

职业秘书第四讲第一节如何使用电话秘书资格考试 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_596428.htm 1、使用电话应注意的基本礼仪 现代人可能在上幼儿园之前就会使用电话了，在成为秘书之后还有必要学习打电话吗？当然有必要。在我们处理各项日常事务的过程中，电话无疑已成为我们最得力的助手。从北京到上海，从广州到纽约……只要电话一接通，距离就立刻消失了，与写信相比，它不知要方便多少。因此，可以说在今天，如果我们离开了电话就会寸步难行。正是由于电话在我们的工作中得到了广泛的使用，所以，在使用电话时要接一定的规矩办事。虽然对于挂电话的人和接电话的人来说，都没有看到对方，仅仅是靠电流在交换双方的声音，但是，在电话里也能闻其声如见其人。如果在打电话时，随随便便，同样会影响你个人和公司的形象。人们在办公室打电话也可以说是千姿百态。很多的人在打电话时，以为对方不在眼前，所以则显得慢不经心，坐在椅子上，二郎腿不停地摆晃，为了舒适，把手臂靠在电话机上……在这些人看来，既然对方不在眼前，没有看见自己，那又何必一本正经呢？的确，正是因为对方不在眼前才打电话，但是，对方可以通过你说话的语气和声调，就能猜想出你说话时是一种什么模样，所以，在打电话时，要象对方坐在自己对面一样一丝不苟，规规矩矩。打电话同样要注意说话的节奏，必要时一字一句，适当放慢速度。有些人在打电话时，不是怕对方听不清，就是怕对方听不明白，说话的声音又尖又快让人受不了。这样，不仅让对方难以听清楚，就是听清楚了也

不一定反应得过来。还有些人在打电话时，为了贪图舒适，喜欢把臂肘压在电话机上，这样不仅被旁人看起来不雅，而且容易养成一种不良的工作习惯，使自己的发音变浊，从而给对方留下一个还没有睡醒的印象。说话的姿势影响着说话的效果，这是毫无疑问的。有一点在这里有必要提醒秘书，那就是说话既不能过于冷淡，也不能过于热情，分寸一定要掌握好。秘书在使用电话时，应注意基本的礼仪：注意口齿清楚，而且不忘附和。如果是说英语，应不时附和这么几句：“I see.” “I think so.” 不要随便岔开对方所说的话题，但也不要有什么问题就直楞楞地问对方；一定要在听对方讲完之后，自己才能开始发表意见。自己说话时，如果说得太长，就要不时停顿一会，听听对方的反映，总之要替对方考虑考虑；不要只顾着自己说话，也要给对方提问的机会；不管什么样的人打电话过来，都要认真接听；即使对方对本公司有成见，说话比较粗鲁，也应冷静而敬重的态度与人家说话。有时候，对方拨错了电话，如果你这么回答“这里是某某公司，您是否打错了电话？”这样反而会使公司的形象提升得到。一般来说，谁拨电话谁先挂机，但是，如果对方比自己的地位高的话，就应该等对方挂机后自己才能放下电话。如果自己上司的地位比对方的地位高的话（特别是在本公司内），应该是先拨通对方的电话，对方接听电话之后，自己才把电话转给自己的上司。如果对方的地位比自己上司的地位高或相同，则在拨通对方秘书电话请求转接之后，马上把电话转给自己的上司。

2、怎样接电话

首先是准备好记录纸和笔。秘书作电话记录，最好用统一的电话专用记录纸，不要等电话铃响了才临时找纸张凑合。电话记录应包括以下凡

项内容：什么时间（接电话的时间）、由谁打来的、打给谁、电话的内容、接电话人的姓名、处理结果（替他人传达、让对方再来一个电话或者给对方回个电话）等等；最后将对方的电话号码重复一遍后记录下来。

a.电话铃一响 秘书应随时在电话机旁预备电话记录纸和笔，养成作电话记录的习惯。有些秘书自恃年轻，记忆力强，所以不喜欢作电话记录。但是，秘书接触面宽，工作范围广，如果不作电话记录，在工作中随时有出现遗漏或张冠李戴的现象。电话铃一响，就要赶紧拿起电话，最好不要让电话铃响过二遍。如果你一时忙得腾不出手来，让对方等了一会儿，那么，拿起话筒后就要赶紧向对方道歉：“对不起，让你久等了。”如果是直线电话，拿起话筒后第一步就是自报家门：“东岩公司，我是秘书于雪。”如果对方电话拨通就直接找自己要找的人，在这种情况下，你把自己所在公司、部门以及自己的姓名告诉对方，对方并不会觉得你话多，相反他会感到很亲切。

b.不随便说“在”或“不在”铃响后拿起话筒，你自报家门：“这里是东岩公司，我是秘书于雪”“请问孙总在吗？”对方开门见山。碰到这种情况，不能随便这样回答对方：“在，请您稍等一下。”或者“对不起，他不在。”在没有弄清对方的身分和目的之前，这样回答对方，随时都有可能给自己惹出麻烦来，所以，在对方问“孙总在家吗？”之后，不要直接回答对方，而应这样反问对方：“请问您是……”你在弄清了对方的身分和目的之后再说：“请你稍等一下，我去看看孙总是否在家。”搁下话筒，去向上司请示如何答复。

