

模块 3

办公室接待工作



学习目标

知识目标	能力目标	素质目标
<ul style="list-style-type: none">● 了解接待工作的内容和特点● 掌握接待工作的操作规范和要求	<ul style="list-style-type: none">● 掌握具体的接待工作技巧● 能区分接待对象，确认不同的接待规格● 根据不同的接待对象，采取相应的接待方法	<ul style="list-style-type: none">● 掌握灵活多样的接待技巧，培养应变能力，提升秘书人员素质● 培养全局意识和服务意识

第 1 单元 办公室接待工作概述



情景案例

宏达房地产开发公司的秘书何秀文是一位刚参加工作不久的新人，这天上午她正在办公室里忙碌，准备公司下午的招聘面试会，她把参加面试的人员名单打印了一份，并通知面试人员下午面试的时间和地点。这时突然传来一阵敲门声，何秘书头也没抬地说了声：“进来。”又继续打电话了。

“何秘书，在忙什么呢，这么认真啊。”背后一个声音传来。

何秘书回头一看，原来是与公司有长期合作关系的某酒店的马总，“哎呀，马总，你有什么事吗？”

“呵呵，不是你们老板约我今天来结账吗？还是你给我打的电话。”

“啊，对对，我马上带你去。”何秘书拍拍脑袋，急急忙忙带马总去老板办公室，到了老板办公室门口，何秘书说：“马总，你自己进去吧，我们老板在里面呢。”说完转身就走了。

回到办公室何秘书又继续忙自己的事，这时市场部的王经理带了位客户进来。原来是上次来过的跟老板谈下半年销售合作事项的某公司的胡总，王经理问何秘书：“老板在吗？”何秘书说：“在呢。”

“那我们进去了。”王经理说。何秘书“哦”了声就继续做事。过了一会儿办公室内线电话响起，何秘书抓起电话问：“找谁啊？”对方在电话里说：“何秘书，麻烦你倒 4 杯茶过来。”“啊，4 杯？好好，马上来。”原来是老板的电话。何秘书马上找出茶杯去泡茶，一

倒水发现水流出来了，原来是一个杯子底部破了，她又赶紧换了个杯子。等她把茶水准备好想送过去时，发现老板已经把客人送出来了。何秘书端着茶进也不是，退也不是，尴尬地站在那儿。

下班时，老板要何秘书晚上把公司的接待工作制度好好看看，明天早上交一份体会给他。



项目任务

1. 何秘书在这天的接待工作中哪些地方出了问题？
2. 如果你是何秘书，你会如何认识并做好接待工作？



任务分析

何秘书在进行接待工作时，首先，没有注意接待工作的礼节，尽管工作很忙，但是对每位来访客人都应有起码的礼貌，因为一个秘书代表的是公司的形象，其言谈举止已不是个人的行为。其次，何秘书对接待工作的流程缺乏相应的认识，没有充分做好接待工作的准备，在同时接待两批来客时，应该妥善处理好先后顺序，不应该把两批客人同时带到老板办公室，造成老板工作的被动。她可以先请王经理和客户在办公室稍候，给客人准备好茶水，让王经理代为招呼客人，自己则应立即向领导汇报，在得到老板的指示后再做下一步的工作安排。



相关知识

1. 接待的概念与种类

接待是指为来访者提供相应服务的活动。根据不同的对象、不同的来访目的，接待工作的种类也各不相同，具体如表 3.1 所示。

表 3.1 接待的种类

划分标准	种类
接待对象	内宾接待、外宾接待
接待规格	高规格接待、对等接待、低规格接待
来访者意图	会议接待、视察接待、参观接待、公务接待和其他接待
来访者的形式	计划性接待、随机接待

2. 接待的原则

(1) 热情礼貌。秘书是客人最先见到的单位成员，秘书的形象直接影响着客人对单位形象的判断。因此，秘书在接待来访者时，不论对方是谁，都要做到热情礼貌、周到大方、平等对待，主动为来宾提供各种必要的服务。



小技巧

迎接来客的“3S”

秘书见到客人的第一时间，要遵从礼仪上的“3S”原则，即站起来（stand up）、注视对方（see）、微笑（smile），以良好的公司形象迎接来客。

（2）细致周到。不论在哪个接待环节上，都需要秘书认真、细致、耐心。如客人到来，秘书要主动迎上前，微笑问候，仔细询问对方的来意。对于初次来访的客人，应主动引路，在客人告辞时要提醒对方有无遗漏物品；在计划性接待工作中，秘书要拟写出详细的接待方案，分清部门职责，明确个人任务，在安排布置时，也要检查督促。



「see的技巧」

（3）勤俭节约。接待工作是办公室的常规工作，每年都有各种各样的接待任务，秘书在做好接待准备和服务工作的同时，也要注意接待经费的控制。要从简节约、精打细算，避免铺张浪费，要学会做好接待经费预算，节约接待成本。在安排宴请、参观、娱乐、座谈会等项目时，尽量减少不必要的开支，缩短接待时间，控制参与人数，提高接待工作效率。

（4）严守机密。严守机密是指秘书在接待过程中，要注意各方面的保密工作。既要体现热情友好的合作态度，又要注意控制信息透露的度，做到该说的一字不少，不该说的一字不多。要按照单位规定，协调行动，统一对外口径，特别在涉外接待时要谨言慎行，严格按单位的保密制度办事，严防泄密。

（5）尊重个人。接待工作也要注重以人为本，尊重个人的意愿和隐私。例如，秘书在接待工作中会主动帮客人提行李，但如果客人不同意，就不要勉强，有的可能是客人的私人物品或贵重物品，不适合假手他人；再如喝酒，中国人习惯认为向他人敬酒是礼貌、客气、热情的表现，但对方酒量有大有小，要根据客人态度适可而止。在接待客人时，对于个人的疾病、年龄、婚姻、收入、私人电话、宗教信仰、政治态度等都要避免过问。尊重个人，就是尊重个人选择、尊重个人习惯、尊重个人隐私。

3. 接待的准备

做好接待工作，前期准备工作是非常重要的，主要从环境准备和物质准备两个方面入手。

（1）环境准备。接待的环境准备主要是指单位的整体环境和接待室或会客室的局部环境。

单位的整体环境要求安全、整齐、干净、无乱堆乱放现象。会客室、接待室的地点要安静、防止干扰，减少或尽可能消除噪声的来源。会客室的布置要注意审美，既不能太华丽，又不能太简陋。室内设施要完善，物品摆放要整齐。保持会客室的清洁，室内空气保持流通，照明光线要充足，为了调节室内空气，可以在室内摆放一些合适的绿色植物。



小技巧

会客室植物摆放方案

环境特点：植物摆放的空间不大，温度适宜，一般在25℃左右，日夜温差变化小，空气质量一般，不同位置的光照差别较大，人员流动多。

摆放建议：由于空间的限制，采用一些垂吊植物可增加绿化的层次感。

建议植物：办公室内的植物布置，除美化作用外，空气净化作用也很重要。由于计算机等办公设备的增多，辐射也增加了，所以采用一些对空气净化作用大的植物尤为重要，如黄金葛、金琥等植物。另外，要避免针刺类、落叶类的植物，最好选择常绿植物，如龙血树、金钱树、万年青、常春藤、叶兰、虎尾兰、龟背竹等。

