

秘书电话礼仪指导：打电话通话准备 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/59/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E7_94_B5_E8_c39_59528.htm 任何形式的人际交流能否取得最后的成功，往往取决于交流各方是否在交流前做了准备、所做准备是否充分，接打电话也是如此。基层公务员只有在通话前做好充分的准备，才能使通话得以顺利进行，观点得以准确阐明，信息得以及时传递，分歧得以有效消减。

（一）内容准备 在拨打电话之前，基层公务员首先必须明确自己所要找的受话人的一般情况，包括受话人姓名、性别、职务、年龄等，以免发生尴尬。同时须明确受话人的电话号码，仔细核实、谨慎拨打。更为重要的是，基层公务员在通话前应当对自己所要传达的信息和阐述的要点有明确的把握。最佳办法是事先把这些内容写在便笺上，预备一个条理清晰的提纲。这样，电话一通，发话人就可以依照提纲有条不紊地进行阐述了，不至于遗漏要点或者语无依次，甚至因一时想不起来该说什么而尴尬地僵住。有鉴于此，国家行政机关或基层公务员个人可制作统一的发话记录表，以便通话顺利进行和日后查阅。

（三）记录准备 国家行政机关内任何一次公务来电都有可能是一次重要的信息传递。因此，基层公务员都应当在自己或公用的电话旁配备好完整的记录工具，要养成一听到电话铃就拿起纸笔的习惯。为了避免因记不住或记不清发话人所传递的信息而一再要求发话人重述，甚至遗漏信息要点的情况，受话人应在接听电话时进行适当的要点记录，避免反复，节约时间。各级行政机关或公务员同样可以制作统一的来电记录表。值得注意的是，任何一份来

电记录都相当于机关内的一份文件，必要时须给有关领导传阅或批示，有的还要存档备查。因此记录应力求完整准确，机密性内容要妥善保管。（四）补缺准备 由于种种原因，基层公务员往往会在办公时间暂时离开自己办公桌处理其他要事，以致自己无法接听他人来电。此时，一般可采取如下两种应对措施。1.委托他人代为接听自己的电话。让受托之人属托来电者留下其姓名、单位及电话号码，转告他自己会在回办公室后即刻复电，并致歉意。一般不宜要求对方隔时再来电，以免给人以“摆架子”之嫌；也可请受托之人在对方同意的情况下，代为记录来电内容，但须确保记录准确，以免误事。2.设置电话录音。预留录音时应使自己的发音谦逊友好，其基本内容大致如下：“您好！这里是某某部门，现工作人员因公外出，请您在信号声过后留言，或留下您的姓名和电话号码。我们将尽快与您联络。谢谢。”

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