c.灵活的“已经散会了”许多公司都有这样的规定，领导在开会时原则上不得接电话，所以如果客人来电话找上司，只要

不是很急的事，就不要让领导来接电话，散会之后再说。电话铃响了，对方要找孙总。“您是天地公司的李总吧？我孙总的秘书于雪。您要找孙总吗？实在不凑巧，孙总正在参加董事会，估计会议要到3点钟才结束。回头我们再给您来个电话，您看这样可以吗？”年轻的秘书往往这样回答。表面上看，这种回答似乎无懈可击，但是，对于秘书的这种回答，对方又会怎么想呢？既然你们孙总在家，只不过是开会，那为什么就不能抽几分钟来接个电话呢？你们不是经常高喊“用户就是上帝”的口号吗，为什么在这个时候你开会的事就一定比我的事重要呢？对方可能越想越生气。所以，尽管你回答的语气委婉，态度谦恭，但你这样的回答仍然是不礼貌的。同样，在接待外来的客人的时候，也不能这样回答。在这个时候，你最佳的回答方式应该是这样：“实在对不起，孙总刚散会，您有急事找他吗？”待对方说明他的意图之后，你便说：“请您稍等一下，我帮您去找一找。”这样，你可以去向孙总悄悄汇报，听取他的指示，如果孙总认为事情不急，不愿意去接电话，那么，你就要这样回答对方：“实在对不起，这会儿不知孙总上哪儿去了，回头见着孙总，我们就给您去个电话，您看这样可以吗？”这样做，滴水不漏，对方完全可以谅解。

d.要找的人不在“我是恒昌公司的马涛，请问孙总在吗？”“孙总现在不在家，估计3点钟左右回来，请您到时候再来个电话吧。”有些秘书在对方要找的人不在的时候，往往就这样直通通地回答对方。也正是由于这种类似的原因，使很多人对秘书产生了偏见，认为秘书就是领导的传声筒。电话里，对方没有找到自己要找的人，本来就有些扫兴，再加上这么几句冷冰冰的答复，心里会是

一种什么滋味呢？秘书是上司的助手，这种身分和责任都不允许秘书这样对待上司的客人，因此在这种情况下应该这样回答对方：“实在抱歉，孙总现在不在办公室，估计3点钟左右能回来。我是孙总的秘书于雪，不知您是什么事，如果您认为方便的话，我可以转告他。”“是吗？那就不麻烦你了。等孙总回来之后，请你转告他，说恒昌公司的马涛给他来过电话。我的电话号码是87654321转1234分机。”对方打电话找上司，上司不在时，作为秘书，你接电话必须做到以下四点：第一、向对方抱歉上司不在；第二、主动承担转达的责任；第三、让对方了解自己的职责；第四、将对方的意思（包括电话号码）复述一遍。

e.不让对方久等 电话铃响了。“我是天地公司李强，请问高明在吗？”你叫了两声高明。高明不在。有人说他下楼了，你在搁下话筒去找高明之前，应在电话里再向对方说明一下：“实在不好意思，几分钟之后再再来个电话可以吗？”总而言之，你在接到找人的电话后，就必须积极迅速地去找人，但是，让对方等的的时间不能超过三分钟。

f.推销的电话 现在推销的电话越来越多。对于推销电话，不要这样直接问对方：“对不起，请问您是谁？”或者“您有什么事？如果方便的话，请跟我说……”如果对对方的东西不感兴趣，也不能简单地这样答复对方：“对不起，我们不需要”或者“我们已经有了。”拒绝时也要注意说话的语气和分寸，你可以这样回答对方：“对不起，我们己有了，所以不能……不知您的意思如何？”这就可以做到买卖不成仁义在。

3、怎样挂电话 a.提前作准备 拨电话之前，心里要有个谱，要向对方说明哪些问题，或者了解哪些情况，这些都要想清楚，必要的时候要列个提纲。如果要核对

或查询资料，那么，事先还要把有关文件检查一遍，另外，还得把对方的电话号码和身分核实一遍。“我是东岩公司的于雪，请问李明在吗？”你拨通了电话。“对不起，请问您是要找市场部的李明还是要找财务部的李明？”对方接电话的秘书小姐反问。“……”你一下愣住了，于是不得不搁下话筒，临时去翻名片簿。这样显然浪费了时间，影响工作效率，所以，拨电话之前一定要做好各项准备工作。

b. 征求对方意见 电话拨通之后，你要自报家门，不能当对方一拿起话筒你就问：“李明在吗？”这是缺少涵养的表现，而且，你在自报姓名时，不能说得太快。如果对方接电话的不是你要找的人，那么，你在谈正事之前要征求对方的意见：“既然李明不在，那么，我想把事情对您说一下，请您在李明回来之后转告他，你看可以吗？”不要在对方没有表态之前，自己就滔滔不绝地说开了。电话拨通之后，对方告诉你要找的人不在，在这时你应该怎么办？一般来说，如果你的事情不急，你可以等对方回来之后再挂一个电话。如果你的事情很急，你就请接话人帮你转达。如果你想请接话人转达，就一定要弄清他的姓名（可能的话要弄清他的职务）之后再决定是否请他转达。

c. 找对方的领导 如果找某公司总经理有事，即使知道他的手机号码，在一般的情况下，也是先找他的秘书。因为对方也是秘书，你可以先把自己的目的简单地说明一下，就让他去向自己的经理汇报。在这种场合，你应向对方表示感谢：“又给您添麻烦了。”或“你那么忙，实在不好意思。”如果你也是替自己的上司挂电话，那么，你应当在对方把她的总经理找来之前，把话筒递给自己的上司。如果对方的总经理已来接电话，你再说：“请稍等一下，我是

替某某挂电话”，那就没礼貌的表现。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