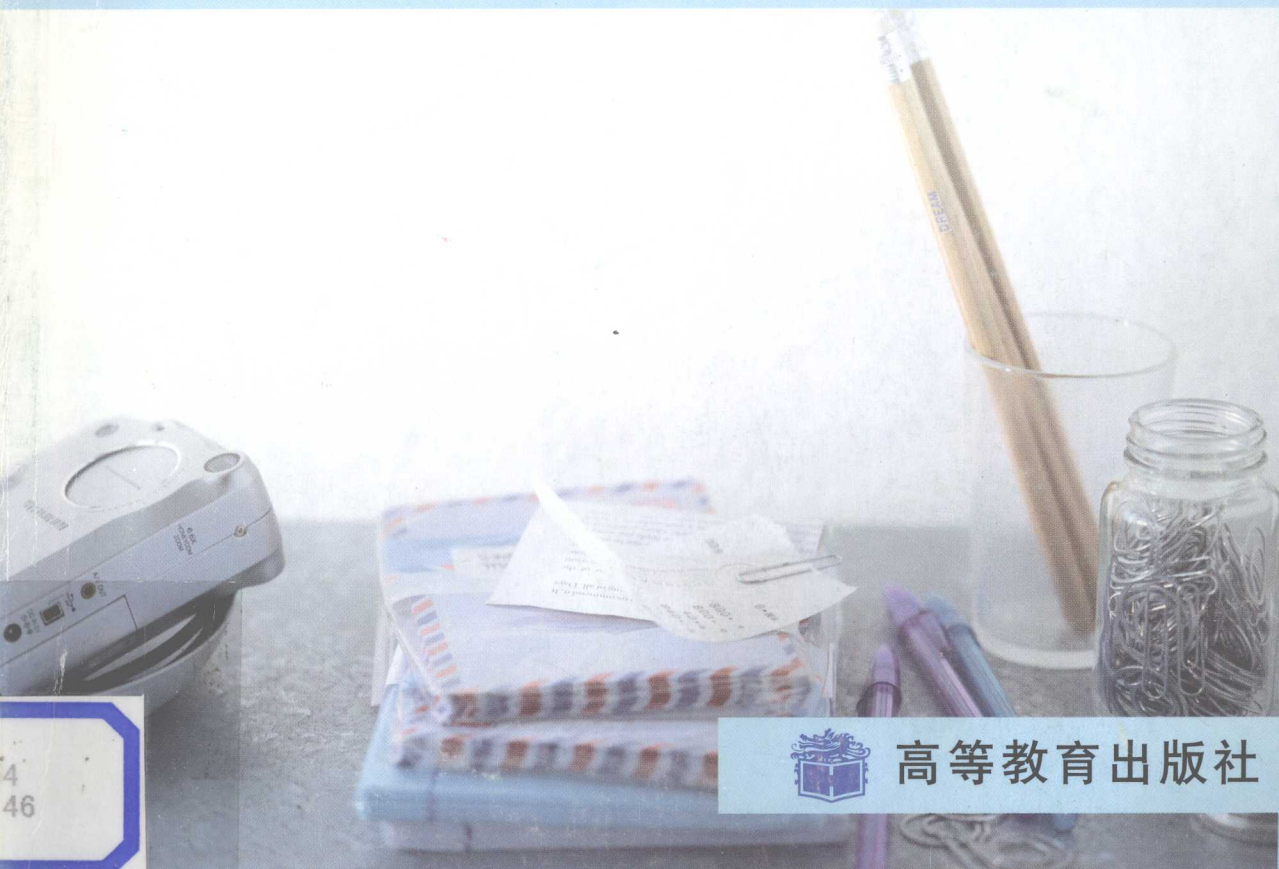


中等职业教育国家规划教材配套教学用书

Secretarial 文秘实习实训教程

(文秘专业)

主编 徐 飙



高等教育出版社

中等职业教育国家规划教材配套教学用书

文秘实习实训教程

(文秘专业)

主编 徐 飙

高等教育出版社

内容提要

本书是中等职业教育文秘专业国家规划教材的配套教学用书,是中职文秘专业学生实习实训阶段的用书,为学生进入社会实际工作场地提供具体的指导。

全书共10章,内容包括接待工作技能训练、事务管理技能训练、会务工作技能训练、信息管理技能训练、秘书写作技能训练、文书档案技能训练、公共关系技能训练、客户服务技能训练、企业管理技能训练、办公设备使用技能训练等。

