

秘书礼仪知识：做好接待工作要有礼有节秘书资格考试 PDF
转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao_ti2020/644/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E7_A4_BC_E4_c39_644925.htm id="FWM">](https://www.100test.com/kao_ti2020/644/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E7_A4_BC_E4_c39_644925.htm id=) 领导的上级、客户或亲戚朋友。应该热情地请进会客室就座，上茶，可以说"您稍等一下，我看一下×××在不在"，并马上请示领导，再按照指示接待、安排。

推销员。这类人员我们可能遇到得最多。这时候你最好先打电话给相关部门，如果相关部门有意向或是事先有约的话，你再指引他们过去。如果没有预约，而推销员又坚持要见相关领导，你也没必要黑脸推辞，可以委婉地让他们把材料留下，回头请领导过目。领导如果感兴趣，你再及时、主动地和他们联系。

客户。有些客户来访的问题，是很简单的，不需要领导出面也可以解决，这时，你就要显示出"分担领导工作"的本事了。你可以介绍他们去找相关部门的主管或人员交涉。但事先应主动替他联系，然后指明该部门的名称、位置，最好能亲自引领客人去。

不速之客。遇到这种情况，应态度和蔼地请对方报上姓名、单位、来访目的等基本资料后，请示领导，由领导决定是否会见。由此可见，做接待工作要学会审时度势，具体情况具体处理，这样才会做到有礼有节，协调好单位和来访人员的关系，展现出良好的职业人素质。

服务人员在工作岗位上接待或准备接待顾客时，一定要积极主动和选准时机。为顾客提供优质服务，是每一位服务人员责无旁贷的事，若想使自己的服务奏效，重要的是做到站立到位、适时招呼。站立到位 一般情况下，服务人员在工作岗位上均应站立迎客。即使是允许就座，当顾客光临时，亦应起身相迎。而站立迎

客时，最重要的是注意站立到位，即服务人员主动站立于不但可以照看本人负责的服务区域，而且易于观察顾客、拉近顾客的位置。实行柜台服务时，有所谓"一人站中间，两人站两边，三人站一线"之说。意思是，一个柜台，如果只有一名服务人员应站在柜台中间；两名服务人员应分别站立于柜台两侧；三名或三名以上服务人员应间距相同地站成一条直线。而实行无柜台服务时，服务人员大都应当在门口附近站立。在站立迎客时，服务人员一般应面向顾客或是顾客来临的方向。不允许其四处走动巡视，忙于私事，或者扎堆闲聊。

适时招呼 在服务行业里，由服务人员主动向顾客打招呼，早已成为一种惯例，通常，它被叫做"迎客之声"。作为接待顾客说出来的第一句话，"迎客之声"直接影响到服务人员留给顾客的第一印象，并且在双方的交易过程中举足轻重。要使自己真正讲好"迎客之声"，有三点需要服务人员注意：一是时机适当。只有在应该向顾客打招呼时及时向对方打了招呼，才会使对方听起来既顺耳，又顺心。二是语言适当。在讲"迎客之声"时，务必注意称呼得体，问候礼貌，用语准确，一定要使之切合当时的语言环境，不仅贴切，而且自然。同时，还须注意不失礼貌。三是表现适当。服务人员在向顾客主动打招呼时，少不了要以自己的表情、举止相配合。在正常情况下，向顾客打招呼，最忌讳面无表情，举止失常。正确的做法，应当是面带微笑，目视对方，点头欠身。

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