

秘书常识：接打电话和处理电话中问题的方法秘书资格考试
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E5_B8_B8_E8_c39_645588.htm id="EWM">

(一)、处理电话留言的一般原则

- 1、简洁：在记录留言时，要抓住要点，排除无用的话语，让受让人一看就明白；
- 2、完整：留言中若提到有关日期、时间、数字等重要信息，要非常仔细地记全，不要遗漏。
- 3、准确：要确保信息记录的正确，包括双方的姓名，对方的单位、电话号码，来电日期、时间，来电的内容等。一定要在留言上签字，以防收到信息的人有什么疑问。在记录完留言后应将留言中的数字信息、地址等重要内容与地方作核查，确认准确；
- 4、及时送达留言：记录者应尽早传递留言，如果留言是紧急内容，应将留言表中紧急一项标出，提醒接收者。当留言出错的时候。最好坦然向对方承认，取得谅解，并尽快采取补救措施。

(二)、接电话的方法

- 1、“响铃不过三”秘书在电话铃响后，应迅速接听。铃声响了三次以上才拿起话筒是缺乏效率的表现，势必给来电者留下不好的第一印象。如果耽搁了一会儿，拿起电话后，要先向来电者真诚地表示歉意：“对不起，让您久等了。”
- 2、接电话的问候语先要问候，对外接报出单位名称，对内线报出部门名称。比如：“你好！天地公司。”或：“你好，销售部办公室，我是刘海。”
- 3、如果来电要找的人不在或因开会不能接电话，秘书可有以下三种选择：
如果知道上司何时回来，可以告诉对方到时再打过来。如：“很抱歉，刘海先生正巧不在，您过一会儿再打来好吗？估计他9点钟左右回来。”可请对方留下姓名和电话号码

，等上司回来后再同他联系。如：“请您留下电话号码好吗？这样刘经理可以给您回电话。”可询问对方是否愿意与其他人通话，但要告知对方你要转给人员部门，并征求对方同意。如：“关于合同一事，你想同其他人谈一谈吗？我们的销售部马经理正在办公室，要不要我把你的电话转过去？”

4、记录并引用对方的名字 秘书应该有意识的训练自己的听辨能力，假如对方是老客户，经常打来电话，你开口就弄清楚他的声音时，秘书可以用合适的称谓问好：“您好，王经理”这将给对方留下受到特别重视的印象。

5、接电话的语调 利用清晰而愉快的语调接电话能显示出说话人的职业风度和可亲的性格。在说过“你好”并自报姓名后，你是热情还是心不在焉全都会通过说话语调暴露出来。说话应稍慢而清晰，要注意措词。说话时要面带微笑，使声音听起来更为热情。语调要平稳、安详，不可时儿细语时而高声大叫，更不能陡然提高音调。电话语言沟通的3大特点是：声音和谐有序、态度和霭可亲，言辞得体准确。

6、排除干扰 要是在通话时想要打喷嚏或咳嗽，应偏过头，掩住话筒，并说声“对不起”。千万不要边打电话边嚼口香糖或吃东西。应避免打电话时和旁边的人交谈。注意不要让房间里的背景声音干扰电话交谈。如果通话中遇到线路出现毛病或串线，应尽快处理，并建议对方待会儿再打。这样做，也许会耽误一点时间，但比较礼貌。

7、要做好电话记录

(三)、拨打电话的方法

1、首先报出本人的姓名和单位名称 为了使对方能听清楚，说话节奏应比交谈时稍慢些。建议报出自己的全名。这实际上是一种自我推销的方式，可以使对方加深对你的印象。比如，您可以这样说：“您好！我是天地公司的刘海。请

问王先生在吗？”如果是秘书接的，等本人来接时，还须再报一次姓名和单位。秘书介绍自己的方法主要取决于两个因素：一是确定电话是内线还是外线；二是能否清楚接电话的人是谁。如果打外线，秘书不认识对方，应作详细的自我介绍，如“您好，我是刘海。天地公司销售部的秘书。”如果打内线，秘书可区别对待。以下几种自我介绍可视不同情况采用。“我是刘海，王先生的秘书。”“我是销售部的刘海”“李涛先生，您好，我是刘海。”秘书在电话接通并作了自我介绍后，要简明扼要地说明通话目的。在请接电话的人传呼自己要找的人时，要有礼貌。如果估计到这次通话的时间较长，应在通话开始时就询问对方此时是否方便长谈。如果对方愿意谈但此时不方便，秘书要有礼貌地请对方指定下次通话时间。打电话时，若恰巧要找的人不在，或不能来接电话，秘书可用协商的口气请接电话的人转告。留言时要说清自己的姓名、单位名称、电话号码、回电时间、转告的简要内容等。在对方记下这些内容后，千万不要忘记问：“对不起，请问您怎么称呼？”对方告知的姓名要用笔记下来，以备查找。

2、如果想请对方回电话，切记要留下自己的电话号码，这是最基本的礼仪。别忘了告诉对方回电话的最佳时间。在你有可能外出时，记住这一点尤为重要。如果对方是在外地，则最好说明自己将于何时再打电话，请其等候。

3、要问对方此时打电话对方是否方便 对方必须在电话中讨论的问题，还应考虑何时去电话于对方更方便。有的公司希望一上班就借这样的电话，以便能有一整天时间可做其他事情。而有的则宁愿在一天工作即将结束的时候再接这样的电话。如果想定期和对方进行这种讨论，应征询对方定在哪一