本书可作为中等职业学校文秘专业的教材,也可作为企事业文职人员的职业培训教材和参考读物。

图书在版编目(CIP)数据

文秘实习实训教程/徐飙主编. —北京:高等教育出版社, 2005. 6

文秘专业

ISBN 7-04-016572-4

I. 文... II. 徐... III. 秘书学-专业学校-教材

IV. C931.46

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第046353号

策划编辑 陈 向 责任编辑 陈 向 封面设计 王凌波 责任绘图 郝 林
版式设计 张 岚 责任校对 尤 静 责任印制 韩 刚

出版发行 高等教育出版社

社 址 北京市西城区德外大街4号

邮政编码 100011

总 机 010-58581000

经 销 北京蓝色畅想图书发行有限公司

印 刷 北京市鑫霸印务有限公司

购书热线 010-58581118

免费咨询 800-810-0598

网 址 <http://www.hep.edu.cn>

<http://www.hep.com.cn>

网上订购 <http://www.landaco.com>

<http://www.landaco.com.cn>

开 本 787×1092 1/16

印 张 16.75

字 数 410 000

版 次 2005年6月第1版

印 次 2005年6月第1次印刷

定 价 22.80元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 16572-00

前言

秘书学是一门实践性很强的学科。要成为一名合格的秘书,除了需要掌握系统的理论知识外,更重要的是培养和锻炼实际工作所必备的技能。因此,加强中等职业教育文秘专业的实践教学,建立符合应用型人才培养目标要求的相对独立的实践教学体系,已成为当今中等职业教育文秘专业建设不能回避又必须解决的课题。

本书正是为了满足文秘专业强化实践教学的需要而编写的。由于目前中等职业教育文秘专业尚缺乏系统的文秘实习实训教材,因而希望本教材能对中等职业教育文秘专业构建独立的实践教学体系有所帮助,起到助教助学的的作用。

在编写过程中,我们力求体现如下特色:

综合性。本教材作为中等职业教育文秘专业国家规划教材的配套教学用书,实训内容不仅涵盖了文秘专业主干课程的知识点,而且覆盖了国家五级、四级秘书职业资格鉴定的相关内容,密切联系了秘书岗位群的实际,突出文秘工作的实践性环节。全书将实训教学内容划分为接待工作技能训练、事务管理技能训练、会务工作技能训练、信息管理技能训练、秘书写作技能训练、文书档案技能训练、公共关系技能训练、客户服务技能训练、企业管理技能训练和办公设备使用技能训练共10个模块,综合了文秘专业学生必须掌握的多项技能。

创新性。本教材改变了以往文秘技能训练过分依附理论教学的状况,精心设置了相对独立的文秘实践教学模块。根据文秘专业的培养目标和专业技能规范的要求,按照学生的认知规律,将实践教学活动的各个环节组成一个贯穿学生学习的全过程,学习内容既可前后衔接,又可单独训练;既可作为教材内容的补充,又能形成独立完整的训练项目。在编写体例上,每一个训练项目,有明确的“实训目标”、精炼的“知识提示”、训练用的“项目情景”、配合项目情景的“任务与要求”、指导实训开展的“实训说明”、强化该项技能的“补充训练”,以及全方位评价学生技能掌握情况的“项目实训评价报告”。

实用性。本教材以情景模拟、案例操作为主要教学形式,每一个训练项目均有一个典型的“项目情景”材料,突出实际需要,讲究可模仿性、可操作性。内容按训练类型分项编排,使学生看书即可操作,操作后根据评价报告的评判来认定学生可能达到的实际需要水平。同时,本教材还通过让学生在实训过程中,一方面扮演不同的角色,交叉训练各项技能来体验职业素质要求,增强综合运用所学知识解决实际问题的能力;另一方面使学生在掌握技能的同时,锻炼其团队精神与合作能力,提高学生在实际工作环境中的思想素质和职业素质。为了使实训落到实处,我们还在书后附录中附有文秘实训中心实验室布局参考图和设施配置表,供学校参考。

灵活性。本教材共有10个训练模块,80个训练项目。由于各个模块之间是相互独立的,各地各校在使用时,既可以结合所教过的内容,进行某一个模块的训练,帮助学生将理论与实践完整地结合起来,也可以在毕业前或最后一个学期对学生进行全面、系统的模拟实习,全面提高学生的实际工作能力。本教材的实训项目,可以根据教学的需要进行增删,也可以根据教学时间的长短,安排在课堂内或课堂外进行,还可以根据学生对某项技能的掌握情况,要求学生完成“补

充训练”的内容。

文秘专业实习实训的核心在于实际的模拟训练,为此,在使用本教材开展实习实训时,教师主要起引导、控制和监督的作用。教师在实习实训中的首要任务不是知识的传授,而是准备教学环境,构思学习氛围和组织、引导、监督教学过程。学生则要求独立解决所面临的问题,通过具体的项目情景,提高文秘职业技能,加深对文秘工作职业素质的理解。