（2）物质准备。

① 茶、水、饮料的准备。

a. 秘书应将茶杯整齐摆放在每个座位的右前方，茶水不应超过杯子 2/3 的位置，茶叶可采用袋装的，也可采用散装的，但茶叶的加入量不要太多，一般能盖住杯底即可。

b. 如果使用饮水机，至少要提前半小时把饮水机打开，如果使用热水瓶也应提前将热水瓶准备好放在接待室里。

c. 如果使用饮料，就要提前在每个座位右前侧将饮料摆放整齐。

② 水果、点心的准备。

a. 如果接待时需要准备水果、点心等，秘书就要提前将水果洗净，摆放在盘子里，放在桌面中间或不影响记录和翻阅文件的位置。

b. 如果是长方形桌子，就应将水果混合摆放，分盘放置，如果是茶几等分散型桌子，则应将水果分成小盘分桌放置。

c. 水果的选择和购买还应考虑到来宾的身份、人数、性别、年龄等。男士，则可以增加烟、口香糖之类；女士，则可以增加小点心、糖果、零食之类。但是要注意避免选择吃相不雅或有异味的食品，腐烂变质的水果不买，咀嚼时会发出太大响声的食品不买，太大、太重的水果要事先切分好，并在盘子旁边准备好牙签。

③ 烟、火、烟灰缸的准备。桌面上要摆放稍大点的烟灰缸，用来装垃圾和烟灰，也可在座位旁放置小型的垃圾桶，还要准备好纸巾、打火机、火柴等用品。

④ 相关资料的准备。在会客室可以放置一些单位简介、产品样本、报纸杂志等对外宣传资料，但不宜放置单位电话一览表等内部资料。



相关链接

秘书接待的几种不同方式

1. 迎送式：秘书对来访客人起身相迎，离开时起身离座相送，重要客人送至门口或电梯口，老人小孩送至大门口或车门边，注意要打开车门，一手扶车门顶，一手示意。

2. 引见式：秘书将客人介绍给领导和有关部门人员。

3. 参与式：主宾会见，秘书参与陪同，主要工作是准备资料、现场服务、做好记录。

4. 陪同式：主方安排客方参观游览，秘书负责联络餐饮、住宿、休息点、交通路线，并充当导游角色，介绍当地风土人情、旅游景点、历史传闻等。

5. 完全式：秘书代领导完成接待的全过程。需要秘书周到、细致的安排。



实践训练

1. 课堂讨论

【情景 1】一位快递公司的工作人员来送包裹，碰巧陈秘书正在计算机前打印一份重要文件，他在听到敲门声后回头看了一眼没有起身，就对那位工作人员说：“放下东西你可以走了。”那位送快递的人走了一路比较热，就问：“我可以在这儿喝杯水吗？”陈秘书说：“那你自己倒吧，我正忙着呢。”陈秘书的接待是否妥当？为什么？

【情景 2】王丽是天福科技有限公司的前台秘书，这天来了两位衣着光鲜的客人，王丽含笑问他们有什么需要帮忙的，客人说要见总经理。王丽告诉他们说：“总经理正在主持会议，没时间会客。”客人说：“这么忙，真辛苦！”王丽回答道：“可不，下周二新产品发布会就要开了，全公司的人都在为这事忙呢。”来人客气地告辞了。就在天福公司召开新闻发布会的前一天，它的最大竞争对手提前发布了新产品信息，迫使天福公司不得不临时改变计划，从而损失了大量客户。秘书王丽的接待工作有何失误之处？

2. 案例分析

早餐引发的风波

某工贸公司办公室接到另一公司刘副经理带领工程技术人员来协助工作的电话通知，立即向公司领导做了汇报。公司领导非常重视，要求一定要接待好，并把接待任务交给郑秘书负责。郑秘书按照领导指示和有关规定拟好接待方案报领导审批，并按批准的方案安排好住宿、用车和迎送等事项。客人到达的当天，还陪公司领导与客人共进晚餐，席间刘副经理高兴地说：“你们这样热情的接待，我们一定把工作搞好，用实际行动来感谢你们。”看来，客人和领导都很满意。但是，由于郑秘书的疏忽，他既没有向客人和餐厅交代早餐事宜，次日早晨又没前来带客人进餐。快到九点钟了，准备开座谈会，公司领导乘车到达客人住地时，见刘副经理和其他客人站在门口等候，陪同前来迎接的郑秘书对公司领导说：“他们时间抓得真紧，我们还没到，就出来等了。”谁知，到前面一问，才知他们还没吃早餐。公司领导很不好意思，只好一边表示歉意，一边陪客人进餐。等吃罢早餐，开会时已经快十点了。事后，公司领导严肃地批评了郑秘书。郑秘书还很不服气，心想：“不就是一顿早餐嘛，补上就行了，何必小题大做。”

分析与讨论：

- (1) 早餐问题虽小，但安排不当会带来什么不良影响？
- (2) 郑秘书在此次接待工作中的疏忽说明了什么问题？
- (3) 通过这个案例你受到了什么启示？

第2单元 计划性接待工作



情景案例

2020年宏达商城经营颇有成效，实现经济效益翻番。为表彰宏达商城取得的成绩，总

公司决定派公司副总经理王维、销售部主管张德成及总经办秘书王琳一行三人到宏达商城检查工作，交流经验。

宏达商城的秘书马韵璇接到接待任务后，马上到经理办公室请示工作，了解详细的情况。然后她认真拟写了接待方案，交给总经理钱涛审核后及时通知相关责任人，并把各自的工作任务以表格的形式打印出来交到个人手中，还提前打电话到××大酒店为检查小组预订了房间，并特意吩咐宾馆前台服务员注意把他们的房间楼层调高。因为王总有轻微的神衰弱症，睡觉需要安静。检查小组到来的前一天，她把各项工作的负责人召集起来，一起检查各个接待环节的准备工作是否到位。下班前，她再次跟钱总确定明天去接机的时间。

第二天早上，马秘书按照约定时间等候钱总一起前往机场接机。不料钱总突然来电话说自己女儿发高烧，家里没人照料，他现在正在医院，暂时来不了了。马秘书听后赶紧跟公司赵副总联系，请他马上过来一同去接机。接着，她又给王琳秘书发了条信息，说明原因，并提前20分钟到达机场等候客人到来。见到王总后主动迎上前表示欢迎，并代钱总致歉，解释其不能亲自来迎接的原因。王总表示理解，双方简单交谈后，马秘书把他们带到车边，帮客人把车门打开，请客人一一坐好。一路上她概要地介绍了本市的城市特色及近几年的发展，还建议他们去尝尝当地有名的特色小吃，王总和随行人员愉快地接受了，表示有时间一定去。到了酒店，马秘书到服务台领取早就预订好的房间的房卡，带领他们到各自的房间，在简单地交代了日程安排后，就礼貌地告辞了。晚上，给王总一行安排了丰盛的晚宴接风，并为客人准备了丰富多彩的娱乐活动。第二天，上午王总一行听取钱总的工作汇报、参观商城，下午去了本市几个有名的景点，顺道品尝了当地的特色小吃，整个接待工作顺利完成。客人走后，马秘书对此次接待工作及时做了总结，受到了钱总的表扬。



