

一个外企女秘书的日记：来的都是客 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\\_\\_E4\\_B8\\_80\\_E4\\_B8\\_AA\\_E5\\_A4\\_96\\_E4\\_c39\\_58583.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/58/2021_2022__E4_B8_80_E4_B8_AA_E5_A4_96_E4_c39_58583.htm) 七月某日 今天是星期一

，上午来公司的客人似乎特别多。十点多钟，我陪科长外出办事，在等电梯的时候，遇到一个四十几岁的中年人。穿一件印有某快递公司字样的工作服，满脸的不高兴，嘴里似乎念念有词。看样子，这位客人没什么经验，值班的艾丽丝可能也没接待好。我注意到科长的眉头锁得特别紧。下午四点多钟，我们一回到办公室，科长就问艾丽丝，今天快递公司那位客人怎么回事。“没有什么。”艾丽丝不在意地说，“上午十点多钟，快递公司的人刚进来，我问他预约了没有；正在这时，中国银行的荣行长就来了。他约好是十点整跟姜总见面。荣行长进来之后，我给荣行长和他的秘书沏了两杯茶。我给姜总打过电话之后，领着荣行长去接待室，我就对那位快递公司的先生说对不起，我太忙，要喝茶，茶杯在饮水机旁，自己倒一下。等我从接待室回来，那位客人就走了。”“艾丽丝，知道吗，你今天犯了两个方面的错误。”科长开门见山，毫不客气地说，“第一，你没有坚持接待客人先来后到的原则。”“可是荣行长是姜总的老朋友，而且还是预约好的。”“我知道荣行长是姜总的老朋友，他们中行也是我们多年的开户行，但是，在值班接待客人的时候，无论如何你也不能违反先来后到这条公平的原则。你在接待快递公司的客人的时候，见到荣行长进来，你只要朝他稍微笑笑，跟他说声请稍等就行了；正因为荣行长是我们的老朋友，所以他肯定会理解你的做法。今天快递公司那位先生我也

见了，估计是位下岗再就业不久的人，没有多少经验，所以他也只好带着一肚子怨气走了。如果要是换了一个脾气急躁的，看你这么厚此薄彼，当时跟你吵起来，说你势利眼，你怎么办？这会给荣行长和其他客人一个什么印象？当然，荣行长嘴上当时肯定不会说什么，但一定会把这事记在心里。他甚至会想，你东岩公司平时不老说自己把顾客当作上帝，原来就是这么对待上帝的呀！如果要是真的这样，你艾丽丝怎么办？”艾丽丝把头低下来了。“还有，你今天在接待客人时，犯了以衣貌取人的错误。”“我没有以衣貌取人。”艾丽丝小声反驳。“你没有以衣貌取人？”科长狠狠地问。“作为秘书，他预约没预约，你心里没数？你问他预约了没有，实际上就是看他是个推销速递的，告诉他是个不受欢迎的人。不要问客人预约没预约，我已经说过多次了，你们怎么就改不了这毛病？！”艾丽丝不敢反驳科长了。“的确，现在有许多送水、送饭、文具、快递公司的人上门推销，会影响一些我们前台的接待工作。即使如此，你见了他们，也不能表现出一副不耐烦的样子，摆出一副高高在上的架势。你无形的优越感会让他们产生自卑感，甚至产生怨气。当他们推销的时候，你只要婉言谢绝，他们一般不会胡搅蛮缠。”“可也挺烦人的。”玛丽说。“这就是秘书的工作。何况婉言谢绝也不费什么事。”科长说：“重要的是，我们不能给别人一种店大欺客的感觉。我们公司是希望在中国扎根，成为一家百年老店。作为百年老店靠什么？靠的是诚信！诚信是什么？诚信就是童叟无欺！你们经常去麦当劳，为什么不学学人家？据说前些天高考，很多考生拿着复习课本去麦当劳，许多人只要一杯饮料，有的甚至连一杯饮料都不买，

就在麦当劳一呆就是好几个小时。对于这些考生，麦当劳不但不赶他们走，反而特意为他们延长了营业时间。”振聋发聩！办公室里鸦雀无声。“话又说回来，你们以貌取人，要是那位穿快递服装的客人并不是快递公司的，而是公司某位老总的亲戚，或其他重要单位的客人，你们怎么收拾局面？！”科长盯着大家问。“作为前台的值班秘书，用现在时髦的话来说，你就是公司形象的代言人。许多客人对公司的第一印象，就是来自于你们这些前台值班秘书的态度，他们往往会把你的态度当作公司对他们的态度，他们也会把你的态度当作公司领导对他们的态度。所以，你们大家都要真正记住‘来的都是客’这句古训！这不是老生常谈唱高调！客人就是我们的衣食父母。你今天用什么态度接待客人，客人明天就会用什么态度对待我们的公司！”办公室的空气似乎凝固了，让人感到有些压抑。“另外还有一点，要提醒你们注意，接待客人不只是值班秘书一个人的事。客人是公司的客人，但现在有些人在走廊上碰到客人，却视而不见。在你们看来，这只是一件小事，但在客人看来，这是你们做秘书的缺乏教养的表现，是你们公司管理不严的表现。不是你值班，不一定要专门停下来打招呼，但是，点个头、问声好的礼貌还是要有的。下次谁见了客人点头招呼都没有，只要让我发现了，我将严惩不贷！”科长作了一个重拳出击的动作。可能是觉得办公室的气氛太沉重了一点，下班的时候，玛丽又开起了科长的玩笑：“科长，刚才外出办事的时候，你太太来过电话，说她晚上有些事要晚一点回家，让你回家后自己先做点饭吃。她说为了表示她的歉意，她送你一个kiss。”“是吗？我们都老夫老妻了，怎么还这么客气？”

科长似乎有些不好意思。“那kiss你收下了？” 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](http://www.100test.com)