为了强化实训效果,方便教学评价,附录中附有“项目实训评价报告”。与理论教学评价不同的是,本教材采用观察表演法或作品评估法对学生进行能力考核,而且除教师评价外,增加了学生自评与互评,即学生是在小组同学或同桌同学的注视下完成实训任务,如完成正确,作为评价人的同学应在评价报告中列明的标准后的“□”内打“√”,未完成或完成不正确的,可在标准后的“□”内打“×”,也可暂不评价,待重新演示正确后再打“√”。完成一个项目训练后,学生可根据自己掌握的情况实施自我评价,即选择“未能掌握”、“很少掌握”、“基本掌握”、“已经掌握”中的一项,教师则可以从学生自评与互评结果,了解学生对本项目掌握的程度,及时得到教学情况的反馈。

本教材由徐飙编写了全书大纲并确定了编写体例,并统稿。参加本书编写的人员有:徐飙(前言、第一章、第二章、第三章、第四章),尹水甘(第五章、第七章、第八章、第九章6个训练),王建华(第六章),郑利明、姜英(第十章),徐丽(第九章2个训练)。

在编写过程中,得到了浙江省衢州市行知职业教育集团领导和专业教师的支持与帮助。原北京市文秘档案学校王鸿雁先生审阅了全书,高等教育出版社陈向同志给予了具体的指导与帮助。同时,本教材参阅了国内外有关文秘方面的书籍、教材和文献资料。在此一并表示衷心的感谢。

由于教材本身是一种创新和探索,故虽竭诚努力,但因水平有限,仍有缺憾存在,期望读者批评指正,以图修订完善。

课时分配表(供参考)

章 次	内 容	学 时
一	接待工作技能训练	7
二	事务管理技能训练	8
三	会务工作技能训练	10
四	信息管理技能训练	7
五	秘书写作技能训练	18
六	文书档案技能训练	15
七	公共关系技能训练	15
八	客户服务技能训练	8
九	企业管理技能训练	8
十	办公设备使用技能训练	10
机动		2
总计		108

编 者

2005年4月

目 录

第一章 接待工作技能训练	1
一、接待计划的制订	1
二、一般来访接待	2
三、重要宾客接待	5
四、投诉人员接待	7
五、团体来访接待	8
六、外宾接待	11
七、宴请接待	13
第二章 事务管理技能训练	16
一、接打电话	16
二、邮件处理	19
三、印信管理	22
四、值班工作	24
五、活动安排	26
六、差旅事务	28
七、办公用品管理	31
八、办公室环境与安全管理	34
第三章 会务工作技能训练	37
一、会议方案制订	37
二、会场布置	38
三、会务服务	40
四、会议设备操作	42
五、会议善后工作	44
六、会见与会谈的安排	46
七、小型会议的主持	47
第四章 信息管理技能训练	50
一、信息收集	50
二、信息整理	52
三、信息传递	55
四、信息存储	58
五、信息开发、利用与反馈	62
六、计算机信息管理	64
七、信息的保密	65

第五章 秘书写作技能训练	68
一、请示、批复、报告	68
二、通知、通告、通报	70
三、函	71
四、会议记录、会议纪要	73
五、新闻、大事记	75
六、计划、总结	77
七、说明书、广告	78
八、意向书、合同	80
九、感谢信、贺信	82
十、请柬、邀请函	83
第六章 文书档案技能训练	86
一、公文处理	86
二、文书立卷	89
三、档案收集	90
四、案卷整理	92
五、档案保管	94
六、档案鉴定	96
七、档案的利用和服务	98
八、档案检索	100
九、文档一体化管理	102
第七章 公共关系技能训练	105
一、公关演讲	105
二、商务谈判	107
三、签字仪式	109
四、庆典活动	110
五、新闻发布会	112
六、广告策划与制作	114
七、企业宣传资料的制作	116
八、危机管理	118
第八章 客户服务技能训练	120
一、获知客户需求	120
二、客户联系与沟通服务	122
三、处理客户投诉	123
四、内部客户协调	125
五、产品介绍服务	127
六、微笑服务	128

第九章 企业管理技能训练	130
一、人员招聘	130
二、人员考核	132
三、企业文化	133
四、计划管理	135
五、业务统计	137
六、零用现金和商务费用报销管理	139
七、招投标管理	142
八、市场调研	143
第十章 办公设备使用技能训练	146
一、打印机的操作	146
二、复印机的操作	147
三、传真机的操作	149
四、扫描仪的操作	151
五、高速数码一体化油印机的操作	153
六、碎纸机的操作	154
七、数码照相机和摄像机的操作	156
八、装订机的操作	158
九、多功能一体机的操作	159
十、名片扫描仪的操作	161
附录一 项目实训评价报告	163
附录二 秘书国家职业标准	243
附录三 文秘实训中心实验室布局参考图	254
附录四 文秘实训中心实验室设施配置表	255
参考书目	257