项目任务

1. 试分析马秘书在这次接待工作中是按照怎样的接待程序进行的？有何成功之处？
2. 请根据案例材料拟写一份接待方案。



任务分析

计划性接待工作是秘书接待工作中的一项重要内容，相对于随机性接待工作，计划性接待有更充足的准备时间，更严格的接待程序。但是由于接待过程时间长，涉及的部门和人员多，因此也会有一些突发性事件发生，这就要求我们在做接待计划的同时必须要考虑到各种可能出现的意外情况，并做好应急准备，这样才是真正的有计划接待。马秘书的成功之处在于她较为细致地考虑到了接待工作的各个环节，并做了周密、全面的安排。她首先详细了解了来宾的情况，注意到来宾的生活习惯；其次，拟定了详细的接待方案，任务分工明确，责任落实到人，这样就不会产生遗漏和出现混乱局面；最后，她在客人到达前能做好各项工作的检查和回顾，随时与各方面人员保持联系。另外，马秘书对于突发事件的应变较为妥当，临变不乱、沉着应对，使接待工作能按计划顺利进行。



相关知识



「接待计划流程图」

1. 接待的基本程序

(1) 收集来宾资料。充分收集来宾资料是做好接待工作的前提。秘书收集来宾的资料主要包括收集来宾的国别或地区, 来宾代表的机构或组织, 来宾的姓名、性别、人数、年龄、身份、职务、民族、宗教信仰、生活习惯、抵达的时间地点、离开的时间地点, 乘坐的交通工具和行程安排, 来宾来访的意图和目的等。

(2) 拟订接待计划。接待计划是整个接待工作的依据, 秘书在拟订接待计划时要充分考虑各方面的需要, 接待计划要尽量具体、详细、实用, 起到指导性和工具性作用。接待计划的内容主要包括以下几个部分。

① 明确接待方针。接待方针是接待工作总的指导思想和要求, 秘书在接待不同身份的来宾时, 侧重点要有所不同。如在接待上级领导时, 应注重人身安全; 在接待少数民族客人时, 要强调尊重民族习惯; 在接待外宾时, 要强调国际礼仪; 在接待外地客人时, 要做好生活服务; 在接待重要合作客户时, 要做好安全保密等工作。

② 确定接待规格。接待规格是接待工作的具体标准, 包括接待规模的大小、接待人员的身份高低、接待费用的支出多少。接待规格一般分为高规格接待、低规格接待、对等接待 3 种, 如表 3.2 所示。

表 3.2 接待规格一览表

接待规格	释义	适用范围
高规格接待	接待人员的职务比来宾的职务高的一种接待形式	上级领导派一般工作人员传达意见和要求时; 合作单位派人洽谈重要事宜时; 下级人员汇报重要情况时
低规格接待	接待人员的职务比来宾的职务低的一种接待形式	上级领导来视察检查工作时; 合作客户参观旅游路过时
对等接待	接待人员与来宾的职务大致相同的一种接待形式	一般情况下接待方都采用这种接待形式

③ 确定接待日程。接待日程是指接待期间各项工作和活动的具体时间安排, 主要包括接待的具体时间、接待活动的内容安排、接待活动实施的地点、接待陪同人员的工作安排等, 如表 3.3 所示。

表 3.3 ××活动日程安排表

日期	时间	地点	活动内容	参与人员

④ 安排接待人员。接待人员主要包括陪同人员和工作人员，陪同人员又包括主要陪同领导、相关职能部门领导和技术人员或相关人员，工作人员是指秘书和后勤保障人员。

⑤ 做好后勤保障工作。后勤保障工作主要包括生活安排、安全保卫、宣传报道等方面的工作。

a. 生活安排包括食宿安排和交通工具安排两个方面。食宿安排是整个接待工作中一个最需要注意的细节，不能有丝毫的闪失，否则之前的准备就前功尽弃了。要充分考虑来宾的人数、性别、习俗、身份及要求，在不违反规定的前提下，尽可能地满足来宾的要求。

b. 安全保卫工作要提前制定预案，在思想上保持高度警惕，切勿疏忽大意。

c. 在宣传报道方面，秘书要安排专门的摄影摄像人员跟随，注意保存图文报道资料，存档备案。

⑥ 预算接待经费。接待经费主要包括以下几部分。

a. 食宿费，来宾和工作人员的餐饮和宴请费用。

b. 劳务费，专家的讲课费和工作人员的加班费。

c. 交通费，接待期间的交通费用。

d. 工作经费，准备办公用品、各种资料和租借场所发生的费用。

e. 宣传公关费，接待期间对外宣传、公关时所发生的费用。

f. 参观、娱乐费，来宾参观、娱乐所发生的费用。

g. 纪念品费，用于馈赠来宾纪念品所发生的费用。

h. 其他费用。

(3) 做好接待准备。为了确保接待工作的顺利进行，秘书应在客人到来前检查接待工作所需的文件、资料、交通工具是否到位，接待室的电源及照明设施、空调、音响设备是否正常，桌椅、台签是否齐全，环境卫生是否干净，对相关的接待人员应及时提醒，保持联系，做好充分的准备迎接客人的到来。

(4) 迎接来宾。核实客人乘坐的机、车、船抵达的具体时间、地点，如果需要到机场、车站、码头迎接，要准备好车辆提前到达相应的地点。如果是第一次见面，还需要准备接站牌，若有必要还应准备鲜花和仪仗队。当客人下飞机或车、船时，应主动做好介绍、引导和服务工作。安排好客人入住宾馆或酒店，递上日程安排表，约好下一项活动的时间后就可以离开了，切不可在客人房间逗留太久。

(5) 安排宴请。安排宴请要根据来宾的情况和本部门的规定来确定宴请的环境、菜单和席位，要注意兼顾客人的饮食习惯和宗教禁忌。要事先通知对方宴请的时间、地点和赴宴人员，如需接送的则要安排好交通工具。在宴请时，秘书应先在门口迎接，引导来宾进入宴会房间并安排入座。



小技法

会见、会谈的种类

(1) 礼节性拜会 (courtesy call)。

(2) 回拜 (return call)。

(3) 正式会谈 (official meeting; official talk)。

- (4) 接见 (receive)。
- (5) 召见 (summon)。
- (6) 访谈 (interview)。
- (7) 辞行拜会 (farewell call)。

(6) 安排会见、会谈。在会见、会谈前,秘书要做好信息资料的收集工作,做到知己知彼。来宾抵达时,秘书要在大楼门口或大厅处迎候,引导来宾进入会客室。在会见、会谈中,秘书要认真做好记录。在会见、会谈结束时,有时要做好合影留念工作。会见、会谈结束后,要与来宾握手告别,重要的来宾则要送至一楼大厅或大门口处再握手告别。

(7) 组织参观娱乐。参观游览和娱乐活动都有利于加深双方的了解,增进友谊。在具体安排参观游览时,要结合来宾的兴趣爱好,结合当地的实际,有针对性地选择游览项目,准备好游览路线、内容、交通工具。娱乐活动主要包括欣赏歌舞晚会、戏剧、文艺演出、音乐会等,要事先预订好座位、交通工具,并安排好陪同人员。

