

秘书口头交际的基本要求 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_E5_8F_A3_E5_c39_57681.htm

口头交际是语言交际中使用频率最高、最基本、最简便的一种形式。要掌握和提高口头交际艺术，运用口头交际技巧，秘书人员要注意哪些基本要求呢？

一、语言要自然朴实，表达要条理清晰。秘书人员应具有一定的语言表达能力。用词要准确得体，少用抽象、令人费解的词语，多用形象化词语，使对方容易理解。句式要用短句为好，尽量少用复杂的单句和复句。还要注意发音技巧、声调与音量、语气与语速。说话时尽量做到语调悦耳，音量适中，语速恰到好处，使对方在听觉上产生美感。

二、要适时控制话题，善于随机应变。话题是秘书人员调研、访问、采访或协调的动机，所以，抓住话题就能使交谈顺利进行并取得良好效果。而且在交谈过程中，也要善于抓住时机，适时提出、引导及转换话题，进而达到谈话的目的。结束话题也要讲究技巧。融洽而成功的交谈总是在进行到恰到好处时，以巧妙的方式转换到告辞的话题上来，以便从容结束交谈，不要给人有突然和粗鲁无礼的感觉。

三、态度要热情诚恳，感情要真挚由衷。秘书的调研、访问等工作是与人打交道的。俗话说：精诚所至，金石为开。只有热情诚恳的交谈、对话，才能使人感到亲切自然，交谈气氛融洽。要尊重对方，平等相待，与人为善。多给对方讲话的机会，并善于激发、引导对方发表自己的看法。当对方说话时，要全神贯注，认真倾听，不要眼睛看到别处，不要抢人话头，随意插话。遇到不同意见时，也要耐心听取，不要争论、顶撞

。交谈时体态要自然，听对方谈话时，要不时地作出积极的反应，可以点头、微笑等反馈方式，这样可以融洽交谈气氛，显现出真挚、热情。电话交谈因有它的特殊性，交谈时用语要准确，表述要有条理，使对方一听就明白。此外，电话交谈还应讲究文明礼貌，做到语气亲切，语调自然，使用礼貌用语，随时注意对方的反馈信息，以提高电话交谈的效果。总之，秘书人员要正确地认识口头交际的重要性，正确区分不同的口语表达方式，不断提高和锻炼自己的口语运用技巧，塑造良好的口头交际形象。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