：“你好！我是联想电脑公司**部**。”
I 如需与有关人员通话，应有礼貌地请对方传呼或转达。
I 如告知对方的内容较复杂，应主动提醒对方做好记录
I 逐一将事情说明，注意语言简明、准确；
I 通话结束后，确认对方已放下话筒，然后放电话。
- 3、接听电话
I 3声铃响内将电话接起，平和有礼貌的：“你好！我是**部**。”
I 判断WHO，分以下几种情况：
来电人员总经理可接电话时
总经理不在时
内部直接上级及平级直接转入
记录留言
如事务紧急，记录上级电话，速联系总经理回电。
直接下属问清事情梗概，转接时向总经理说明梗概后转入问清梗概，如不紧急，记录下来转告总经理
如事情紧急，告知总经理联系方法。
普通员工问清事由，如需要，转告总经理；
其他可视情况处理
外部重要且紧密问清概要，向总经理说明后，然后转入记录留言
如事务紧急，记录上级电话，速联系总经理回电。
重要但不紧密问清概要，向总经理说明后，依总经理指示转入或不转入记录留言，向总经理汇报。
不重要且不紧密问清概要，酌情处理
I 若通话内容较复杂，或有不清楚的地方，最后应当将要点重复一遍，以免遗漏或有偏差

。|通话结束后，确认对方已放下话筒，然后放电话。4、通话技巧：|日常礼貌用语：询问对方时，可用：“请问您哪里？”、“请问您怎么称呼？”“请问有什么事？”等|对总经理直接领导、保持经常联系的外部、内部人员应在日常工作中尽量熟悉，达到闻其声知其人，并及时予以转接。|如对方有事需要你传达，必要时需将对方姓名、单位、电话号码以及需要传达的事再重复一遍，以便必要时再与对方联系。|如不能把握总经理是否要和对方通话的情况下，不能随便回答总经理“在”或“不在”，可说“请您稍等一下，我去看看**总经理是否在？”，然后请示总经理是否转接。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