

秘书从业经验：电话交流中的过滤原则秘书资格考试 PDF 转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/600/2021\\_2022\\_\\_E7\\_A7\\_98\\_E4\\_B9\\_A6\\_E4\\_BB\\_8E\\_E4\\_c39\\_600197.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/600/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E4_BB_8E_E4_c39_600197.htm) 每个领导每天都要接听无数个电话，如果这些电话都要领导亲自接听，他们就没有足够的时间和精力去处理公司的战略问题或核心问题。为了解决这个问题，大部分的经营管理者都让秘书先过滤电话，把一部分不想接或没必要接的电话先行代为处理，只有重要事情非得由领导亲自处理的才转接，这样既能使时间得到合理的管理又能提高工作的效率。过滤电话信息是秘书的一项非常重要的日常工作。一个优秀的秘书应该对自己的领导比较熟悉；如果了解他的人际交往范围、思维方式、工作方法和价值观念的话，在一般情况先都能判断自己是不是应该过滤，用什么方法过滤。首先，要了解来电者的具体情况。如果秘书接听打给领导的电话，一定要问明对方的身份和目的，包括来电者的姓名、职位、来电原因等等内容。详细了解了这些内容之后，秘书应自觉并正确地判断此电话应不应该转接给领导处理，如果没有必要性即可自行过滤电话信息，避免干扰领导的正常工作。其次，要学会判别过滤电话信息。一个公司或一个单位，每天都有很多电话，这些来电有的有要事，有的是无足轻重的，所以秘书就要起过滤器的作用，筛选判别电话信息。有的电话所涉及的事情，如果是秘书职权范围内并能自己处理的，或者领导不想亲自解决而授权给秘书处理的，或者领导不想接或在特殊情况下不便接听的，或者是不重要的事，在这些情况下，秘书要发挥“挡驾”的作用过滤电话信息，而且过后还要向领导进行有效传达。再

者，过滤电话信息时要使用恰当的语言。秘书在接听电话后，向领导汇报电话内容时应在保证内容正确真实，不夸大也不缩小的基础上，使用恰当的语言委婉地传达电话信息。有时候并不需要将原话一字一句的传达给领导，而只需将大概意思告知领导。否则，有时候可能因为你的用语不慎险些导致领导失和。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](http://www.100test.com)