秘书接待工作中的招呼语 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_E6_8E_A5_E5_c39_58330.htm

1. 使用顾客易懂的话语 一句话可以得罪人，同样，也可以令人感受到你的亲切，愿意与你交谈。当你接待顾客时，最好不要或者尽量减少使用所谓的专业术语。比如医学专业术语、银行专业术语等等。许多顾客无法听懂那些专业术语，如果你在与其交谈时张口闭口皆术语，就会让顾客感觉很尴尬，也会使交流受到影响。所以，招呼语要通俗易懂，要让顾客切身感觉到你的亲切和友善。

2. 简单明了的礼貌用语 简单明了的礼貌用语在生活中很常用，当你接待顾客时，它们就更是必不可少的好帮手了。你要多说“您好”、“大家好”、“谢谢”、“对不起”、“请”等等礼貌用语，向顾客展现你的专业风范。

3. 生动得体的问候语 所有的服务行业都要使用服务用语，所谓的服务用语就是重点表现出服务意识的话语，比如“有没有需要我服务的？有没有需要我效劳的？”这样的问候语既生动又得体，需要每个服务人员牢记于心、表现于口。切忌不要使用类似“找谁？有事吗？”这样的问候语，它会把你的客户通通吓跑。

4. 顺应顾客，与其进行适度的交谈 顺应客户强调的是顺着客户的心理与其进行适度的交谈。比如，当客户说“对不起，请问你们总经理在不在”时，接待人员应该马上回答“您找我们总经理吗？请问贵公司的名称？麻烦您稍等一下，请这边走……”与此同时，要自然展现出合宜的肢体语言。

5. 充满温馨关怀的说话方式 如果外面在下雪，客人带着满身的积雪走进你所在的公司，你要立刻递

给他一张纸巾，不要小看这张薄薄的纸，它虽然擦在客户的头上，却暖在了客户的心里，这种无声的话语会令客户倍感温馨。同样，下雨的时候，你的一句“您没带伞，有没有着凉？”也是充满温馨的关怀话语。要学会根据环境变换不同的关怀话语，拉近你与客户之间的距离，让顾客产生宾至如归的感觉。6. 避免双关语、忌讳语、不当言词 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