第一章 接待工作技能训练

接待工作是秘书的一项日常事务性工作。

在组织的业务活动中，每天都会有大量人员来访。来访者的目的多种多样，访问的对象涉及各个部门和各层次人员。秘书的一项重要职责就是接待各种来访者，尽量帮助他们达到来访目的。

在接待工作中，秘书扮演着十分重要的角色，他们既是本组织或领导的代表，又是各种接待工作的具体办理者。因此，秘书接待来宾的工作，直接反映出一个组织的工作作风和外形象，也直接体现出秘书本身的素质、能力和水平。

一、接待计划的制订



实训目标

掌握接待计划制订的方法，能够拟订接待计划，提出接待经费、列支建议。熟悉接待的几种规格。



知识提示

1. 接待计划。主要包括确定接待规格、拟定日程安排、提出经费列支。
2. 接待规格。指主陪人员与主要来宾职位高低比较的规格。一般以主陪人的身份来确定接待规格。接待规格分为高规格接待、对等接待和低规格接待三种。确定接待规格的基本原则是一视同仁，并考虑多方面的因素。接待规格的最终决定权属于领导，秘书仅根据来访者的身份提出接待规格的建议。
3. 日程安排要具体。包括日期、时间、活动项目、地点、陪同人员等内容，一般以表格的形式列出。
4. 接待经费列支。一般包括场租、资料打印等工作经费，住宿费，餐饮费，讲课、演讲、劳务费，交通费，参观、游览、娱乐费，纪念品费，宣传、公关费，其他费用。
5. 制定接待计划时要考虑来宾的饮食和生活习惯，特别是与宗教、习俗相关的饮食忌讳。
6. 要注意做好保密工作。不宜让客人参观的地点，不安排参观，注意内外有别，严守机密。



项目情景

艾美化妆品集团是一家具有较强研发能力的化妆品领军企业，集团奉行“科技成就美丽”的理念，依靠科技人员不断推出含有高科技的美容化妆产品，赢得了消费者的青睐，产品在短

时间内打开了国内沿海各大城市市场。

面对这样的形势,企业一方面加大产品开发的投资,在全国范围内招贤纳士,招聘了一批博士、硕士生,另一方面,引进国际上目前最先进的生产流水线,实施 ISO9000 国际质量管理体系,严把产品质量关,同时进一步扩大营销网络,计划在年内使其产品覆盖全国。

根据集团工作会议作出举办“艾美化妆品春季产品全国展销会”的决定,总裁办公室即着手进行了准备工作:包括邀请有关领导出席开幕式,确定参会的经销商名单,初步拟定活动的时间、内容、地点及规模等。

到目前为止,已确定展销会的时间是 4 月 8 日至 10 日,地点设在四星级的阳光大酒店。活动内容包括开幕式、新产品介绍及演示、参观企业、业务洽谈、签订合同、联谊晚会、游览当地的名胜古迹。已得知主管工业的副市长将参加开幕仪式,北京、上海、浙江、广东、新疆、广西、内蒙古、四川、重庆等 20 多个省、市、自治区化妆品经销企业的总经理、销售部经理等 80 多人将到会。考虑到来宾的层次、地区及人数,集团还决定总裁、两位副总裁、各部门经理及秘书科、销售部全体人员承担接待工作。



任务与要求

1. 确定本次展销会的接待规格。
2. 拟订一份接待计划。
3. 以表格的形式列出日程安排。



实训说明

- 本项目可分组进行,先由每个学生独立完成任务,然后小组进行交流,在交流的基础上,小组汇总意见,最后形成一份接待计划。
- 每位学生可将自己拟定的计划与小组共同拟定的计划进行比较、分析,寻找出疏漏、欠缺与不足的地方。



补充训练

1. 广州一家企业长期向某贸易公司提供产品,前些年此类产品销路很好,供不应求,其厂长到北京出差都是由这家贸易公司总经理出面接待。现在此类产品已供过于求,其厂长此次来京,请确定接待规格。
2. 一家电器集团公司拟召集外地各分公司负责人到集团总部开会,会期 2 天,请拟定一份接待计划。
3. 上海某企业邀请一位北京高校的教授来沪演讲一天,食宿、交通等费用均由企业承担。企业领导请你做一份接待经费预算,费用最好控制在 1 万元以内。

