

办公室秘书应掌握的接听电话的礼仪 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/172/2021_2022__E5_8A_9E_E5_85_AC_E5_AE_A4_E7_c39_172266.htm 办公秘书的对外形象代表了公司的形象。在日常工作中，掌握了接听电话的礼仪，让对方在您亲切的话语中心平气和地谈事情，通话结束后，对方会对您公司有极佳的印象。通话时声音不宜太大，让对方听得清楚就可以，否则对方会感觉不舒服，而且也会影响到办公室里其他人的工作。接起电话时首先应自报单位名称及所属部门。接听电话时，要询问对方单位名称及所属部门，接转电话时为指定受话人提供便利。当对方要找的人不在时，在不了解对方的动机、目的是什么时，请不要随便传话。未授权的情况下不要说出指定受话人的行踪。当你正在通电话，又碰上客人来访时，原则上应先招待来访客人，此时应尽快和通话对方致歉，得到许可后挂断电话。不过，电话内容很重要而不能马上挂断时，应告知来访的客人稍等，然后继续通话。在电话中传达事情时，应重复要点，对于数字、日期、时间等，应再次确认以免出错。如果对方没有报上自己的姓名，而直接询问上司的去向，此时应客气而礼貌地询问：“对不起，请问您是哪位？”要转告正在接待客人的人有电话时，最好不要口头转达，可利用纸条传递口信，这样不仅可以避免泄露秘密，也可以避免由于打岔引起的尴尬和不悦。听不清楚对方说话的内容时，最好不要犹豫，应立即将状况明确告知对方，请对方给予改善。如果电话突然发生故障导致通话中断，此时务必换另外的电话再拨给对方，向对方解释清楚。挂断电话前的礼貌不可忽视，要确定对方

已挂断电话，才能放下听筒。 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