(8) 送别。在确定来宾离开的时间后,视来宾需要是否预订返程票,提前订好车辆,通知相关人员做好准备。如果是飞机,须至少提前1小时送至机场,在目送来宾乘坐的交通工具启动后,送行人员才可离开。

(9) 小结。在接待工作结束后,秘书要及时处理好善后事宜,结算接待经费,落实相关决议,写好接待工作小结,将相关资料信息收集齐全,整理归档。

2. 计划性接待的注意事项

- (1) 对来宾相关信息的收集要全面、具体,收集的渠道可灵活多样。
- (2) 要及时拟订接待计划,并报领导审批。
- (3) 接待工作要按制度办事,避免计划外开支,秘书有提醒、监督之责。
- (4) 实施接待工作时,秘书要多与相关部门联络沟通,做好协调工作。



实践训练



「某公司秘书接待工作」

1. 课堂讨论

【情景1】秘书琳达是公司人力资源部的行政助理,她今天的主要工作是接待安排应聘者,约定时间是上午10:00。9:30,琳达准备再去看看面试的场地还有没有什么遗漏的地方。走在过道里,遇到销售部经理,要她帮忙搬下椅子,他们下午开会,会议室的椅子不够。琳达同意帮忙,结果发现要搬很多把椅子。等她灰头土脸地回到接待室,发现已经来了好多人,许多参加面试的人员不清楚面试流程,一边大声议论,一边不断拥挤,现场一片混乱。请问秘书琳达的接待工作有何不妥之处?

【情景2】周华是宏大电子公司的秘书,老板吩咐他中午设宴招待西北来的客人,他按照老板平时饮食习惯点了很多猪肉类菜肴,并提前20分钟在包厢里等候。当客人到达酒店后,他把客人安排在临门的地方,菜肴上来时,几位客人都没有动筷子,原来他们都是回族,老板赶紧道歉,并吩咐临时更换菜单,结果这顿饭远远超出了原有的经费预算。周秘书在安排宴请时失误之处在哪里?

2. 案例分析

正达公司王总经理原定于2月20日接待宏天公司齐总经理及其助手，商谈有关业务。可是2月18日王总经理接到上级主管部门的通知，要求王总经理于本月20日必须参加一个重要会议，不得缺席。王总经理只得请公司刘副总在约定接待日代替他出面接待宏天公司总经理一行人。

分析与讨论：

- (1) 刘副总出面接待，此次接待是什么接待规格？
- (2) 刘秘书作为此次接待工作的具体筹划者，此时应做好哪些工作以应对变化的情况？

3. 实务训练

3月18日，洪泰集团贸易公司魏总经理吩咐秘书李小姐，让她明天上午10:00开车到机场迎接从未谋面的海乐公司刘总经理一行3人，接到后先送他们下榻华天宾馆。下午，再接刘总一行到洪泰贸易大厦620接待室会谈。晚上7:00由洪泰公司宴请客人，李秘书陪同。

实训要求：

- (1) 本实训选择在实训室进行，实训场所可分3个接待区域：机场、接待室、宴会厅。
- (2) 实训分小组进行，每5人一组，自行确定宾主双方，分别扮演秘书、魏总和刘总经理及其随行人员。
- (3) 接待时的情节内容自拟，情景要逼真，演示时要真正从角色的角度考虑，角色的措辞既要认真斟酌，合乎接待的规范，又要让学生有所发挥，有所创新。
- (4) 当一组演示时，其余各组认真观看；当该组演示完毕，其余小组同学就该组演示时的优缺点予以点评。
- (5) 教师归纳总结，全班同学推选最佳实训小组。
- (6) 每组实训演示时间控制在6分钟左右；机动时间为10分钟。
- (7) 除实训室提供必要的设备、物品外，学生还须自备（制作）一些实训道具，如接站牌、名片、座签等。

实训内容：

- (1) 领导下达任务，秘书向领导咨询、收集相关信息。
- (2) 秘书在机场迎接客人。
- (3) 布置接待室及安排座位。
- (4) 秘书引导客人进入接待室，介绍宾主双方并提供服务。
- (5) 布置宴会厅及安排座位。
- (6) 在宴会厅，秘书做好引导、陪同客人工作。

第3单元 随机性接待工作



情景案例

某日下午3:00，宏达玩具实业公司经理李成要接待一位重要的预约客人。秘书何莉

按照惯例，她会在 2:30 提醒经理下午的会见，2:55 左右下楼迎接客人。2:50 电话铃响，前台小姐说客人已经来了。何秘书马上乘电梯到大厅，一出电梯门，就向客人走去，并主动伸手相握，欢迎他的到来。随后引导客人乘坐电梯，何秘书按下电梯的按钮，请客人先进，然后自己跟着进去，并按下到达楼层的按钮。到了办公楼层，何秘书按住按钮，让客人先出去，自己再走出。何秘书先把客人带到自己的办公室，请他坐下，询问对方喝什么，征得意见后她倒了一杯茶放在客人座位旁边的茶几上，说：“请喝茶。”然后与李经理联系，告诉他客人已经到了，问是否现在带他过去。得到李经理的同意后，何秘书马上把客人带到经理办公室……会谈结束后，何秘书陪同李经理一起送别客人。

次日上午 10:00 左右，何秘书正在前台值班，进来一位中年客人。他自我介绍说是西安某公司负责市场的副经理，希望能与公司经理见面，商谈做陕西总代理的事。何秘书知道公司上个星期就已经确定了陕西的总代理，正说着，工商银行信贷部赵经理也推门而入，说是路过，好久不见公司李经理，想跟他聊聊天。何秘书微笑着请他们坐下，送上茶水和公司的一些宣传图片资料，请他们稍等片刻。然后，转身用内线电话向李经理请示，得到李经理的许可后，她回头对工行信贷部经理说：“赵经理，我们李总也很想念您，这不，他正在办公室等您呢，您这边请。”何秘书给赵经理指明方向后，又回过头来招呼西安某公司的副总，“真的不好意思，让您久等了。关于总代理这件事我们当然非常希望能与您合作，不过不巧的是我们公司上星期已经确定了总代理的人选，很遗憾您来迟了一步。”何秘书委婉地表示了歉意，看到对方失望的表情，她马上又补充道：“不过没有关系，这次不行我们还有可能下次合作。您看这样行不行，您把资料留下，我会及时向李经理汇报的，如果以后有机会，我们第一时间通知您好吗？”

“好的，谢谢，这是我的名片，以后请多多关照。”

何秘书双手接过名片，仔细浏览：“哦，原来是夏经理，失敬失敬，以后我们还要多联系。”

“好的，那我就先告辞了。”夏经理起身告辞。何秘书赶紧起身走在他的左手边送他出办公室，到了门口，握手告别，欢迎他以后再回来，目送夏经理远去之后才回来。



项目任务

何秘书是如何做好随机性接待工作的？你得到了什么样的启发？



任务分析

何秘书的随机性接待工作是做得圆满和出色的。随机性接待与计划性接待的一个区别就是秘书在接待前和接待过程中的准备时间不同。特别是随机性接待的非预约性接待有很大的机动性，没有很多的准备时间，主要靠秘书的临场应变，这就给秘书的接待工作带来更大的挑战和压力，它要求秘书要有良好的职业素养和心理素质，具有一定的观察力、判断力和临场应变力，对于不同客人的要求能够迅速做出反应，既要学会挡驾，以免给领导增加不必要的麻烦，又要尊重客人，充分展示公司的形象和个人素质。在预约性接待时何秘书严格按照规范的接待程序进行，讲究礼仪、态度热情，整个接待过程有条不紊、细致周到，使来访客人满意而归。在非预约性接待时，何秘书也做到了有礼

