

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](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](http://www.100test.com)