二、一般来访接待



实训目标

掌握一般来访接待的要点和程序,熟悉接待工作的基本内容和要求,掌握接待工作的具体

环节和技巧。



知识提示

1. 接待一般来访，主要是接待因工作或业务联系，临时短暂来访的一般客人。
2. 无论是有约还是无约来访，秘书都应以良好的形象迎候来访者，做到诚恳热情、讲究礼仪、细致周到、按章办事、保守秘密。
3. 对已经预约的来访者，应立即通报领导，没有领导的确切答复，不能擅自予以引见。
4. 对没有预约的来访者，首先要了解来访者的姓名、单位、来访目的，经请示后领导无意会见的来客，可以婉言拒绝。
5. 如遇领导外出或正在开会等不能按约见已经前来的客人时，秘书应及时向来访客人说明情况，请求谅解。客人如愿意等候，秘书应款待茶水、饮料，与客人交流或提供报刊、企业宣传资料等供客人排遣时间；客人如不能等候，秘书应主动提出再与客人联系约会时间。
6. 要礼貌送别来访者，来访者离开后应对来访情况进行记录。
7. 秘书应掌握本单位人员姓名及电话，分类归档访客名片。



项目情景

红黄蓝服饰有限公司是××市一家合资企业，其主打产品“红枫牌”休闲服因其款式新、面料好、做工考究、价格实惠，一直受到消费者的青睐，企业不仅规模越做越大，而且效益也越来越好。

企业发展了，来的人也就多起来了。红黄蓝服饰有限公司目前几乎每天都有大批客人来访。公司为此专门设立了一个接待科，配备了两间办公室、一间接待室、一部轿车和4位工作人员，负责接待各地各类来访者，职高文秘专业毕业的秘书小王因待客热情、业务熟悉，又有一定的接待经验，被提拔为接待科科长。

小王上任第一天，就遇上了8批来访的客人。

第一批客人是小王刚上班、正在办公室打扫卫生的时候到的。据来访的两位客人介绍，他们是前一晚看到省电视台播出的红黄蓝服饰有限公司时装发布会后，连夜乘火车赶来的，目的是想与总经理商洽在他们地区独家代理“红枫牌”系列休闲服。由于是看完电视后的临时决定，没有与公司或领导事先预约。

第二批到的是一位纺织染料厂的厂长，报上姓名，小王记得该厂长是事先预约好的。因为小王昨天下班前专门查阅了来访预约单，还用内线电话提醒过总经理。但这位厂长比预约的时间提前了一个小时。

接下来的是总经理的一位大学同学，他把总经理的名片不知弄哪去了，加上有好多年没有见面，今天正巧来本市出差，顺便看看老同学。不用问，又是一位没有预约的来访者。

接近中午快下班的时候，一位自称与总经理非常熟悉的挂历推销商来到公司要求见总经理。

下午上班，小王按计划准备拟订下月初新加坡客商来公司洽谈合作的接待计划，还未动笔，一位报社的记者如约来到公司进行采访。小王先是给记者泡了一杯茶，请记者稍候，然后马上到总经理办公室，准备引见。

刚把报社记者引领到总经理处，又来了位市电视台的记者。小王问明来意，原来这位记者是市电视台专题部的，已经策划了一档大型公益活动节目，准备与公司领导商议联合举办活动事宜。这是今天第六批来访客人，当然是没有事先预约的。

第七批到访的客人是一位相貌出众的小姐，时间是下午三点半。还未等小王开口，来者就自报家门：“我叫李晶晶，曾在某省时装表演公司担任时装模特3年，现合同已到期，我想加盟贵公司”。原来这是一位应聘者，虽然目前公司没有公开招聘时装模特，这位小姐也没有事先预约，但小王还是非常热情地接待了她。

最后一批来访者是在下午下班前15分钟。交换名片后，小王知道这是一位房地产开发公司的老总，昨天约好是下午4点与公司总经理商谈的，由于他有急事，比预约的时间晚了1个多小时。



任务与要求

1. 模拟演示接待科长小王接待8批来访客人的情景。
2. 演示必须是整个过程，即从来访客人进入办公室、秘书接待处理过程，直至秘书送别来访客人、记录来访情况。
3. 要求既要符合接待的程序，又要具备接待礼仪，还要体现出秘书应变能力与口才。



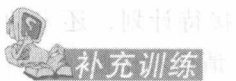
实训说明

- 本实训可选择学校模拟接待室、模拟办公室、模拟会议室或教室等场所进行。
- 情景演示前应接待室、办公室进行布置，除必要的办公家具外，应配置电话机、衣帽架、热水瓶或饮水机、茶具、茶叶、书报杂志或企业宣传画册等物品。
- 实训可分组进行，每个小组的学生须分别演示秘书接待8批来访客人的情景。每个学生轮流扮演秘书和客人的角色。
- 来访登记表参考样式见表1-1。