有节、及时应变，她首先对来访客人耐心询问，掌握情况、明确客人来意后，立即征求上司的指示，及时做好来访客人的分流，对西安某公司夏经理的挡驾，何秘书没有擅作主张，也是及时征询了上司的意见，委婉、得体、尊重、体贴是何秘书在挡驾过程中体现出来的高超的接待艺术。

要做好随机性接待工作，娴熟、练达的接待技能是一方面，更重要的是要有良好的服务意识和不厌其烦、时时为来客着想的工作态度。

相关知识

随机性接待是秘书日常接待工作中最常见的一种工作，大致分为有预约的接待和未预约的接待两种。这种日常随机性的接待无须制订接待计划，只要按照习惯的程序和礼仪进行接待即可。

1. 有预约的接待

预约性接待一般的工作程序如下所述。

(1) 主动招呼。秘书在接待客人时，在听到敲门声后，要马上停下正在做的事情，微笑着迎上前问好，招呼对方坐下，准备好茶水。注意茶不要太满，八分满即可，水温不要太烫，避免烫伤客人。在上茶时，以左手托住茶盘底部，右手扶着茶杯外缘，从客人右方奉上，面带微笑，双目注视客人说，“请喝茶”“这是您的茶，请慢用”。如果来宾有两人以上，那么上茶时就要按职位的高低顺序先后端给不同的客人，再按职位高低把茶端给自己公司的接待人员。

(2) 细心询问。对于客人的来意秘书要细心询问，看可以提供什么帮助，必要时要做好记录，留下对方的联系方式，注明客人的要求，及时给出答复。也可以让来宾填写来访登记表，把来访者的基本信息登记在表格上，以便今后查找。来访登记表如表 3.4 所示。

表 3.4 来访登记表

日期	来访者姓名	来访者单位	到达时间	来访事由	被访者
20××.3.6	张××	×××××公司	9:45	商谈业务	销售部经理
20××.3.8	曹××	×××公司	2:50	会谈	总经理
...

(3) 引领客人。对于有预约的客人，秘书在征得领导同意后，要及时引见给领导。对于初次来公司的客人，秘书应主动带路，边走边以手示意，并说，“这边请”“请这边走”，在上下楼梯和拐弯处要提醒客人注意。进领导办公室时，秘书要先敲门，如果门是向外开的，秘书要打开门后请客人先进去；如果门是向里开的，秘书在打开门后自己先进去，按住门把手敞开门让客人进来。

(4) 及时介绍。当上司与客人是初次见面时，秘书应负责给双方介绍，介绍的顺序如下所述。

- ① 先将本公司的人员介绍给客人。
- ② 先将职务低的介绍给职务高的。

③ 先将男士介绍给女士，但在聚会等特殊场合，有时也需要先介绍女士。

④ 在互相介绍时，口齿要简洁、清楚，在说到姓名时，速度要稍慢一些，以便让那些还没有做好准备的人也能听清。

秘书在介绍双方认识后，给他们分别上茶，以目光询问是否有需要代办的事情，如没有，就轻轻退出带上门。注意在走动时不要发出声音，以免影响双方的会谈。

(5) 礼貌送别。客人要离开公司时，秘书也要起身微笑相送，欢迎客人下次再来，并提醒他有无遗漏物品。如果是重要的客人，就要送到门口或电梯口，主动帮客人按下电梯按钮，跟客人握手道别，目送其远去再返回。



「如何记住对方的姓名」



小技法

接待工作之“迎3送7”

接待工作要学会“迎3送7”，即客人来时先主动向前迎3步，客人离开时主动送7步。小小几步，能让客人感受到接待方的热情和真诚。

2. 未预约的接待

对于没有预约的临时来访者，秘书应在了解来意后，根据当时情况及时处理，一般的做法包括以下几个方面。

(1) 热情问候。不管在任何时候，秘书都要保持面部微笑，对未预约的来访者，也要主动上前问候，礼貌欢迎。

(2) 了解来意。及时了解来访者的来意，看看被访问的部门或人员是否方便。如果来访者要求当时见面，就要设法联系有关部门，确定是否可行。如果可以，就按照预约来访者的工作顺序进行；如果被访问者不方便，则向来访者说明情况，请对方留下联系方式，保证尽快将留言递交给被访者，或尽快安排双方见面。

(3) 耐心倾听。秘书在接待来访者时，要保持耐心、细心的态度，对于一些急躁或言语激烈的客人，要心态平和，切不可言语相激，致使事态恶化。在处理投诉时，要细心询问对方的要求，了解可能发生的原因，留下对方的联系方式，向对方承诺会尽快处理此事，解决问题。

(4) 学会挡驾。有些来访者是领导不愿意见或暂时没有时间接见的，对于这些客人，秘书要学会巧妙挡驾，找借口婉拒来访者，但是在向对方表明原因时一定要注意言辞的礼貌、客气，不可生硬地一口回绝对方，给客人留下不好的印象。一般可以借口说领导不在办公室，或正在开会，或刚出去了，或建议对方预约下次见面的时间，先留下联系方式，等领导回来后及时禀告，待领导决定后及时通知对方。



「恒达秘书事务所前台接待」



相关链接

挡驾的艺术

1. 当确定领导不想见来访者时，可以这样回答来访者：“希望您能多给您一些帮助，但某某（领导）近来公务繁忙，见面可能需要过一段时间，您最好先与他邮件联系。”

2. 对于请求赞助的来访者，秘书可以进行如下答复：“我们公司每年都有不少团体要求捐款，某某（领导）很乐意做这些事，可是公司的捐助预算有一定的金额，不能超出预算，可以把你的资料留下，我想某某（领导）很乐意在下一年度捐款时将贵团体列入考虑范围。”

3. 如果秘书发现来访者的事情应该找公司的其他人交涉，应该这样答复：“这件事应该由某某先生处理，我很乐意为您安排见面。如果他现在不忙，我相信他会很高兴马上见您。”如果来访者同意，秘书应该给某某先生打电话解释，然后告诉来访者相应的安排，比如说：“某某先生今天事情比较多，他问您明天上午9点是否可以？”

4. 有些来访者不听任何解释，胡搅蛮缠。对于接待这种固执任性的来访者，秘书应该毫不妥协，不失礼貌地反复进行解释。同时不要忘记向来访者保证：如果对方写信给领导，领导一定会看到这封信。

5. 如果来访者进行威胁，秘书可以悄悄地告诉领导，或者给公司保安部门打电话，千万不要与来访者直接发生冲突。

6. 如果来访者情绪激动，秘书应想办法使他们平静下来，这种时候最好由女秘书出面接待。



实践训练

1. 课堂讨论

【情景1】琳达是公司的前台接待，一天来了一位情绪非常激动的客人，他大声嚷嚷说要投诉公司，要见老板，要求公司马上赔偿他的损失。琳达赶紧代替公司道歉，并把他带到一间休息室，详谈了20分钟了解情况。请问琳达的处理对吗？

