

秘书手册日常事务处理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议
阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/57/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E6_89_8B_E5_c39_57607.htm

一、 拨打/接听电话的程序和技巧

- 1、 打电话前的准备
I 准备好电话记录本和笔
I 把要与对方说明的事情、内容的顺序简单列在记事本上，并逐一核对无遗漏。
I 准备好通话时需要的文件资料。
I 查阅对方电话号码，确认无误，开始拨打。
- 2、 正式拨打电话：
I 拨通电话后，确认对方公司及姓名，然后热情而有礼貌的说：“你好！我是联想电脑公司**部**。”
I 如需与有关人员通话，应有礼貌地请对方传呼或转达。
I 如告知对方的内容较复杂，应主动提醒对方做好记录
I 逐一将事情说明，注意语言简明、准确；
I 通话结束后，确认对方已放下话筒，然后放电话。
- 3、 接听电话
I 3声铃响内将电话接起，平和有礼貌的：“你好！我是**部**。”
I 判断WHO，分以下几种情况：
来电人员总经理可接电话时
总经理不在时
内部直接上级及平级直接转入
记录留言
如事务紧急，记录上级电话，速联系总经理回电。
直接下属问清事情梗概，转接时向总经理说明梗概后转入问清梗概，如不紧急，记录下来转告总经理
如事情紧急，告知总经理联系方法。
普通员工问清事由，如需要，转告总经理；
其他可视情况处理
外部重要且紧密问清概要，向总经理说明后，然后转入记录留言
如事务紧急，记录上级电话，速联系总经理回电。
重要但不紧密问清概要，向总经理说明后，依总经理指示转入或不转入记录留言，向总经理汇报。
不重要且不紧密问清概要，酌情处理

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