

职业秘书第四讲第二节如何接待客人秘书资格考试 PDF转换
可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/596/2021_2022__E8_81_8C_

[E4_B8_9A_E7_A7_98_E4_c39_596427.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/596/2021_2022__E8_81_8C_E4_B8_9A_E7_A7_98_E4_c39_596427.htm) 1、如何树立公司的

形象 公司里的销售人员、前台值班和电话总机话务员，都可以

说是公司第一线参与接待客人的人员；与他们不同的是，

秘书在接待过程中，秘书是代表上司在接待客人；从某种意

义上来说，秘书就是公司的商标，秘书在接待客人和值班时

的形象及态度，就是整个公司形象的缩影。因此，秘书不仅

在衣着打扮、言谈举止方面要注意，而且在精神状态方面也

要重视。接待客人的第一步，就是透视客人的各种心理活动

，使接待工作做到恰到好处。有些客人在初次来访时，心里

多多少少有些紧张，在这时，秘书的第一大任务，就是要帮

助客人消除这种紧张的心理。 a.热情大方 不管是第一次来访

还是常来常往，只要客人一进门，秘书就要主动迎上前去，

表示欢迎：“您好！”这样，客人很快就会被你的热情所感

染，即使是那些初次来访的客人，心里的拘束感也会消除一

大半。客人进门后，如果你正在打字，不能一边打字，一边

只用目光扫视客人；即使是正在打电话，也要暂时捂住话筒

问候对方；有些秘书可能会对这种热情有些微辞：对于那些

常来常往的客人又何必来那么多客套呢？只要有心，意思到

了就行，太热情反而让人感到见外。秘书必须牢记“礼多人

不怪”这一古训！如果你热情周到，即使客人在心里对你们

公司有些疙瘩，他也会自我控制；相反，哪怕是你只有半点

不周，客人也有可能产生另外的想法。秘书随时都要注意自

己的形象，衣服是不是脏了？化妆是不是太浓？精神是不是

饱满？等等，这些都反映出秘书的修养和水平。“请您登记一下”。客人一进门，你就热情地将来宾登记本递给对方。可当他看到你那染得通红的长指甲，心里顿时会产生一种什么感想呢？也许只有苦笑：“这位值班的秘书小姐真够呛，看来这个公司也够呛，这里就象个游乐场一样。”所以，秘书要永远能给人一种清爽麻利的感觉。

b.随机应变 对于所有的客人，都要热情周到，在态度上不应有亲疏之分。但是在接待的方法上，则要随机应变，灵活掌握。接待第一次来访的客人和常来常往的客人显然要区别对待。当那些初次来访的客人自报家门之后，秘书就要马上想好用什么方法接待他。他的公司与自己的公司是一种什么关系？往来密切不密切？如果是自己公司的老朋友，那么，要像对待自己的亲戚一样热情而又不做作。

2、前台值班的时候 前台可以说是公司的招牌，因此，秘书在前台值班时既要严肃紧张，又要热情活泼。客人一进门，就要马上站起身迎上前去：“您好！”然后听取客人的自我介绍。如果对方不是初次来访，你就要尽可能地回忆起他的姓名：“您就是恒昌公司的马龙先生吧？”这样一开始就让客人从心里感到亲切。客人对公司的“印象”，往往取决于他第一次与公司打交道时的感觉；虽然在以后的接触过程中，这种印象可能会有所改变，但第一印象是最深的，因此，在接待客人时，要尽可能地给客人留下一个好印象；如果出现失误，以后要再弥补往往很困难。不管你怎么努力，客人多少会对你留下一种“先入为主”的成见；如果你第一次给客人留下了不太好的印象，那么，他今后多多少少会对你有些偏见，如“某某太势利了！”等等。如果别人都是这样看你，那就很危险了。

a.不念名片 现在一

般的客人都有名片，客人掏出名片递过来，你双手接过后，要仔细确认对方的身分。如果客人没有名片，你就要在他自我介绍后，复述一遍对方的公司名称和他的姓名，以免出现差错。有时，你接过对方的名片后，不会念对方的姓名，你就要诚心诚意地受教对方：“对不起，请问您的姓名应该怎样念才好？”如果你没有把握，就一定不要念出来。把客人的姓名念错，是件令双方都难堪的事。当客人告诉你：“我是某某。”你就要跟着重复一遍：“某某先生。”“我正在等您。”客人来访都要提前预约。客人按约前来，你就要迎上前去：“我正在等您，这边清。”把他带到已预备好的会客室。但是，在秘书值班的时候，也经常会接待一些不速之客，“对不起，请问您预约了吗？”有些秘书喜欢这样问客人。问客人有没有预约跟问客人“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。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。秘书值班时一定要坚持这么几条原则：无论接待什么样的客人，都要做到公平和礼貌；无论接待什么样的客人，都要和颜悦色，千万不能皱眉头；上司没确认见的客人，就不要让客人进去；有些没有预约来访的客人喜欢问上司在不在甚至上司整个工作日程安排，在不了解对方身份和来意的情况下，不要直接回答上司在或不在，而是要尽可能地让对方那里了里一些

