

秘书资格考试复习笔记五级秘书部分第一章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_58335.htm

第二节 接待 一、做好接待的准备工作。 二、接待预约来访者的工作程序 (1) 以良好的公司形象迎候来访者，当来访者走近时，以站立姿态面带微笑主动问侯；

(2) 了解来访者约定见面的部门或人员；(3) 如果来访者是在约定的时间到达，应立即通知被访者；(4) 如果来访者比约定的时间来的早，请其入座，款待饮料，递送书报以排遣时间，或轻松地和他们交流，使他们感到不被冷淡，待离约定时间前5至10分钟，再执行第

(3) 条；(5) 按照单位要求给来访者发放宾客卡，并提醒来访者离开前返还宾客卡；(6) 正确引导来访者至他们要去的部门或者按单位要求安排工作人员陪同前往；(7) 来访者离开时，应礼貌送客，需要时可协助来访者预定出租车。

三、接待未预约来访者的工作程序 (1) 面带微笑主动问侯来访者，当了解到对方未做预约时，仍以欢迎的态度礼貌友好地接待，为其服务；

(2) 询问来访者要访问的部门工工作人员姓名；(3) 努力为来访者安排一个尽可能早的预约时间；(4) 如果来访者要求当天见面，庆设法联系有关部门或人员，看是否被访人或其他人员能接见来访者；

(5) 如果当天可以接见，按照接待预约客人的工作程序进行；

(6) 如果当天确实不能找到适当的人与来访者见面，要立即向来访者说明情况，切忌不要让客人产生“等一等还有希望”的误解，以免浪费双方时间，使自己更被动；

(7) 在无法接待来访者的情况下，应主动请来访者留言，并向其保证

尽快将留言递交给被访人；（8）再次给来访者一个预订约会的机会，并耐心听取对方的要求；（9）在接待过程中，要确保来访者感到舒适，比如联系过程中，为来访者提供座椅和饮料等。

四、礼貌送客（1）主动为客人取衣帽等物，并扫视一下桌面，看是否有东西被遗忘；（2）为客人开门；（3）送客人到电梯时，要为客人按电梯按钮，在电梯门关上前道别，如送到大门口，要一直等到客人所乘坐的汽车开出视野后再转身回去；（4）和上司一起送客时，要比上司稍后一步；（5）马上整理好会客室，以便迎接下一位客人。

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