

秘书商务技巧：如何接听电话 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/56/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E5_95_86_E5_c39_56935.htm 一、接听电话的一般情况

1. 电话铃一响需立即接电话，并说明自己的身份。如果打电话的人是通过自己的私人交换机打来的，则通报自己的姓名和自己的工作部门（如果有必要的话）。如果在接外部电话，应首先通报公司名称，例如：“某某公司”。说声“早上好，这儿是某某公司”，能令人愉快。如果接的是内部电话，必要时要通报自己的姓名和职务。例如，可以说“某某，负责生产的经理秘书”。

2. 避免说“喂！”之类的话，因为这是浪费时间并无助于打电话的人。

3. 力图不要让来电话的人等候。如果需要等候较长时间才能接通，最好是叫打电话的人先挂断，你接通后再给他回电话，以节省他在打电话上所耗费的时间。如果电话是现付款的公用电话，而打电话的人又可能没有更多的硬币时，这点就尤其重要。

4. 手头准备一本记事本和一支铅笔，以便记下有关事项，用左手拿听筒，这样可腾出右手写字。

5. 当需要打电话者等候以便询问有关事项或收集一些材料时，应该说：“我去查看一些情况，请稍候一下好吗？”然后等待对方的回答。再拿起电话时，应该对对方表示道歉；但是如果需要较长时间才能弄清楚情况时，最好给对方打电话过去；如果因其他的原因需要对方等候，可以说：“对不起，您可以稍等一下吗？”看看对方的反映再做处理。

6. 当外部电话必须从一个分机转到另一分机时，要把打电话的人姓名和请示转到另一分机；这样他可不必重复他曾说过的话。

7. 如果打来的电

话中断了，应把电话听筒放回原位，因为打电话的人将会尽快重新建立联系。8. 即使在下午快下班时，应该有意识地总是热情地向人们问好；如果知道打电话的人的姓名，那么，在与他谈话时，要亲切地称呼他为某某先生。

二、接听电话的特殊情况

在一般情况下，可按照惯例请上司直接接听电话。

1. 转让电话时，要转告清楚：“某某公司某某先生来电话找您。”
2. 转让话筒时，要快速简要地将对方获得的信息转告上司。这样做可以省去对方重复同一事情的时间。
3. 与上司相识的人打来电话时，由总机直接接到上司处为好。“某某公司的某某先生来电话了。”转达清楚后，并确认客人与上司的电话已经接通，再放下自己的话筒。
4. 另外，需要牢记：平素要努力争取得到与上司相识的人的信赖，使他们能放心地委托你传话。
5. 遇到不熟悉的客人或闭口不谈事由的客人，可先留着电话，了解一下该客人是否能与上司通话后再做处理。若是不熟悉的客人，可借口上司外出开会等，询问事由并记录。如果上司正在开会，可采取以下方式：
 1. 转告对方会议预定在几点结束。如“会议预定在四点钟结束”。
 2. 询问是否由自己这方重打。如“会议结束后，我们给您去电话好吗？”
 3. 若由自己这方重打，要询问对方的联系地址（电话号码）。如“为慎重起见，请您将电话号码告诉我。”
 4. 遇有急事，可用便条与会议室联系，请求指示。如“几分钟后我再给您去电话。”言毕撂下话筒。将电话的内容写在便条上，敲一下会议室的门：“对不起”，说完走进去，将便条交给上司，请求指示。不要因为是急事，就直接将电话接进会议室。

当上司会客时，如何处理电话：

1. 最好先请示一下。例如：是否在经理室

会谈时直接将电话接过去；2. 在接待室会谈时用便条请示；3. 不能当场请上司接时，要客气地道歉，可说：“实在是很抱歉，某某正在会客，回头我给您打电话好吗？”5. 如果上司不在公司时，原则上或请代理人接，或请对方留言，不要因为上司不在而不问事由就挂断电话。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