有用的信息。秘书在值班时，要尽可能地与各业务部门多联系，取得他们的配合，把他们预约的客人的来访时间、会谈地点等面成一一览表，存在计算机里，随时查用，从而提高接待工作的效率。

b.不浪费客人的时间 如果是接待有预约的客人，事情就比较简单，把他带到预先定好的会议室，及时通知预约的部门就行了。如果客人没有事先预约，那么，就要详细地问明客人有什么事，要找谁，马上与有关部门联系。现在经常有这种现象，秘书在没有弄清客人到底找准合适之前，就把他带到市场部；到市场部后，市场部的人说客人的事是销售部负责，当他们来到销售部时，人家又说这方面的工作已移交给企管部……这种来回往返，让客人感到十分难堪，这实际上是对他的不尊重。因此，在这种没有把握的情况下，最好是请客人稍等一会，先用电话与有关部门联系一下：“……天地公司的李强先生有件关于广告的事，是不是请你们接待一下？”这样就可以少碰许多软钉子，客人也会感到你的热情。

c.秘书有空无闲 值班秘书的主要任务是接待好刚进门的客人，一般来说这项工作是比较忙的，但是，前台也有没有客人的时候，这时秘书就比较空闲了。但是值班秘书必须牢记，空闲时间不等于是自己可以自由支配的时间。有些年轻的女秘书在值班时，看到没有客人，总喜欢把昨天晚上没看完的小说或杂志拿出来看看。缪斯具有无边的法力，经常把人带到另外一个世界……不知什么时候，抬头一看，客人早已站在自己的跟前，这简直让人无地自容！秘书慌忙地站起来，嘴里说着“欢迎，欢迎”，但连把自己的手搁在什么地方也不知道。因此，值班秘书一定要牢记自己的责任，不能给公司的形象抹黑。没有客人时，可以整理名片

、来客登记本，或者把因接待客人而中断的工作继续下去，总之，值班秘书要做到有空无闲，提高时间的使用效率。

d. 客人较多的时候 在客人较多的时候，秘书要坚持先来后到的接待原则，有些客人虽然是初次来访，但说不定他就是总经理几十年没见面的老同学。如果秘书在接待客人时不坚持先来后到的接待的原则，熟人优先，让客人明显感到薄此厚彼，那心里肯定不痛快。因此，即使是总经理的座上客，也得按先后顺序接待。其实，只要你对他们点点头，表示一下歉意：“实在对不起，请您稍等一下。”他们大多都会理解。现在有许多送水、送饭、文具、快递公司的人上门推销，这多少会影响一些前台的接待工作。即使如此，秘书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。有时候会出现这样的情况，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，如果前台秘书以衣帽取人，那到时候局面可能就无法收拾。另外，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。在一些秘书看来，这只是一件小事，但在客人看来，这是做秘书的缺乏教养的表现，是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。

3、如何应付各种突然出现的场面 如果事前已经约好，那么，上司的客人到了之后，一般都要将客人带到上司的办公室去，除非上司有急事要办临时出去了。不过，如果上司确实不在的话，那么，与其让客人在上司的办公室干等，

还不如自己先与客人聊聊。 a.上司突然不在 客人按照约好的时间来访，可是上司因为别的急事要办突然出去了。在这时，秘书应向客人说明情况，请求谅解，并征求他的意见：“请再等一会儿好吗？”“等经理回来之后，我再跟您联系行吗？”或者根据具体情况，把他介绍给有关部门：“让市场部的张经理跟您谈谈，您看如何？”总之，不管客人是否愿意等到上司回来再谈，还是愿意跟有关人员谈，都要按照上司事先留下的指示办。 b.不速之客 如果是出门办事，事先就应该与对方约好，这是现代社交中的一般规矩。但是，秘书对于那些不速之客，决不能因为没有预约而怠慢他们。首先要弄清来客的姓名、所在的公司、有什么事情。如来客人点名要与某某会谈，就应当立即与当事人联系。但是，在联系好之前，不应给客人以肯定的答复，因为当事人有可能不在，也有可能不愿见这位客人。如果是不愿意见，你就要这样答复客人：“实在对不起，某某现在不在家……”这样不致于给客人留下一个没有诚意的印象。有时，上司会给秘书来个电话或者写张纸条来，说今天某某客人要来，自己不想见他。然而客人到后，秘书总不能以上司不想见他为理由而不给予安排会见。所以，秘书在这时头脑要灵活一点，比如可以这样委婉地拒绝对方：“实在对不起，孙总准备明天下午出差，今天确实抽不出时间。”这样客人就能给予谅解。不过，在这之前，秘书有一点要弄清楚，那就是上司究竟是不想见客人还是实在抽不出时间，如果是当天抽不出时间，那么，就有一个改期的问题。现在秘书不时要接待一些不请自来的客人。这些并不受人欢迎的客人之中，大多是上门推销；有的干脆就是无理取闹。不管是哪一种人，秘书在接待时

