

秘书知识大全：接待工作>接待准备工作[初级] PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/232/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E7_9F_A5_E8_c39_232705.htm

一、做好接待环境准备工作

(一)学习目标要求：做好办公室硬环境和软环境准备

(二)接待工作环境准备会客室(办公室)环境一般可划分为硬

环境和软环境。硬环境包括室内空气、光线、颜色、办公设

备及会客室的布置等外在客观条件。软环境包括会客室的工

作气氛、接待人员的个人素养等社会环境。制约会客室环境

的因素很多，有自然因素、经济因素，最主要的还是人的素

质修养因素。会客室清洁、明亮、整齐、美观，让来访者一

走进来就感到这里工作有条不紊，充满生气。如果没有专门

的会客室，也应在办公室中腾出一个比较安静的角落来，让

来客一进门就有个坐处，可以从容地讲话。(三)相应知识1.绿

化环境。会客室(办公室)的绿化是不能忽视的。外部环境应

力求做到芳草铺地，花木繁茂。室内绿化要合理地配置花木

，会给室内增光添辉。2.空气环境。空气环境的好坏，对人

的行为和心理都有影响。室内通风与空气调节对提高接待工

作效率十分重要。3.光线环境。室内要有适当的照明。如长

时期在采光、照度不足的场所工作，很容易引起视觉疲劳

。4.声音环境。室内要保持肃静、安宁，才能使秘书人员聚

精会神地从事接待工作。(四)注意事项1.在接待工作中要加强

门卫登记制度。2.办公室的设备、文件、档案及其它重要财

产，应该实行严格的安全防护措施，防止窃密现象发生。二

、做好接待工作物质准备(一)学习目标会客室应做好接待物

质准备。(二)接待工作物质准备会客室应准备好座位、茶水

，还应有一部电话，以便在谈及有关问题需要询问有关部门时，可以立即打电话出去。有条件的情况下还应有复印设备，当来客需求索有关资料时，能立即复印。最好能在会客室的墙上挂一面镜子，它可以提醒秘书人员随时修饰自己的仪容，始终表现出优雅的仪表和风度。为使会客室内显得生气盎然，可以在窗台、屋角摆些盆景或花卉。为了方便来访者进屋后有放衣物的地方，应准备衣帽架。要使来访者排解等待的时间，可准备一些书报杂志、单位介绍等材料。

(三)相应知识办公室的用具设计要精美、坚固耐用，适应现代化要求。办公桌应美观、实用。有条件的可采用自动升降办公椅，以适应秘书人员的身体高度。同时应根据不同工作性质，设计不同形式的办公桌、椅。另外，办公室应根据不同情况，设置垂直式档案柜、旋转式卡片架和来往式档槽，以便保存必要的资料、文件和卡片等，便于随时翻检。这些设备和桌椅一样，应装置滑轮，便于移动。如有来访者，就将其置于一隅。办公室美，就会给来访者好的印象。

(四)注意事项
办公室内部良好的人际关系与工作效率密切相关。不仅要注意改善工作环境，还应注意改善工作场所的人际环境。人际环境的内容包括：
1.一致的目标。一致目标，才能使大家同心同德。
2.统一行动。坚决反对不顾大局，只想到个人利害得失。
3.融洽的凝聚力。秘书人员要有吸引力和相融的态度。

三、做好接待工作心理准备
(一)学习目标要求懂得接待心理，并做好这方面的心理准备。
(二)心理准备
秘书人员接待礼仪的基本要素是“诚心”，只有站在对方立场，有一颗真诚的心，接待中能将心比心才能表现出优雅感人的礼仪。待人接物应该热情开朗、温存有礼、和蔼可亲、举止大方而灵活

，这种良好的行为有助于赢得对方的好感。那种“门难进、脸难看、话难听、事难办”的现象，令人反感。外面的人对于上司评价的标准，首先取决于秘书人员接待客人的情感。若一开始受到秘书人员真诚亲切的接待，来访者对将见到的领导也会抱着同样的期待。反之，如果秘书人员对于来访者拉长脸，嫌麻烦，来访者也一定会产生连锁反应，认为领导也不会热情。因此，秘书人员应有真诚的待客心理。

(三)相应知识要做好接待工作心理准备，重要的是要学习礼仪常识，塑造自身良好形象。仪容、仪表、仪态、服饰礼仪常识秘书人员为做好接待工作，要懂得一些仪容、仪表、仪态、服饰的礼仪常识。

1.仪容仪容即人的容貌，是个人仪表的重要组成部分之一，它由发式、面容以及人体所有未被服饰遮掩的肌肤(如手部、颈部等)等内容所构成。仪容在人的仪表美中占有举足轻重的地位。

(1)发式发式美是人仪表美的一部分。头发整洁、发型大方是个人礼仪对发式美的最基本要求。整洁大方的发式易给人留下生气勃勃的印象。

(2)面容面容是人的仪表之首，是人体暴露在外时间最长的部位，也是最为动人之处。男士应养成每天修面剃须的良好习惯。目前，女士面容的美化主要采取整容与化妆两种方法。

(3)颈部颈部是人体最容易显现一个人年龄的部位，平时要和脸部一样注意保养。

(4)手部手、手指和指甲的美，与人体其他部位的美一起，组成了人的整体风采。和脸部、颈部一样，手也常常露在服饰之外，极易被他人所注意。因此，适时适度地保护与美化手部是十分必要的，不容忽视。

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