

秘书礼仪：秘书接听电话礼仪秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/517/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E7_A4_BC_E4_c39_517183.htm ●接听电话时不仅要训练讲话的技巧,措辞的得当,更要注意接听的姿势、微笑接听的训练。 ●除了电话礼貌措辞外,还要注意训练声音的甜美,口气的温和,音量的适中,拿放听筒时的动作。打电话时应对的重点: ●要把和对方谈的事情用备忘录准备好,并将可能用到的资料事先准备好。 ●要找的人一接电话就要恭敬的再打一次招呼。和对方商量事情不能只考虑自己是否方便,要问问对方是否方便。 ●用传真机输送资料,输送前后都要打电话确认,为避免错误,要学会复述对方的话。结束时一定要道别。接电话时应对的重点: ●电话铃响两声,就拿起话筒,如果是中午前别忘了道早安。百考试题提供 ●倘若叫人要花时间,要问对方是否方便等。 ●要确定对方身份。如果要找的人不在,不要只告知“他不在”,之后的应对不要忘记。 ●如果对方愿意告知什么事,一定要用备忘录记录。对方交待的事情一定要重复确认。在留言备忘录中,要记上对方的电话以及对方的姓名。 ●确定对方已挂断电话后,再轻轻的放下话筒。 F8F8"

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