

秘书要赢得领导尊重和信任 PDF转换可能丢失图片或格式，
建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/58/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E8_A6_81_E8_c39_58058.htm 秘书在接待来客中，如果根据规章制度答应了对方。那么，即使事后有什么困难，也应当设法克服，信守诺言。使对方满意。上海有家食品厂的女秘书，天接待了一位顾客，反映婴儿饮用了该厂‘生产的奶粉后有不良反映。秘书验看了奶粉袋上的商标，询问了婴儿不良反映的细节后，答应两天之内给予答复。顾客走后，秘书马上将奶粉送化验室化验，并未发现异常情况。照理，秘书就可以据此打电话答复顾客了事。但是，她仍不放心，又走访了经销商店，得知不少顾客对该奶粉的饮用量不清楚，饮用过量，使婴儿产生不良反应。她立即向厂领导汇报，建议在产品说明书中加入饮用量的条文。领导接受后，又马上将新打印的产品说明书送往各经销商店，弥补了这一疏忽。次日，女秘书又登门拜访那位投诉的顾客，解释清情况，代表厂方感谢顾客的来访，并送上一袋新生产的奶粉和说明书。顾客颇为感动，说：“我原以为你们最多来个电话就不错了，想不到你们如此守信用，如此负责，佩服！佩服！”又如，某市有家大宾馆，一贯以优质服务而赢得国外旅客的赞扬、信赖。有一天晚上，两位德国客人抵沪后找上门来投宿，声称是经朋友介绍，慕名而来。不巧，高级套房已经客满，接待小姐只得向他们表示歉意，他们却再三要求想想办法，接待小姐只好向经理室请示，值班的秘书闻讯赶来，她先向客人表示欢迎，感谢他们对宾馆的信任，又让接待小姐仔细查阅，结果，确实无空房，但是，次日上午有客人退

出高级套房。秘书当即建议，陪送两位客人上附近宾馆暂住一夜，明天上午就接他们来宾馆住。客人同意了，被安顿好后，秘书回到宾馆，在值班簿上记下此事，请次日白天值班的秘书办妥此事。不料，次日傍晚，秘书上班后，见白天值班的秘书疏忽了此事，未将两位客人接来，她立即打电话联系，得知两位客人已另找其他宾馆投宿去了，她又四处打电话查询，查到了客人的所在，表示道歉后请他们住过来。客人说明在那家宾馆住了一晚后，因不习惯，次日上午又不见人来接，只得自己另找住所住下了，再要回来，他们表示为难，“一则已和有关人士联系妥当，请他们来住处找自己；二则已交付了一定的定金，不打算挪动了。女秘书听了，心中十分不安，感到失信于客人，她向经理汇报后，获得同意，就赶赴两位客人处，诚恳地道歉，表示他们支付的定金由本宾馆承担，凡有人来找客人，本宾馆负责将他们接来同客人见面，热情地请他们住回来。客人被她的诚意所感动，连声说：“我们的朋友没有介绍错，贵宾馆真讲信用。”高兴地住回了宾馆。女秘书以高度的责任心，努力做到了言必信，行必果，挽回了影响，维护了宾馆的信誉。秘书不但对外部公众，对内部公众也要做到言必信，行必果。相反，如果对内部公众心口不一，势必失去大家的信任，弄得自己和别人关系紧张，影响工作。有家合资企业的洪秘书，平时尚受大家尊重，外方经理也很器重她。1991年夏，华东地区遭受特大水灾，企业中的员工都准备慷慨解囊，募捐救灾，大家希望外方经理能捐赠几千美金，起带头作用。几位热心的员工就来找洪秘书，请她将意思转告外方经理，洪秘书应允了，还表示自己也要多捐些。不料，次日，外方经理将那几位员

工召到办公室训斥他们擅离职守、影响了正常的工作秩序，而只字不提捐款之事。大家感到委屈，事后，才知道是洪秘书心口不一，因自己不想多捐钱，就向外方经理告了黑状。从此，她失去了大家的尊重和信任，与员工们关系紧张，工作很难得到大家的信任。 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