表1-1 来访登记表

年 月 日

序号	来访时间	来访人姓名	来访人单位名称	来访目的	要求的接见人	实际接见人	备注



补充训练

1. 你正在接听一个重要客户的电话，这时一位客人到来，模拟演示接待过程。

2. 在接待过程中,一位客人问及你不知道的事情或公司的机密,模拟演示回答的过程。
3. 某晚报记者在结束对你公司总经理的采访后,起身告辞,模拟演示礼貌相送的过程。

三、重要宾客接待



实训目标

掌握重要宾客接待的要点和程序,熟悉重要宾客接待的准备、接站、安排食宿、交通工具、参观游览、选择或馈赠礼品、送客等的基本要求,掌握重要宾客接待的技巧。



知识提示

1. 接待重要宾客,主要是指来宾身份比较重要,接待工作需要更加细致周到。
2. 在接待重要宾客的工作中,必须做事前准备工作。接待准备工作主要有:搜集背景资料、拟订接待方案、具体准备工作。
3. 迎宾接待要热情。要在来宾启程前后确认具体的到达时间,并提前到达迎宾地点。迎接来宾,务必要核实来宾的身份。
4. 将来宾送至宾馆要主动代其办理手续,并将来宾送入房间,做必要的交代后尽快离开。
5. 在力所能及和符合规定的前提下,想方设法让来宾吃住安全、舒适。
6. 要准备好交通工具。陪同来宾乘车时,讲究座次的安排,注意上下车的姿势。
7. 如选择游览项目,应尽可能地尊重来宾的意愿,事前做好准备,并在陪同的过程中做好相关的服务工作。
8. 在选择礼品时,应考虑其象征意义。做到因人而异、体现风格、轻重得当。要掌握好赠礼的时间、地点和方式。
9. 来宾启程返回要做好相关的送客事宜:购妥返程票、备好车辆、办理行李托运、送别。



项目情景

作为一家民营企业,总部设在广州的美迪药业有限公司这几年进入了快速发展期,企业年销售额达3.5亿元,并在华东、华中、华北、东北、西北、西南设立了分公司或办事处,虽然公司目前发展顺利,但如何进一步增强企业发展的活力问题,还是列入了公司董事会的议事日程。

年初,董事会聘请境外一家知名咨询公司对企业进行了全面诊断,并提交了一份战略发展报告。董事会经过认真的研究,决定采纳咨询公司的意见,首先从“人”着手,提升管理人员的素质和能力。具体做法是:与北京著名高校联合,在美迪药业企业开办EMBA高级工商管理培训课程。对管理人员进行“充电”。

公司将这项工作,具体交给了总经理办公室。

总经理办公室主任夏小姐,迅速与北京某高校的商学院办妥了有关在美迪药业开办高级工商管理课程的相关手续。北京高校方面还答应夏小姐的要求,首次课程请国内著名战略管理专家、博士生导师唐教授主讲。

于是,夏小姐着手唐教授赴穗的接待事宜。她让秘书小谢负责收集背景资料,并最好能与唐教授直接通话,了解其有否特殊要求;安排秘书小李起草接待计划;指示刚从学校毕业来企业见习的秘书小方联系接送站、订票、酒店食宿安排、礼品准备,以及陪同游览等具体准备工作。

三位秘书分头开始进行唐教授抵穗的事前准备工作。

秘书小谢从网上下载了唐教授的背景资料,并与唐教授进行了电话沟通,确定了唐教授抵穗的时间日期、随同人员的人数、乘坐的航空公司与航班、抵达的具体时间。

秘书小李拟定了专门的接待方案,并报公司领导审批。同时,征求了唐教授的意见。

见习秘书小方则根据唐教授的行程安排计划,联系了机场贵宾休息室、接送车辆、住宿酒店、返程机票、礼品等。



任务与要求

1. 为掌握接待对象的基本状况,撰写一份“搜集资料清单”。
2. 拟订一份接待计划。
3. 模拟演示见习秘书小方陪同公司总经理、总经理办公室主任夏小姐赴机场迎接唐教授、安排轿车座次、秘书上下车姿势的情景。
4. 模拟演示见习秘书小芳和办公室夏主任在办公大楼门口迎接唐教授、陪同唐教授乘坐电梯、进入接待室的情景。
5. 模拟演示在接待室内,秘书小李泡茶、端茶、敬茶、交谈、介绍引见公司董事长的场景。
6. 模拟演示办公室夏主任向唐教授及其助手赠送礼品、送别唐教授和他助手的情景。