【情景2】孙秘书正在接待一位订盒饭的客人，这时经理夫人走进来了，孙秘书马上起身相迎，热情地寒暄、说笑。等经理夫人起身要告辞时，孙秘书才想起还有一位客人在，转身再看，客人不知什么时候已经走了。孙秘书的接待有何不妥？

2. 案例分析

【案例1】小王是销售部的经理助理，她主要负责接待来访客人。销售部每天要接待各种不同的客人，因此小王每天的工作非常繁忙。有一天，一位与销售部经理预约好的客人提前半小时到达了公司。小王立刻通知了销售部经理，而经理正在接待一位重要的客人，所以让对方稍等。小王向客人转告说：“经理正在接待一位重要的客人，请您稍等一下。”小王说完就匆匆用手指了指椅子，说了声“请坐”，就去做其他事情了。

分析与讨论：

- (1) 请问小王在接待过程中有哪些问题？
- (2) 如果你是小王，你应该如何接待这位客人？

【案例2】“咚、咚”的敲门声打断了正在写投标书的杨秘书的思路，小杨头也没抬地说：“请进。”门开了，来访者进门后连忙介绍自己姓汤，是约好此时见总经理的。小杨说：“请稍等，我去看看总经理有没有时间。”不一会儿，小杨回来对汤先生说：“总经理让我带你去会客室稍等一会儿，他马上到。”在去会客室的路上，小杨走在客人的右侧，一边走，

一边想着投标书的事。到了会客室门口，小杨打开门，先进去，并请汤先生坐在门口处。然后，他从茶盘中随意拿起一只茶杯给汤先生冲了满满一杯浓茶，单手递给了汤先生，汤先生接过杯子连声道谢。

分析与讨论：

杨秘书在哪些接待环节犯了错误？请进行简要分析。

【案例3】马平第一天到宏大汽车销售公司办公室上班，就接待了3位客人。第一位客人来时，他正在打电话，看到客人时，他点了点头就继续打电话，客人等了10分钟后就起身走了；第二位客人说要找黄经理商谈业务，马平直接告诉他经理的办公室让他自己去找，结果客人找错了地方，耽误了半小时才到，造成经理后面的约会被迫取消；第三位客人没有预约，马平询问他有什么事，他说是经理的表哥，马平就让他进去，结果下班时马平被经理狠狠地批评了一番，说下午的那个推销员浪费他2个小时的时间。

分析与讨论：

请问秘书马平有哪些地方做得不对？

3. 实务训练

某天下午，秘书小肖正在接电话，忽然看见两个客人直接去经理办公室。肖秘书赶紧叫住他们，客人不耐烦地说：“我找你们经理有事，上午刚来过的，他让我们下午再来，上午的事还没有办完。”肖秘书说：“对不起，请你们稍等一下，我马上和经理联系。”总经理在电话里说：“我不想见他们，你帮我处理一下。”请演示肖秘书应该如何做？

实训说明：

(1) 本实训可选择在模拟的办公室或教室进行，最好能配置电话机。

(2) 实训应分组进行，可以4人一组，其中1人扮演秘书，2人扮演客人，1人扮演总经理。每个人都要轮流扮演肖秘书和客人。

(3) 教师总结。

第4单元 涉外接待工作



情景案例

常秘书第一次参加涉外接待，为了广交朋友，他靠近外宾身边坐下与之交谈，有时还拍拍外宾的肩膀，显得十分亲热。他先是说些荒诞的笑话，本以为会赢得外宾的笑声，岂料外宾并不买账。他又转换话题，大谈该国的政治与宗教，反而更加引起外宾的反感。常秘书又主动谈起自己的工作经历、学历、工资收入等，外宾同样不感兴趣，常秘书觉得非常郁闷，自己为什么不受欢迎呢？



项目任务

1. 请找出常秘书不受欢迎的原因。

2. 涉外接待时应注意哪些问题？



任务分析

常秘书在涉外接待过程中不受欢迎的原因是，在与外宾沟通交流时，首先，没有注意基本的国际礼仪，没有考虑到对方所在国家的风俗礼仪和生活习惯，如公共场合过分张扬，为博取外宾好感言笑晏晏、旁若无人、随意拍别人的肩膀等，殊不知这样做反而适得其反，很容易引起外宾的反感；其次，常秘书没有选择好沟通交流的话题，宗教、政治、个人隐私等都是涉外社交活动中忌讳的话题，不要随意触及。

涉外接待由于接待对象的国家、民族、政治、宗教信仰、价值观、生活习惯等方面的差异，造成了接待工作的特殊性、复杂性、灵活性，涉外接待工作的成败不但关系个人形象，而且还会影响公司利益甚至国家民族的尊严。作为涉外接待工作人员，要遵守的首要接待准则就是明确基本的涉外接待工作立场，要做到热情而不轻浮、友好而不阿谀、谦虚而不自卑、谨慎而不胆怯，举止文雅、落落大方、不卑不亢，处处体现中国人民的精神面貌，严格遵守国际礼仪和接待对象所在国家的风俗、生活习惯。



相关知识

外宾接待和内宾接待的程序大致相同，但是考虑到不同的国家、民族、宗教信仰、传统习惯、文化背景的差异，在接待外宾的工作过程中，更要注意细节的把握。在接待规格、接待计划、接待人员的安排上，既要符合国际礼仪的标准，又要结合我国的国情，既要有礼有节，又要坚守原则、保守秘密。下面介绍涉外接待工作的几个要点。

1. 准备工作

涉外接待的准备工作主要包括对客方信息资料的调查和对己方接待工作的计划安排、物质资料的准备和生活环境的准备两个方面。要想做到知己知彼，就要充分了解相关情况。

(1) 对客方。要收集来宾人数、性别、国籍、民族、身份、职位、风俗习惯、文化差异、兴趣爱好等背景资料及抵达日期、要求等情况，对对方的了解越多、越详细，越好。

(2) 对己方。作为接待方，要做好大量的准备工作，如制订详细的接待计划，并报请领导或上级主管部门审定，准备相应的文件资料，做好后勤保障工作等。

2. 迎接工作

在迎接过程中要诚实守信、热情友好、不卑不亢、求同存异、遵守国际交往礼仪，具体要做到以下几点。

(1) 准确了解外宾乘坐交通工具到达的时间，提前做好准备。

(2) 安排好外宾和陪同人员用车。

(3) 外宾到达时，安排好人员迎接，包括主要迎接人员（身份相称）、陪同人员、译员等。

(4) 准备好客房和休息室。



小技法

迎接外宾的注意事项

1. 当接待对象职位较高时，应在机场（车站、码头）安排休息室（备好饮品）。
2. 如客人首次来访，双方又互不认识，则应事先联系好或制作特定标志牌，方便对方辨认；行李票的交接、行李的运输要有专人负责；要客的行李要先取，及时派专人送，以便客人使用。
3. 提前联系办理出入境手续，办理边防海关等部门的免检、免验手续。
4. 客人抵达后，应留点时间让客人稍稍休息，然后再安排活动。
5. 不能将外宾安排到非涉外宾馆下榻。
6. 对参观、游览、会见等活动场所要事先了解，做到心中有数。
7. 准备中英文日程，如有变动，要及时通知有关人员。