天、哪一个钟点更为方便。这样做，既是为了使对方能定下心来与你从容讨论，同时也是个风度问题。在别人正忙时去电话是很不礼貌的行为。明明需要占用一刻钟，切不可只说：“可以占用你几分钟时间吗？”应该说：“王涛，我想和你谈谈分配方案的事宜，大概需要一刻钟。现在你方不方便？”有时你可能只是为了和对方约定一个对双方都方便的时间再去电话，但如果对方说“现在就行”，则不宜再推迟。如果不得不在对方不方便的时候去打电话，应当表示歉意并说明原因。

4、注意自己的语言措词和语法都要切合身份，不可太随便，也不可太生硬。称呼对方时要加头衔。听话时，最好插用一些短语以鼓励对方。对对方的要求作出反应或对方提出要求时，态度应积极而有礼貌，比如：“我很高兴为你了解相关信息”或者“请别忘了下周一到我公司开会”等等。

5、适时结束通话 通话时间过长意味着滥用对方的善意。结束谈话时，要把刚才谈过的问题适当总结一下。最后应说几句客气话，以便显得热情些。放话筒的动作要轻，否则对方会以为你在摔电话。在每次通话结束前，挂电话的一方应该主动说些礼貌规范的结束语，以结束通话。这虽然不是大事，但却有助于判断对方是否故意拖延通话。可以以征求意见的方式提出，如：“就谈到这里，好吗？”也可以用规范的结束语，如：“很高兴与您通话，我们希望能尽快见到您，再见”“谢谢你的来电，李涛先生。再见”如果所在单位或部门规定的标准的通话结束语，则应在每次通话结束前使用这句结束语。切不可正题刚讲完便“啪”的挂上电话，使对方措手不及。

6、拨错了电话号码要道歉，决不可挂上了了之，因为这样是很不礼貌的。道歉的态度要诚恳，

话不必多，您可以说：“对不起，我可能拨错电话号码勒”。不可盘问对方为什么不是自己要找的人。同时，可以询问一下对方的号码，看是否与自己所拨的号码相同，以免再次拨错。同时，别忘了要道声“再见”。（四）、通话过程中可能出现的问题以及处理方法

- 1、线路中断 拨打电话的一方应主动重拨，接话方则应静待一、二分钟后方可离开。重拨以越早越好，接通后应先表示歉意，尽管这也并非是自己的过错。既是通话即将结束时出现线路中断，也要重拨，继续把话讲完。否则，就像交谈中弃人而去，是很失礼的事。况且，既是你的话讲完了，对方可能还有更多的话要讲。如果是在一定时间内打电话的一方仍未重拨，接电话一方也可拨过去，并且可以这么说：“刚才您是否讲完了，还有其他问题（事情）吗？”线路中断常发生于“持机稍侯”和等待转接电话的时候，虽然令人恼火，但在接通时也不可暴露任何不满。因为也许是由于对方不了解电话系统操作而出的差错，并非出于故意。但作为请人稍侯和转接电话的一方而言，应主动表示歉意并迅速接通对方所需要的电话。
- 2、接通时受到干扰 如果接电话时室内已经有人和通话时有人闯入而没有退出室外，你可先对话筒说声“对不起”，然后有礼而坚定地对进来的人说：“我待会再去找你”，示意其退出。在上司打电话时，如果秘书确有急事非马上找他，可以将要谈的问题写在便条上放在他的眼前，然后再退出。
- 3、没有时间谈话 对于这种电话无非是接还是不接，权衡的关键在于来电的重要与否和矛盾的轻重程度（如手头的工作能不能暂时搁置，或者是来电能不能三言两语讲完）。这时对方并不知道你的处境，所以在接电话时不妨向对方直言。这样做是允许

的，也不失礼。比如，可以告诉对方：“我正在打今天下午要用的报告，能不能待会儿给你回电话？”这样对方了解你不想接并非出于不尊重，同时也可使他有所选择，或是同意以后再通电话，或是三言两语讲完来电。如果当时的确很忙而又深知来电话者讲话嗦，则告诉对方迟些时候回电话，这样对双方都比较合适，而且不失礼貌。

4、很难对付的电话

有的人讲话听不清或很难懂，应在通话开始时就向其说明。有的人喜欢在电话里大发脾气。可以适当地让对方发泄心中的怒气。回话人的语调要安详，沉稳。有的人东拉西扯，谈不到点子上。应有礼貌地把问题引上正题。有的人像牛皮糖，是很缠人。不管是否会干扰别人，他总是在电话里说个没完，或三番五次地打电话来。对付这种人，只要不说“我对你不感兴趣”，用什么办法加以拒绝都行。对他们说话要直截了当，不能过于婉转，可以说，自己正在忙，有空便回电话。比如说：“谢谢你多次来电话，只是我们已经选好了办公用品的供应商”。

（五）、在对方电话答录机中留言

- 1、等到对方电话预先录制的请留言信息结束，在听到特殊的提示音后开始留言；
- 2、先清楚地说出自己的姓名和单位的名字；
- 3、清楚说明要给谁留言，最好留下全名；
- 4、简洁说明留言的内容，一定要做到信息简短明了；
- 5、对于姓名和地址等主要词汇，可运用拼写再次确定，如李海先生的名字是木子李，大海的大海；
- 6、如果信息中要留数字，应缓慢述说，并再次重复；
- 7、然后说出留言的日期和具体时间；
- 8、挂断之前，自己要向对方说“谢谢”和其他礼貌用语。

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