

秘书资格考试复习笔记五级秘书部分第二章2 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_B5_84_E6_c39_58334.htm 第二节 日常办公室事务

一、收发（邮件）工作的程序。二、发文（邮件）工作的程序。三、常用的邮件的类型。四、处理电话留言的一般原则

- 1、简洁
- 2、完整
- 3、准确
- 4、及时送达留言

五、接电话的方法

- 1、“响铃不过三”；
- 2、接电话的问候语；
- 3、如果来电要找的人不在或因开会不能来接电话，秘书可有三种选择；
- 4、记录并引用对方的名字；
- 5、接电话的语调；
- 6、排除干扰；
- 7、做好电话记录。

六、注意事项

- 1、接听电话时应使情绪调整稳定后用愉快的声调交谈；
- 2、接听电话不可声音过大、离话筒太近会产生过重气流声；
- 3、与工作无关的来电应尽快结束通话，或告知对方另约时间通电话；
- 4、正与客人交谈时接来电，应先向客人致歉并尽快结束通话；
- 5、接听客户的投诉和抱怨电话切忌不可争辩和随意承诺，而应先致歉意然后通过相关手续解决问题；
- 6、如果此时不便谈话，应直言相告，表示稍候再回电话，并说明回电话的准确时间，决不可失言；
- 7、切忌不可看人行事，只凭对方的身份和地位而决定接或者不接，这是很不恰当的行为。

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