3. 日程安排

要事先将日程安排传给对方，征求意见后再修改定稿，在外宾到达后，还要再次确定日程安排有没有异动，要充分考虑因时差等原因造成的临时变动，以便及时做出相应的调整。

4. 会见会谈工作

会见会谈工作是接待工作的重点和核心，秘书要事先确定好时间、地点，通知有关领导和参与会见会谈的人员。在会见会谈正式开始前，要检查会谈室的仪器设备、环境卫生、文件资料、座位次序、茶水饮料、水果点心、安全保障等工作是否安排妥当，要在外宾到达前，在门口迎候。



小技法

涉外社交中禁忌的话题

1. 年龄。
2. 收入。
3. 家庭婚姻状况。
4. 过去的病史。
5. 宗教信仰。
6. 政治。
7. 民族习俗。
8. 大谈自己的成就。
9. 言及别人的缺陷。
10. 议论他人是非。

5. 宴请工作

宴请外宾常采用宴会、冷餐（自助餐）和酒会的形式，还可以举行茶会招待客人。宴请一般遵守入乡随俗的国际原则，但是也要考虑客人的特殊要求，如在菜肴的选择上，要特别注意不同国别、民族的饮食习惯，再如，宴请西方人，要规避日期为 13 的时间，尤其是某月 13 日与星期五为同一天的时间。



「宴会的形式」

6. 参观游览

参观游览工作是增进双方感情，促进交流合作的一种工作方式。在安排参观游览的景点和路线时，首先，要确定有相应部门的负责人陪同，做好介绍服务工作；其次，选择参观游览的地点，最好能体现单位的新面貌，展现祖国的大好河山和优秀的传统文化；最后，在涉外活动中，要做好安全保密工作，注意交谈分寸。

7. 赠送礼品

根据我国礼尚往来的传统，如果客人赠送了礼品，作为接待方一定要回赠对方，在礼品的选择上要注意如下几点。

- (1) 根据对象，事先准备好礼品。
- (2) 礼品的选择要有纪念价值，经济价值则不用很高。
- (3) 赠送的礼品要登记在册，以免下次重复。



相关链接

不同国家的送礼学问

在国际商务交往中，礼尚往来是建立人际关系、拓展业务范围不可缺少的一部分。因此，必须懂得各国的送礼习惯，掌握好送礼的规则和艺术。若运用不当，则会造成双方关系的不和睦，严重时甚至会导致关系中断。

美国：美国人对礼品的喜好主要讲究奇特性。只要礼品能满足他们的好奇心，他们就会对送礼者有一个好印象。可以送一些具有独特风格或民族特色的小礼品，例如，我国产的仿兵马俑，在美国人心中就是一种难得的礼品。此外，包装礼品时不要用黑色的纸，因为黑色在美国人眼里是不吉利的颜色。同时，要注意赠送礼物的时机，不应在生意交谈的开始，而应在结束的时候。

英国：在英国，请吃饭或看歌剧等可代替送礼。给英国人准备礼物时，应准备一些价格不太高的礼品。如果礼品价格很高，可能会被误认为是一种贿赂。送一些精致巧克力、一束鲜花，都能得到收礼者的喜欢。但要注意，最好不要送印有公司标志的礼品。对英国人来说，除非你跟他们很熟，否则不要给他们送礼物，不然他们会认为送礼的人很庸俗，是想得到他们的报答。

法国：初次结识一个法国人，不要送礼。法国人崇尚艺术，因此，所送礼品最好带有一些艺术性，如一件有特色的仿古礼品。如果应邀到法国人家中用餐，应带上几支不加捆扎的鲜花，菊花除外。

德国：德国人很注意礼物的包装，切勿用白色、黑色或棕色的包装纸或丝带进行包扎。如果礼品包装粗糙，他们会认为是对人的不尊重。另外，不要送尖锐的东西，因为德国人视其为不祥之兆。邀请去郊游，是德国人极喜欢的，那样会大得人心，但一定要进行细致周到的安排。

日本：给日本人准备礼品时，不要一次送4样或9样东西，因为在日文中“4”与“死”字谐音，而“9”则与“苦”字谐音。日本人喜欢名牌商品，但对装饰着狐狸和獾的东西很反感。他们认为，狐狸是贪婪的象征，獾则代表狡诈。到日本人家中做客，携带的菊花只能有15个花瓣，因为只有皇室的帽徽上才能有16个花瓣的菊花。日本人认为，赠给个人礼品应当在私下赠送，不应在公开场合赠送，除非给在场的每个人都赠送礼品。

中东地区：中东地区人士多信奉伊斯兰教，禁酒，因此切忌送酒给他们，而且还应注意千万不要送礼物给他们的妻子。

非洲国家：非洲国家对礼品的价值不太讲究，但重视礼品的实用性，不宜送高档礼品。

阿拉伯国家：阿拉伯国家的人们也像日本人一样，把礼尚往来看成是一件自豪的正经事。精美、华丽的礼物，比平淡简单的礼物更受欢迎；有名的东西，比无名的古董更受喜

欢；智力玩具和工艺品，比单纯实用的东西更受偏爱。各种酒类，以及那些描绘有动物的礼物，不受欢迎。



实践训练

1. 课堂讨论

【情景 1】张总吩咐秘书小王设宴招待德国方维科技有限公司来的三位客人，小王接受任务后，就去酒店点菜。为了体现地方菜系特色，他点了口味蛇、红烧青蛙等。在就餐时频频向客人敬酒以示热情，在餐桌上大声地说笑，结果客人没等菜上齐就借口不适提前退场了。王秘书的待客有何不妥？

【情景 2】华威集团的斯密斯先生和夫人准备来中国分公司考察一周，分公司接到任务后，所有部门都进行了紧张忙碌的准备工作。斯密斯先生和夫人到达后，先视察了分公司的发展情况，深入车间考察了生产流程，又听取了分公司周总经理的汇报，整个过程没有差错，就在大家松一口气时，斯密斯夫人突然提出想看看员工的宿舍。这是大家没有想到的，赶紧临时去安排车辆和人员，通知宿舍管理员，一阵手忙脚乱之后，才匆匆到达。宿舍里一片凌乱，垃圾随意放置，衣服洗漱用品随处可见，斯密斯夫人皱皱眉头就退出去了。分公司的接待工作存在什么问题？

2. 案例分析

某省茶叶进出口公司罗经理与英国客商詹姆斯商谈一笔价值 20 万英镑的茶叶出口合同，江秘书做接待工作兼翻译。詹姆斯先生一进门，秘书马上引其进会客室，罗经理已经等在那里了，经过一番简单介绍，他们发现詹姆斯先生略通中文，能听懂不少中国话。罗经理与詹姆斯寒暄的时候，江秘书前去泡茶，她用手从茶叶罐中取出一撮乌龙茶放在茶杯内，冲上滚开的水，把杯子递给了詹姆斯先生。

