

秘书接待工作应面面俱到 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_E6_8E_A5_E5_c39_56970.htm 企业在涉外交往中，接待人员的举止仪表对创造良好的企业形象至关重要，因为他们通常是外界接触和了解企业的第一渠道，直接影响外界对其整个组织的第一印象。接待来访客人是涉外文秘经常要做的工作，文秘对来客的接待礼仪需要斟酌每一个细致过程。

- 1、应立即招呼来访客人 文秘应该认识到大部分来访客人对公司来说都是重要的，要表示出热情友好和愿意提供服务的态度。如果你正在打字应立即停止，即使是在打电话也要对来客点头示意，但不一定要起立迎接，也不必与来客握手。
- 2、主动热情问候客人打招呼时，应轻轻点头并面带微笑。如果是已经认识的客人，称呼要显得比较亲切。
- 3、陌生的客人光临时，务必问清其姓名及公司或单位名称。通常可问：请问贵姓？请问您是哪家公司？
- 4、郑重接过对方的名片。接名片时必须用双手以示尊重，接过来后不可不屑一顾，随手乱放，也不可拿在手中折叠玩弄。接名片时要确认一下名片上所列对方姓名、公司名称等。如见到不易拼读的姓，不要随便乱念，必须询问对方。
- 5、有客人未预约来访时，不要直接回答上司在或不在。而要告诉对方：“我去看看他是否在。”同时婉转地询问对方来意：“请问您找他有什么事？”如果对方没有通报姓名则必须问明，尽量从客人的回答中，充分判断能否让他与上司见面。
- 6、判断来客的身份与种类，以便决定是否引见，何者优先等等。要事先了解上司是愿意随时接待任何来客，还是喜欢视情况而定，一般可以

将来客分为几个种类：（1）客户；（2）工作上的伙伴，搭档；（3）家属，亲戚；（4）私人朋友；（5）其他。在没有预约的情况下，通常可按照以上顺序来决定何者为先。如果来客非常重要，就不要私自挡驾。7、谢绝会晤时要说明理由，并表示歉意。但不要在没取得上司的同意以前就确认你另定的约会时间，最好告诉来客：“我能否给您回电话再确认约会时间？”但如果是前来无理取闹，胁迫上司的来客，则应断然挡驾。8、未经上司同意，不要轻易引见来客。即使是事先有预约的来客光临，也要先通报上司（用电话联系或亲自前去报告），等候指示。倘若没有预约，即使是你认为上司肯定会接见的客人，也不可擅自引见。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