

各种情况下接待客人的注意事项 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/491/2021_2022__E5_90_84_E7_A7_8D_E6_83_85_E5_c67_491355.htm

不浪费客人的时间 如果是接待有预约的客人，事情就比较简单，把他带到预先定好的会议室，及时通知预约的部门就行了。如果客人没有事先预约，那么，就要详细地问明客人有什么事，要找谁，马上与有关部门联系。现在经常有这种现象，秘书在没有弄清客人到底找准合适之前，就把他带到市场部；到市场部后，市场部的人说客人的事是销售部负责，当他们来到销售部时，人家又说这方面的工作已移交给企管部……这种来回往返，让客人感到十分难堪，这实际上是对他的不尊重。因此，在这种没有把握的情况下，最好是请客人稍等一会，先用电话与有关部门联系一下：“……天地公司的李强先生有件关于广告的事，是不是请你们接待一下？”这样就可以少碰许多软钉子，客人也会感到你的热情。客人较多的时候 在客人较多的时候，秘书要坚持先来后到的接待原则，有些客人虽然是初次来访，但说不定他就是总经理几十年没见面的老同学。如果秘书在接待客人时不坚持先来后到的接待的原则，熟人优先，让客人明显感到薄此厚彼，那心里肯定不痛快。因此，即使是总经理的座上客，也得按先后顺序接待。其实，只要你对他们点点头，表示一下歉意：“实在对不起，请您稍等一下。”他们大多都会理解。现在有许多送水、送饭、文具、快递公司的人上门推销，这多少会影响一些前台的接待工作。即使如此，秘书也不能表现出一副不耐烦的样子，摆出一副高高在上的架势。你无形的优越感会让他们产生

自卑感，甚至产生怨气。当他们推销的时候，你只要婉言谢绝，他们一般不会胡搅蛮缠。有时候会出现这样的情况，穿快递服装的客人并不是快递公司的，而是公司某位老总的亲戚，或其他重要单位的客人，如果前台秘书以衣帽取人，那到时候局面可能就无法收拾。另外，接待客人不只是值班秘书一个人的事。客人是公司的客人，但现在有些人在走廊上碰到客人，却视而不见。在一些秘书看来，这只是一件小事，但在客人看来，这是做秘书的缺乏教养的表现，是公司管理不严的表现。不是你值班，不一定要专门停下来打招呼，但是，点个头、问声好的礼貌还是要有的。如何应付各种突然出现的场面 如果事前已经约好，那么，上司的客人到了之后，一般都要将客人带到上司的办公室去，除非上司有急事要办临时出去了。不过，如果上司确实不在的话，那么，与其让客人在上司的办公室干等，还不如自己先与客人聊聊。上司突然不在 客人按照约好的时间来访，可是上司因为别的急事要办突然出去了。在这时，秘书应向客人说明情况，请求谅解，并征求他的意见：“请再等一会儿好吗？”“等经理回来之后，我再跟您联系行吗？”或者根据具体情况，把他介绍给有关部门：“让市场部的张经理跟您谈谈，您看如何？”总之，不管客人是否愿意等到上司回来再谈，还是愿意跟有关人员谈，都要按照上司事先留下的指示办。不速之客 如果是出门办事，事先就应该与对方约好，这是现代社交中的一般规矩。但是，秘书对于那些不速之客，决不能因为没有预约而怠慢他们。首先要弄清来客的姓名、所在的公司、有什么事情。如来客人点名要与某某会谈，就应当立即与当事人联系。但是，在联系好之前，不应给客人以肯定的答

复，因为当事人有可能不在，也有可能不愿见这位客人。如果是不愿意见，你就要这样答复客人：“实在对不起，某某现在不在家……”这样不致于给客人留下一个没有诚意的印象。有时，上司会给秘书来个电话或者写张纸条来，说今天某某客人要来，自己不想见他。然而客人到后，秘书总不能以上司不想见他为理由而不给予安排会见。所以，秘书在这时头脑要灵活一点，比如可以这样委婉地拒绝对方：“实在对不起，孙总准备明天下午出差，今天确实抽不出时间。”这样客人就能给予谅解。不过，在这之前，秘书有一点要弄清楚，那就是上司究竟是不想见客人还是实在抽不出时间，如果是当天抽不出时间，那么，就有一个改期的问题。现在秘书不时要接待一些不请自来的客人。这些并不受人欢迎的客人之中，大多是上门推销；有的干脆就是无理取闹。不管是哪一种人，秘书在接待时都要待之以礼，显示出自己的涵养和风度。首先把来客领到接待室，立即让有关部门出面接待，并借送茶的机会，摸清对方来访的意图，及时向上司汇报、请示。当然这些不能做得太显眼了。比如，可以装作接电话的样子，把请示的内容写在纸条上递给上司，或者干脆装做很忙的样子，总之要让这种客人知道自己丝毫没有怠慢他的意思，这样让他们尽可能少惹点麻烦。 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