实训说明

● 本项目可选择学校模拟接待室、模拟办公室、模拟会议室或教室等场所进行。在条件许可的情况下,可使用电梯、轿车实景进行模拟。

● 模拟演示场所除必要的办公家具外,应配置茶具、茶叶、热水瓶或饮水机、报刊、企业宣传资料等物品。

● 实训可分组进行,每小组循环模拟演示4个情景的接待工作,每个学生轮流扮演各个角色。



补充训练

1. 一位重要但性急的来访者要求见公司总经理,但总经理只能在一小时后见他,或者另约一个日期与客人见面,模拟演示接待的情景。

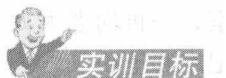
2. 一位重要宾客将乘飞机抵达本市,约定的时间已到,可你还没接到客人,模拟演示处理这一问题的过程。

3. 来宾的住宿问题,直接关系到对方的休息和健康,并且涉及接待方对宾客的关心、重视程度。模拟演示秘书预约住宿、陪同客人办理住宿手续的过程。

4. 演示在下列情况下陪同你的领导与来宾一同外出时乘车座次的安排。

- (1) 你与你的领导陪同一位来宾外出；
- (2) 你与你的领导陪同两位来宾外出；
- (3) 你的领导亲自驾车与你一起陪同三位来宾外出。

四、投诉人员接待



实训目标

掌握投诉人员接待的技巧，把握接待礼节中的细节，训练善听人言、吸取信息、理解话题、慎重答复的能力。



知识提示

1. 接待投诉人员，主要是指对企业、产品或服务 etc 不满前来投诉的公众的接待。
2. 对前来投诉的客人，即使他怒气冲冲，态度粗鲁，秘书也要面带笑容，热情接待。因为投诉处理得当，不仅有利于树立本企业良好的公关形象，而且有利于企业通过投诉者了解自己的产品和服务，从而帮助企业改进。
3. 要体谅投诉客人的心情，耐心聆听其抱怨、牢骚，甚至咒骂。
4. 在投诉客人反映问题时，除了善听人意，还要吸收信息，对投诉客人的讲话作出积极反应，积极思考其讲话的目的、意图、要点，准确理解对方的话意。
5. 听完投诉客人的叙述后，要有初步的答复。当时能答复、解决的问题，可依据有关条文和规则，当场给予明确的答复；当时不能答复、解决的问题，不要急于表态，更不能轻易下结论，应向投诉客人说明原因，经请示领导后再作答复。
6. 投诉客人告辞时，应起身相送，并说些表示感谢或安慰的话。



项目情景

天马制冷设备股份有限公司原是一家专业生产大型冷冻冷藏设备的企业。随着产品多元化时代的到来，企业利用自身的技术、设备，开始生产家用冰柜、冰箱及空调机产品。由于该公司家用设备价格比较实惠，广告策划到位，加之销售渠道畅通，产品销售情况一直很好，企业经常需要加班加点生产。

一天，公司办公室突然闯进一位气势汹汹的老太太，嚷着一定要见总经理。恰好这两天总经理到北京出差了，只有总经理秘书小吴在办公室起草企业厂房扩建报告。小吴见状，立即起身请老太太坐下来：“总经理今天出差，要下周才能回来，你有什么需要，我可以代劳吗？”怒气冲冲的老太太这时便滔滔不绝地抱怨起来。

原来，几天前老太太在当地一家电市场购买了一台天马公司生产的壁挂式空调机，刚装起来那两天还不错，习习凉风让老人睡得舒坦多了。可好景不长，两天后空调机不但制冷效果不好，还发出很响很吵的声音，不开空调机还好，一开起来反而吵得睡不着觉。老人担心时间开长了，空调机会烧起来，引发火灾。2000多元的东西怎么这么快就没用了呢？于是她就找到了那家购买空调机的家电市场。经销商告诉她，空调机不好，找厂家去，因为机器不是他们生

产的。问题得不到解决，老太太越想越气，只好找到公司，要公司经理给个说法。

“你们企业也太不负责任了，怎么可以拿电器产品开玩笑呢？”末了，老太太如是说。

也许这话说得有点重了，原先态度还好的吴秘书，脸沉了下来，“牛气”却上来了：“你哪买的找哪去，如果他们安装时损坏了，也来找我们，我们还不成了冤大头吗？”