罗经理和詹姆斯先生都看到了这一幕，詹姆斯先生疑惑地问：“听说你们中国在加工碧螺春时，姑娘们用手蘸着唾液把茶叶卷起来，是不是？”罗经理没来得及回话，江秘书立即抢先答道：“那种茶叶样子特别好看，味道特别香呢！”罗经理连连解释：“不，不，不，几十年前是那样，但现在茶叶的种植、采集、加工都是严格按照国家出口标准进行，不会再出现类似的情况。”詹姆斯说：“那刚才那位小姐不正是用手抓的吗？”

罗经理赶紧转移话题，引导詹姆斯到茶叶样品前，双方就合同事宜洽谈起来，在价格上双方争执不下。最后，罗经理说：“我按最低价格打九折给你。”詹姆斯沉默不语，江秘书见状马上说道：“我们已经给你最低成本价，你应该要接受了，而且你连茶都没喝一口，怎么知道质量不好呢？”

詹姆斯听了，耸耸肩，说了声抱歉，拔腿就走。

望着詹姆斯的背影，罗经理冲着江秘书一顿责备：“好好的一笔生意，被你给搅没了！”

江秘书不知所措：“经理，我不是一直在帮忙吗，怎么做错了呢？”

分析与讨论：

- (1) 江秘书在这次接待工作中有没有错误？如果有，错在哪家？
- (2) 江秘书作为秘书兼翻译，应该要具备怎样的角色意识？

3. 实务训练

美国红帽软件的副总裁将于下周二来我公司进行参观交流，此行还有该公司的营销总监和相关人员。他们将在我市停留 2 天，之后要去北京参加一个国际交流峰会。公司非常重视这次来访，为做好接待工作，公司专门成立一个接待小组负责本次接待工作。如让你担任这个接待小组的组长，你将如何筹办本次接待工作？

实训说明：

- (1) 本实训可选择在实训室进行，最好能配置真实的接待室。
- (2) 以组为单位，成立接待筹备组，选出接待小组长，分工负责相关接待事务。
- (3) 按照实训内容拟写此次涉外接待的方案、设计演练的脚本（包括情节和台词），并给本小组成员分派角色。
- (4) 在实训室分组演示涉外接待的整个过程，其余小组观看并进行点评。
- (5) 教师总结。



知识小结

本模块主要介绍了几种不同接待工作的程序和方法，重点介绍了计划性接待和随机性接待的工作细节，比较涉外接待与内宾接待的不同，详细说明了接待过程中需要注意的具体事项。总体而言，接待工作主要分为 6 个部分的内容，即了解来宾情况、确定接待规格、制订接待计划、做好接待准备、实施接待工作、做好接待总结。接待工作的前期准备是接待工作成功的基础，接待计划的制订是决定接待工作能否成功的关键，接待计划的具体实施则是整个接待工作能否完成的核心。做好接待工作，对树立单位形象起着至关重要的作用。



阅读资料

企业秘书接待文化思考

接待工作是企业秘书的一项重要工作。随着社会经济的快速发展，各企业之间信息、技术、资金的交流日益频繁，由此带来大量的人员流动，上级领导的视察、兄弟单位及合作伙伴之间参观、学习及业务洽谈的频次也与日俱增，这就使得接待工作越发重要。在新形势下，企业秘书的接待工作应重视以下几个方面。

1. 更新观念、传播文化。在新形势下，企业秘书应及时更新观念，充分认识到接待工作是企业看似被动、实则主动的一种广义的公关行为，是企业联系内外的纽带和桥梁。通过接待工作，企业可以展示实力、树立形象，可以积累丰富的关系资源，可以吸引投资、扩大合作，从而推动经济的快速发展。因此，必须把接待工作看作企业经济工作的一个重要组成部分，不能仅仅停留在迎来送往、安排食宿的低层次上。做好接待工作不仅是企业长远发展的需要，也是从更高层次上展示企业形象的需要。秘书对每一项接待工作都要高度重视并树立强烈的机遇意识、责任意识，将其作为一项政治任务来完成；要树立“每个人都代表企业形象，每个人的一言一行都是企业文化的折射”的思想意识，保证高质量地

完成每一次接待任务。有些客人可能一生只到某企业造访一次，如果这一次的接待工作热情周到、精心细腻，企业良好的精神风貌、浓厚的文化氛围和高水平的服务将会给客人留下终生的印象。

2. 精心策划，突出特色。要做好每一项接待工作，首先必须进行方案的策划与制定。只有精心策划、充分准备，接待活动才有可能成为成功的公关活动，否则就可能沦为低层次的迎来送往的应酬活动，甚至可能损害企业的形象。每项接待活动，都要以实现来宾的目的和企业的公关期望为原则，制定出符合来宾身份的完善的接待工作实施方案和实施细则，详细安排日程、接站、用车、就餐、住宿、参观等各项活动，充分考虑到各方面的细节，并体现一定的创意与创新。每个企业都有自己的企业文化，作为展示企业形象的“窗口”，接待工作同样需要有自己的特色和风格。因此，要通过公关接待活动的每一个环节着力体现企业的特色。不论是宏观的整体方案的策划还是微观的接站牌的设计、汇报材料的写作，甚至接待车辆的停放，都要努力凸显企业与众不同之处，让来宾从接待工作的点点滴滴中感受到企业的个性，感受到企业文化的特色。

3. 优化流程、规范运作。接待方案制定后，就要严格按照方案进行程序化运作，使接待工作中的各个环节有序衔接、首尾相连，必要时可以制作接待工作清单，对接待工作中的各要素进行全面清点，以确保工作进程的有序性、稳定性和连续性。同时，对接待工作中的每道程序都要事先进行规范，这样才能确保整个接待工作有序进行。秘书还要对接待效果进行科学的评估与监测，及时做好来宾反馈信息的收集和处理工作，不断优化接待流程，力求接待活动效益的最大化。

4. 关注细节、注重实效。细节决定成败。接待工作来不得半点马虎，必须处处留心，周密考虑，谨慎行事。在重大的接待工作中，接待工作负责人在对全局进行总体把控的前提下要随时根据接待工作的需要对接待方案予以调整；具体接待人员则要主动进行全程模拟思考，从准备会议室到用车，从参观到进餐，对每一个细节都要细致地思索一遍，以便及时弥补可能存在的疏漏。接待工作人员要“眼观六路、耳听八方”，对来宾的一个眼神、一个动作、不经意的一句话，都要留意和体会，以便及时采取应变措施。这就要求秘书要加强灵活应变、临场发挥能力的训练，提高处理突发事件、意外发生能力的训练，以便将各类有损企业形象的细节问题解决在萌芽状态，确保接待工作实现“零失误”。秘书要充分利用接待工作的每一个细节展示企业的全新风采和企业独具魅力的特色文化，利用每一次接待机会增强企业的凝聚力和向心力，提升企业的知名度和影响力。

在新形势下，秘书只有结合企业自身的实际，自觉创新公关工作思路，丰富公关工作内容，才能推动接待工作不断创新。要积极探索能够更好地反映企业精神与企业亮点，体现企业文化的接待方式和方法，与时俱进、开拓创新，使接待工作在企业发展中发挥更大的作用。

(百度文库.<http://wenku.baidu.com/view/9d7ff8dd5022aaea998f0fd5.html>)