

第六章 行政办公室 职场礼仪与来访接待



主讲：马蔚然



职称：副教授



单位：辽宁经济管理干部学院



系部：管理学院



1

学习目标

2

重点难点

3

职场经验

4

职场忠告

5

主要内容

5

实践课程



【学习目标】



一、知识

- (一) 掌握职场的礼仪标准
- (二) 掌握办公室职场的各种基本礼仪
- (三) 了解职场的宴会礼仪。



二、技能

- (一) 熟练操作各种基本礼仪
- (二) 能够在接待和帮助来访者中对各种礼仪加以实际运用。



主要内容



1

职场礼仪标准

2

办公室职场礼仪修炼

3

办公室职场服装礼仪

4

职场宴会礼仪

5

来访接待



第二节 办公室职场礼仪修养

一、电话礼仪

二、环境礼仪

三、语言礼仪

四、同事相处礼仪

一、电话礼仪

(一) 接听电话的礼仪



1.接听电话要做到“响不过三”。



2.接起电话后应该主动“自报家门”。



一、电话礼仪

(一) 接听电话的礼仪



3. 接到打错的电话



**4. 如果打来的电话
是找自己**



**5. 通话结束一般由发
话人来决定**



(二) 拨打电话的礼仪

1.

在主动拨打电话之前，需要准备，把要通过电话谈话的内容列一个提纲

2.

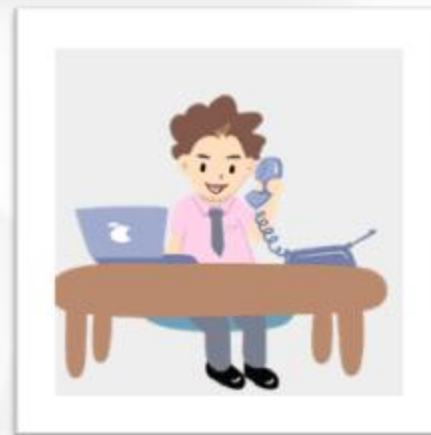
选择合适的通话时间。



(二) 拨打电话的礼仪

3.

要查清对方的号码，做到正确拨号。
如果拨错了号码，要向对方表示歉意，不要一听打错了，就放下电话。



(三) 接电话应注意的问题



左手持听筒 右手拿笔



注意声音和表情



重复来电要点



最后道谢



二、环境礼仪

1.不在公共办公区吸烟、扎堆聊天、大声喧哗；节约水电；禁止在办公家具和公共设施上乱写、乱画、乱贴；保持卫生间清洁；在指定区域内停放车辆。



二、环境礼仪

2. 饮水时，如不是接待来宾，应使用个人的水杯，减少一次性水杯的浪费。不得擅自带外来人员进入办公区，会谈和接待安排在洽谈区域。



二、环境礼仪

最后离开办公区的人员应关电灯、门窗、及室内总闸。个人办公区要保持办公桌位清洁，非办公用品不外露，桌面码放整齐。当有事离开自己的办公座位时，应将座椅推回办公桌内。



二、环境礼仪

3.下班离开办公室前，使用人应该关闭所用机器的电源，将台面的物品归位，锁好贵重物品和重要文件。



四、语言礼仪



1.有自己的头脑，敢于说出自己的想法。



2.不要在办公室里当众炫耀自己，不要做骄傲的孔雀。



3.不要把办公室当做诉说心事的地方。



四、同事相处礼仪



真诚合作



同甘共苦



公平竞争



宽以待人



【本节任务训练】

现在，人们的生活中离不开打电话、接电话，请同学们把接、打电话中有代表性的事例记录下来，完成一份电话记录。



谢谢观看



主讲：马蔚然



职称：副教授



单位：辽宁经济管理干部学院



系部：管理学院