

秘书资格考试技巧心得：使用电话的礼仪秘书资格考试 PDF
转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/623/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E8_B5_84_E6_c39_623738.htm 接电话动作要迅速，一旦打错电话应及时让对方检查原因。离开办公桌时，要安排其他人接电话。不要让人家摸不清去向和返回时间。要留话告诉他们去向和电话号码，以及回来的大概时间。如果使用了应答机器或语音邮件，提示他们将要离开多久，并告知来话者如何留言。打业务电话时，要先自报家门：“您好。我是某某先生的秘书。”使用几个共用的线路打数个电话时，电话之间最好有一定的间隔，给他人也留有打进电话的机会。在跟一位很忙的人开始长谈之前，一定要问对方此时是否有时间，说话时注意要言简意赅，但也不应该草率了事。应该称呼对方的姓名和头衔。使用体谅和充满敬意的表达，如“谢谢您”和“请您再重复一遍”。同样的意思，比如“我明白了”就比“您说得多了”要客气的多。避免使用一些陈词滥调、俚语和粗鲁的表达，如“呀”、“呢”或“呃噢”等。不要在工作时间同打电话来的朋友闲聊：滥用电话是商界的一个严重问题。如果有人打电话找老板，千万不能与之闲聊，除非是礼貌地回答对方的问题和评论。如果因某种原因不得不放下听筒时，应该轻轻放下，但不要把听筒朝上放置，否则对方有可能听到办公室里其他人的谈话；这样做的原因还在于公司也许正播放着音乐，打电话者对此或许颇为反感。不要打断对方的讲话或表现出不耐烦的情绪，应该仔细地听，不要因为走神而漏听对方的讲话而让对方重复。不要在打电话时叼着香烟、拿着铅笔或边嚼口香糖边打电话

，对方如果听出来会觉得你很没有礼貌。当提出要求和做出回答时，要有礼貌，说“请”、“谢谢”等等。当结束谈话时，可说些这样的话：“谢谢您，某某先生，再见。”等对方先把电话挂上之后，再把听筒轻轻放回原处。如果必须中止某个电话，可以这样说：“对不起，某某小姐，另一个电话正在等着我，我再打电话找您好吗？”在办公室里打电话，最好不要选择在临近下班时间打电话。与国外通话，还要考虑时差和生活习惯。电话接通后，要询问对方是否时间合适，有无妨碍。在电话中对话时，要严格地把好时间关，做到简明扼要，不要占用对方过长的办公时间。对打进来的电话，我们必须尽快的接听。响铃时间过长，不仅会让对方感到傲慢与失礼，而且影响正在工作的同事。要注意培养自己的听辨能力，对经常有业务往来的电话，一拿话筒便能立即叫出对方的姓名，有效地缩短我们与客户之间的隔阂与距离，始终掌握交谈的主动权。万一弄错了，应向接电话者表示歉意，不能将电话一挂了事。拨号后，如只有铃声，没有接听，应耐心等待片刻。待铃响过六次后再挂断。否则，如果对方正巧不在电话旁，匆匆赶来接电话，电话已挂断，这是失礼的。电话接通后，可以先询问对方的号码或单位，然后主动报出受话人的姓名及通话内容，如受话人不在，可将内容转达给接话人；如果不便说出自己姓名及通话内容时，应该婉转应答。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