

《外企女秘书职场日记》第一章4：麻风病人 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__E3_80_8A_E5_A4_96_E4_BC_81_E5_c39_58495.htm

三月某日 昨晚纷纷扬扬下了一夜的雪，今早西北风又呜呜地刮个不停，整个世界仿佛都掉进冰窖里去了，让人从心里感到了寒意。在人们已隐隐约约听见了春天的脚步的时候，还下这么大的雪，的确少见。今天是星期五，下午四点开始，秘书科开例行的工作小结会。“铃……”小石桌上的电话铃响了。“是我。你找我有什么事……我正在开会。”说着，小石就把电话挂了。小石昨天才正式上班。会开完了。科长问：“小石，刚才是谁来的电话？”“是我表哥。”“哦。”科长点点头，之后对大家说：“你们大家都给我记住，作为秘书，你们永远不能说‘你找我有什么事吗？’这句话！小石，刚才即使是你表哥，你也不能这么跟他说话。”“我表哥他非常无聊……”小石想分辩。“作为秘书，就不能养成这么说话的习惯！”科长打断了小石的话。“不管是打电话还是直接上门来，客人找你肯定就是有事。没事他找你做什么？不管是什么事，作为秘书，你都要热情接待。你问客人‘你找我有什么事吗？’表面上是很礼貌，实际上是一种冷淡，而且是从骨子里表现出来的冷漠。你们可能没享受过这种‘待遇’，没有这方面的体会；我是深有体会的！就是在前几天，我到一家公司去，对方的秘书小姐也是这么问我，让我感到非常别扭，觉得自己是个小偷，还没进门，就要接受盘问。其实，她只要稍微换一种口气，问‘你找我是什么事？’我心里就会好受得多！”“我想补充一点。”孟姐接着科长的话题，不

紧不慢地说：“还有一些秘书喜欢问客人‘你预约了吗’，这种说法跟‘你找我有事吗？’一样，容易让客人反感。作为秘书，客人预约没预约，你自己心里应该有数，所以，这么问客人就是失职；客人没有预约不请自来，那是他们没有礼貌，但你不能用‘你预约了没有？’这种冷漠的方式回敬他；表面上，你是很客气地问对方预约了没有，实际上是告诉客人，我知道你没有预约，你不请自来，让我讨厌。别人不走斑马线横穿马路，你就有理由开车去撞他？客人既然上门了，作为秘书，你就得无条件地热情接待，不能因为他们没有预约而怠慢他们。”“没有预约，怎么接待？”小石认真地问。这应该是常识，但孟姐还是很认真地对小石说：“首先要弄清来客的姓名、所在的公司或单位，有什么事情。如果客人点名要与某某见面，就应当立即与当事人联系。但是，在联系好之前，不要给客人肯定的答复，因为当事人可能不在，也可能不愿见这位客人。如果是不愿见这位客人，你就要这样答复人家：‘实在对不起，某某不在家……’。这样，你就不至于给客人留下一个缺乏诚意、为人冷漠的印象。”“对！”科长说，“秘书最可怕的就是冷漠，而最可贵的则是热情。有热情才有亲和力。如果你们几个要问自己是否已成为一个合格的职业秘书，你们就问问自己，我身上有没有这种亲和力。”“科长，什么是亲和力？”玛丽有意将科长的军。“亲和力就是与人为善，助人为乐，在保持自己心身愉快的同时，让你周围的人也感到愉快，使他们愿意和喜欢与你一起工作。”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