

秘秘书职业指导：秘书电话交谈礼仪 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__E7_A7_98_E7_A7_98_E4_B9_A6_E8_c39_172304.htm 在公司做秘书的朋友们，一定经常通过电话来商谈、询问、通知、解决一些事情。在电话中，可以认识许多人，这些人和你并没见面，或者见面很少，只因为在电话中接触得多了，因此一听到你的声音，就对你产生了某种印象。这种印象可能好，也可能不好。印象好，他自己可以跟你多谈几句，很顺利地解决问题。印象不好，也许三言两语就会收线。因此，虽然你面对着的只是个没有生命的设备，然而你必须能在想像中看见远方那个接电话的人，好像面对他那样。有些人做不到这点，平时对人还不错，可是一打电话就机械、单调，甚至粗声恶气，像吵架一样，叫人听起来很不愉快。这是因为他没有运用想像力，不能像双方面对面谈话那般亲切、有礼。这样的情况下，注意交谈的礼仪是很有必要的，不但要学习而且要运用到工作当中去，这样一定会为你减少很多的麻烦。在打电话时，由于你的姿态、笑容、动作表情，对方完全看不见。因此，你的善意、亲切、好感，完全依靠你的语言和声音来表达，所以一定要注意打电话时的语音语调。在平时，你的声调不大好，你的语言不大讲究，别人还可以看见你的态度举止和你的面目表情。但在电话里，一切都只有声音，全靠声音表达。所以你必须小心地控制你的声调，让你的声调能够温和地、亲切地、悦耳地传达出你的友谊，同时，你的口齿也要清晰地传达出你谈话的内容。请注意，你的口要正对着话筒，你的口唇要离开话筒大约半寸，音量不要太大或太小

，咬字要清楚，说话速度要比平时速度略微缓慢，必要时把重要的话重复两次；提到时间、地点、数目字，一定要交代得非常仔细。有时候，接电话的人并不是你直接要找的人，你也要用非常友好的、礼貌的态度对待。弄不好就是一个关系着公司事务的人，稍稍的差池都可能影响到你工作。抛开公务不说，在平时养成如实的习惯对身边的朋友、亲人也是有好处的。 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