

秘书从业经验：员工必须掌握的接电话礼仪常识 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_E4_BB_8E_E4_c39_645839.htm 公司内的工作电话如有事求见上司，尤其是总经理或副总经理，一定要先用电话联系，请秘书转告或安排时间；与同级同事联络也应先通电话，约定时间、地点，不要随便打扰别人；谈话结束时，一定切记轻放电话。客人或上司在开会时的电话接听首先向对方解释客人或上司正在开会，礼貌询问对方是否需要留言如有留言，应按电话备忘录的要求做好记录如对方执意要通话，应记下其基本资料，请对方稍等，随后将资料写在便条上送交客人或上司并等候吩咐。上司或同事外出后的电话接听说明上司或同事的大致去向；说明大致的返回时间；询问对方是否需要其它人代听电话或留言；如在办公室接到别人打给上司的电话而上司又不在，应避免回答“没有来”或“一直未见到”，“还未来上班”等，而应答复“他/她暂时不在办公室，有什么事可以代劳呢？”等等。转接客人或上司的电话转接电话时，一定要问清对方的姓名和单位。切记要重复确认转达的内容；在为客人或上司转接电话时，一定要等到双方通了话，再轻轻放下自己的听筒；接转了几次都无人接听，则每一次都要跟对方说：“对不起，请稍等。”清楚对方来历和用意时，先不要挂线，经请示后再处理。受话人正在会客时的电话接听首先应跟对方解释并询问是否需要留言或劝其过会儿再打来；如遇紧急情况，应请对方稍候，设法联系客人或上司以听其吩咐；若受话人正在参加重要会议，则应礼貌致歉，婉劝对方过会儿打来。点击进入试题

测试：百考试题秘书资格在线考试系统 欢迎进入：2010年秘书课程免费试听 更多信息请访问：百考试题秘书论坛 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