刚一吐为快的老太太听吴秘书这么一说，气又不打一处来：“今天我找你们找定了，我把老骨头算不了什么，我倒要看看你们企业还怎么办下去……”老太太气得哆嗦起来了。

这时，隔壁办公室的张主任听到吵声跑了过来。他请老太太到他的办公室，一再向老太太道歉，又给老太太泡了一杯茶。等老太太情绪稳定下来，张主任又拿出了笔记本和笔……。

离开天马公司时，老太太是面带微笑的，张主任还专门送老太太到大门口，并指示返回的乘车路线，一再叮嘱：“路上小心！明天我一定给您一个满意的答复”。



任务与要求

1. 秘书小吴的接待有何不妥？问题主要出在哪里？

2. 按照投诉人员接待的要求，模拟演示本项目情景正确的接待过程（或演示张主任接待老太太的过程）。



实训说明

● 本项目可选择学校模拟接待室、模拟办公室或教室等场所进行。

● 实训可分组进行，每个学生分别扮演项目情景中的人物，但必须轮流扮演张主任的角色或演示秘书小吴采用正确的接待方法。

● 本案例的模拟演示必须强调进入情景之中，注意接待礼节中的细节，讲究语言艺术，注意体态语，把握好表情。



补充训练

1. 一位顾客冲进你的办公室，怒气冲天，因为她上个月买的电视机坏了，维修部的工作人员答应前去修理，但迟迟未见来人。模拟演示秘书接待的情景。

2. 一位顾客硬是说在商场购买的香烟是假的，而商场从进货渠道看根本不可能出现这样的情况。模拟演示商场秘书接待投诉者的情景。

3. 你是一家房地产公司的秘书，这天有 20 多位住户针对你公司开发的房产质量问题，集体闯到你的办公室，请演示接待的情景。

五、团体来访接待



实训目标

掌握团体来访接待的基本程序和准备工作，了解团体来访接待的重要性和复杂性，掌握相互介绍、握手、交换名片的正确方法。



知识提示

1. 团体来访接待，主要指对来访人数多、涉及面较广、具有明确访问主题的团体接待工作，如业务工作团体接待、参观团体接待、访问团体接待、检查团体接待等。
2. 接待团体来访先要了解来访团体的基本情况，并据此制订详细的接待方案。
3. 接待团体来访需要提前做好资料准备、食宿安排、交通工具调遣、设施及物资准备、小礼品等具体准备工作。
4. 接待团体来访要取得其他部门的协作与配合。秘书人员应注意随时与有关部门及人员建立沟通，加强合作与联系，并做好保密工作。
5. 来访者应先介绍团体中尊者的姓名，每个人的姓名只需介绍一次即可，有可能的话，可介绍一些有关个人的情况。
6. 握手时，一般是职位高的人、主人先伸手，双方手掌的虎口处要互相接触，要有力，晃动两至三下即可。
7. 交换名片一般先由拜访者、职位低者、年轻人双手递上，文字正面朝向对方。接名片的人亦双手接过名片，然后看几秒钟，以便了解对方的姓名和职位。



项目情景

2000年10月，卓星公司成立了。这是一家生产办公家具的企业，公司自成立以来，经营状况一直处于上升趋势，仅用了4年时间，卓星公司已成为一家拥有1500多名员工，集设计、生产、销售、服务、出口为一体的科工贸集团型企业。公司内部设立了办公室、公关部、设计部、营销部、财务部和三个生产车间。

公司总经理姓陈，今年38岁，虽然他只有职高毕业文化程度，但平时酷爱读书，已自学完成大学工商管理方面的课程；除了读书，他还特别喜欢观察思考，看到一件新颖的家具，他会仔细观察，反复揣摩；他交际面很广，有很多同行、记者、设计师，包括东南亚地区一批外国商人都成了他的好朋友；他工作敬业，在员工中威信很高。他是公司的创始人，公司能够形成今天的规模与陈总是分不开的。

正是因为企业的稳步发展，近年已引起省轻工行业的关注。在上个月举行的全国轻工行业发展高级论坛上，陈总作为本省唯一的嘉宾，应邀在论坛上发表了1个小时的演讲。演讲结束后，与会人员高度评价陈总的演讲，称演讲拓展了他们的思路，对他们企业的经营管理很有帮助。

也许是陈总的演讲产生了效应，本月初，公司办公室接到很多要求来企业参观、考察、学习，甚至要求采访报道的电话，秘书小施一下子体会到了压力。因为自从小施担任秘书以来，还从未接待过团体来访。这两天她除了向陈总请教外，还找来了几本文秘、礼仪、服务方面的书籍学习。

目前，已经确定下个月来企业的客人有三批。

第一批是行业参观团，由全省办公家具生产企业的老总和技术人员18人组成，目的是学习企业的管理经验、生产技术，顺便想索取企业产品的设计图纸和有关技术资料，时间约3天。