都要待之以礼，显示出自己的涵养和风度。首先把来各领到接待室，立即让有关部门出面接待，并借送茶的机会，摸清对方来访的意图，及时向上司汇报、请示。当然这些不能做得太显眼了。比如，可以装作接电话的样子，把请示的内容写在纸条上递给上司，或者干脆装做很忙的样子，总之要让这种客人知道自己丝毫没有怠慢他的意思，这样让他们尽可能少惹点麻烦。

c.时间已到 按照原订的时间，孙总应该来会见程先生了，可他与钱先生还没有谈完。在这时，秘书最好写一张便条，把程先生的事简单地说一下，进去递给孙总。在便条上最后一定要加一句：“还让程先生等多久？”这样，孙总在与钱先生会谈的同时，可以对你的请示作简短的指示。当上司在与客人会谈时，如果来了紧急电话，也可以用同样的办法来处理。如果这时在便条上写上“怎样答复对方”这样一大堆问题，反而让上司为难，所以只要写上“过多久给对方回电话？”这么一句就行了。像上面那神情况，在程先生与钱先生两位客人交替的时候，秘书往往担心怠慢了程先生，所以在钱先生出来的时候，很容易给钱先生一种被撵走的感觉，因此，秘书在这时候一定要注意不给客人们一种厚此薄彼的印象。在给孙总递便条之前，就要对程先生表示歉意：“让你等那么久，实在对不起。”这样，秘书在送钱先生出来的时候，程先生就不会介意，而钱先生也没有被撵走的感觉。如果这一点处理不好的话，对公司的形象就有一定的影响。

4、招待客人的方法 上司在与客人谈话时，秘书要进去的话，必须先敲敲门，待里面回答“请进”之后，才能推门，不过，秘书一定要说声“对不起”，表示对打扰他们的谈话而抱歉。给客人送茶时，先将茶盘放在桌子上，

根据客人座次的顺序，双手把茶杯递给客人。按照传统的礼节，送茶应是从右边的客人开始，现在基本上不讲究这些了，主要是按客人座位的具体情况而定。如果客人是围着圆桌坐成一圈的话，那就无所谓左右。端茶时，站在客人身后一点点，说声“请”才把茶递给客人。在给客人送茶时，千万不能用没洗干净的茶杯或者缺口的茶杯，这些事虽小，但都能严重影响本公司的形象。秘书送完茶或者办完其他事，退出会客室的时候，要轻轻地把门带上，出门后在过道上，也不要弄出吧嗒吧嗒的声音，因为在会谈时，人们对室内室外的脚步声都非常敏感。另外还有一点，那就是在秘书关会客室的门时，一定要用目光问一下所有的客人，看他们是否还有什么事要自己代办。

5、客人回去的时候 客人回去的时候，秘书不一定要专门放下自己手中的工作去送他。如果客人路过你的面前，你站起来向他点点头表示一下就行了。如果客人年纪大了或者腿有些不方便的话，那你一定要上前去扶一扶或送送他。会谈什么时候结束，秘书应该掌握好时间，待客人一出接待室，就马上进去收拾，看看客人是遗漏了什么东西。如果有，就赶快给客人送去。所谓掌握好时间，不是要秘书在接待室门口老等着，给客人看到自己要进门整理收拾的样子，让他以为你是在撵他快走。如果发现客人遗忘了东西，要赶在电梯前或者大门口送还给客人。如果没来得及的话，就要尽快与对方联系。

6、接待室的布置 一般来说，现在的公司都不止有一个接待室。关于接待室的布置，最好按两种方式布置：一种是专门接待四五个客人的小一点的接待室；一种是接待十来个客人的大一点的接待室。大一点的接待室和小一点的接待室，在布置上有区别，但摆设基本

上还是一样的，一般都要有椅子、沙发、桌子（不能太高）、茶几、内线电话、记录纸、笔、烟灰缸。注意，在接待室可以放一些公司简介、样本等对外宣传资料，但不要放公司电话一览表等内部资料。如果接待室布置得太华丽，往往会给人一种俗气之感，但是接待室也不能太简陋。挂几幅字画，或者放几盆插花，就能给接待室带来几分雅致。接待室要经常保持清洁，象台布、桌布这些东西要勤洗勤换。如果接待室弄得乱七八糟，客人一进门就会感到不舒服。编辑推荐：[把秘书站加入收藏夹](#)[2009年秘书资格新版课程全新上线](#)[2009年秘书资格在线题库全新上线](#) [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