

秘书常识：前台工作管理规定秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/632/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E5_B8_B8_E8_c39_632408.htm

1、目的：为保证公司内外通讯信息畅通，对来访人员进行友好接待，塑造企业良好形象。2、范围：公司总台工作人员。3、内容：3.1服饰要求：总台人员直接代表着公司形象，故应着装得体、整洁大方、举止文雅、化淡妆。3.2电话接转3.2.1电话铃声响两下，总台人员应迅速接听，接听电话时应音调柔和，语气平稳，使用规范用语“您好，大众联合”或“大众联合，您好”等。3.2.2对待来电者礼貌、热情，首先弄清来电者身份、意图，可应用以下话语询问来电者：“请问你贵姓？”，“请问您哪里找？”，“请问你找哪位？”，“请问有什么可以帮到你？”等。3.2.3明白来电者意愿后，在征得被访问者同意的情况下迅速将电话转给被访者接听，当被访者正忙无法接听或因特殊原因拒绝接入来电，总台人员应代被访者表示歉意，并婉言相告，同时记录来电者之联系电话及联络人，必要时获悉来电者的留言，然后将所记录信息转达给被访者。3.2.4待来电者结束谈话先挂断，使用礼貌道别语：“谢谢，再见”等，道别后将电话轻轻放下，并将必要内容作记录。3.2.5总台人员不得利用工作之便，在上班时间私自或帮人接打私人电话。3.3访客接待3.3.1当客人来访时，总台人员应礼貌大方，积极主动热情予以接待，不以貌取人，不分贵贱，平等相待，征询对方需访对象后递送茶水，并通知被访人员；会客、洽谈原则上在会议室，未征得人力资源部同意，不得带入办公室内；对于来访公司

高层领导之客人应先问清楚是否事先有约，并主动通知被访领导，征得领导同意后带至其办公地点，并作记录。 3.3.2 客人走后，应及时收拾茶具，以保持良好办公环境。 3.3.3 严守公司秘密，不得同客人过多寒暄。 3.3.4 对于个别不受欢迎之客人，应马上向公司报备。 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