

秘书接听电话处理小技巧 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_E6_8E_A5_E5_c39_59741.htm 当你给他人打电话时，你应调整好自己的思路。那么，当你的电话铃响起之时，你应该尽快集中自己的精力，暂时放下手头正在做的事情，以便你的大脑能够清晰地处理电话带来的信息或商务。当然，上述过程应该迅即完成，如果你让电话铃响得时间过长，对方会挂断电话，你便会失去得到信息或生意的机会。以下几点是你在接电话时可以参考和借鉴的技巧：1、随时记录 在手边放有纸和铅笔，随时记下你所听到的信息。如果你没做好准备，而不得不请求对方重复，这样会使对方感到你心不在焉、没有认真听他说话。2、自报家门 一拿起电话就应清晰说出自己的全名，有时也有必要说出自己所在单位的名称。同样，一旦对方说出其姓名，你可以在谈话中不时地称呼对方的姓名。3、转入正题 当你接听电话时，不要“哼哼哈哈”地拖延时间，而应立即做出反应。一个好的开场白可能是：“您需要我做什么？”当你觉出对方有意拖延时间，你应立即说：“真不巧！我正要参加一个会议，不得不在5分钟后赶到会场。”这样说会防止你们谈论不必要的琐事，加速商务谈话的进展。4、避免将电话转给他人 自己接的电话尽量自己处理，只有在万不得已的情况下才能转给他人。这时，你应该向对方解释一下原因，并请求对方原谅。例如，你可以说：“布朗先生会处理好这件事的，请他和您通话好吗？”在你作出这种决定之前，应当确定对方愿意你将电话转给他人。例如，你可以说：“对于这件事，我们很快会派人

跟您联系的。” 5、避免电话中止时间过长 如果你在接电话时不得不中止电话而查阅一些资料，应当动作迅速。你还可以有礼貌地向对方说：“您是稍候片刻，还是过一会儿我再给您打过去？”让对方等候时，你可以按下等候键。如果你的电话没有等候键，就把话筒轻轻地放在桌子上。如果查阅资料的时间超过你所预料的时间，你可以每隔一会儿拿起电话向对方说明你的进展。如，你可以说：“约翰先生，我已经快替您找完了，请您再稍候片刻。”当你查找完毕，重新拿起电话时，可以说：“对不起，让您久等了”，以引起对方的注意。对于接电话的人来讲，当需要查阅资料而有礼貌地请对方稍等片刻，这是可以令对方接受的。如果有人在你正在通话时打进电话，你可以选择合适的词语让你通话的人稍候。然后拿起另一部电话说：“你能否稍等？我正在接听一个电话。”如果打来电话的人只是有一些小事，便可以当即回绝，然后迅即转向第一个电话，而这个人也会意识到你很忙而加速你们的讨论。 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