

秘书常识：接听与拨打电话的原则与基本要求秘书资格考试
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_645589.htm id="EEMM"> 1. 表达规范、正确 秘书电话语言表达要体现出良好的职业规范，秘书人员的工作语言应是普通话，要始终保持接听电话时的职业语调与规范用语，这是秘书的首要基本功。另外，因为电话交谈不像口语交谈，可以用除声音之外的体态语来辅助表达，所以用语要规范。同时，电话交谈有时因为距离问题或线路干扰而使声音模糊、失真，这一切都要求在接听电话之前，必须首先注意表达规范正确。 2. 礼貌热情，语气清晰和婉 俗话说，言为心声，声音能反映人的真情实感。秘书电话交谈，更应该运用富有人情味声音，力求使对方既收到语言，又收到情感信息。有人将电话比喻成不速之客，常会不顾对方是否欢迎而突然闯入。对于秘书，心情在某一时刻可能很不好，此时更要求秘书人员在接听电话时态度要热情，语气要和婉，不可生硬，不能让对方感觉不舒服。 3. 简洁 企业电话用语，不同于人们的日常生活中的电话用语，电话沟通的时效性很强，秘书人员必须有很强的时间观念，长话短说，扣紧主题，不说与主题无关的事。同时，简洁并不意味着一定要少说话，在表达信息的过程中，一定要全面准确，而不是一知半解。 4. 保密 电话保密是企业信息保密中的一项重要内容，秘书人员在接听电话时一定要注意保密，一般不要在普通电话里谈秘密事项，同时也不能将和电话内容有关的事项告诉无关的人员。如果对方在电话中问及有关机密的事，秘书人员可根据情况，或婉言拒绝，或请示领导

。 5 . 注意时间 这主要是针对打电话时，要考虑对方此时接电话是否方便，要注意各地、各国的时差和工作时间的差别。一般的公务电话最好避开对方临近下班的时间。因为这时打电话，对方往往急于下班，很可能得不到满意的答复。公务电话应尽量打到对方单位，如确有必要给对方打时，应避开对方与其家人吃饭、休息时间。 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