**第二节  接打电话**

**教学目标：**

知识目标： 一、了解机关工作中接打电话的独特优点；

      二、掌握接打电话的基本要求。

能力目标：能够按照要求熟练地接打电话，传达意图，做好记录。

德育目标：培养学生敬业精神，做好接打电话工作，达到办事目的，保守国家机密。

**教学重点：**接待工作的基本要求。

**教学难点：**如何遵循打电话的基本原则，并很好地运用到实践中。

**教学方法：**问题导入法、案例法。

**教具安排：**多媒体。

**课时安排：**1 课时。

**教学过程：**

**【导入新课】**

在同学们的心目中，接打电话一定是一件再简单不过的事情了，但是，作为一名秘书，接打电话可不是一件小事。如果说办公室是机关的“窗口”、“门面”，一定要注意形象，那么机关电话就是“喉舌”，同样也是不可轻视。那么，我们在打电话时应遵循那些原则，注意哪些问题呢？如果我们在机关工作中不按要求，随意地接打电话会产生什么后果呢？今天我们一起来学习第二节接打电话（板书：第二节  接打电话）

【讲授新课】

有这样一个案例：错中错

在新世纪公司实习的秘书小曹第一天上班，被安排在接电话的岗位上，不知是由于激动，还是为什么，第一次遇到外来电话，铃声刚响，他就抓起受话筒。行政部经理听完电话后，纠正道：“接打电话有学问，外来电话一般要铃声响第二遍时，方可拿起话筒，这样做才显得稳重大方些?”经理的话还未说完，就被总经理叫走了。小曹的指导教师刘秘书继续纠正：“接电话时，切不可用轻率的语调问对方：‘喂，你找谁？你是谁？'这是很不礼貌的，应该用礼貌的语言、温和的语调说：‘新世纪公司行政部，您好！'不能用粗俗急躁的口气说话。”第二次接电话时，对方拨错了号，小曹一听便告诉对方：“你打错了！”就挂上了电话。他的另一位指导老师陈秘书又给他作了纠正：“接到打错了的电话时，你应该说‘这里是新世纪公司行政部，号码是×××××××，我想您是否拨错了号？'刚才你那种回答别人的方式很不礼貌。如果对方是我们的客户，那就更糟糕，无礼行为可能会导致中断往来，给公司带来损失！”小曹听了三个人对他的批评，脸上红一阵，白一阵，心里不是滋味。当初学接打电话及电话应对礼仪时，觉得好笑：“电话谁不会打？几岁起就听电话，打电话，还有什么学头？”那堂课他一点没听，自然就出现今天的难堪处境。谁知更大的漏子出现了。下午，办公室的人全部外出办事，小曹接到市商业总公司通知经理开会的电话。当他把开会同告诉经理时，经理反问他开会的具体时间、地点和议题，他只能似是而非回答几句。还好，他灵机一动，去翻了电话号码簿，找到了市商业总公司电话，重新询问清楚了有关事项后，才补了漏子。

看了这个案例以后，你还会觉得接打电话时桩小事情吗？那么秘书到底应如何接听电话呢？就这个问题，同学们都有自己的看法，现在让我们带着问题去学新课，答案在上完新以后，由同学们自己总结。

一、电话与机关工作

1、提问：电话在机关工作中有什么优点？

明确：

(1)方便

电话直接传达人的语言，不受文字、符号、距离的限制，通话双方说错了可以重说，听不明白可以询问，直到说完听清为止。

(2)迅速

用文件，需要一系列的环节，花费时间较多，不如电话迅速。

2、提问：那么在通讯如此发达的今天，电话还有使用价值吗？

明确：当前，通过计算机、电话、传真机等各种终端进行信息交流和查询已经十分方便。计算机公用交换网是数据通信的基础网，它是一个巨大的信息平台，可通过计算机拨号入网进入这个平台，进行数据库查询、数据交换、收发电子信件等。拨号无阻碍，保密性极高，已覆盖到县一级行政单位。计算机通信已有取代电话通信的趋势。但从普及性上看，电话仍有其巨大的使用价值。

3、机关工作中的电话事务包括以下内容：

(1)承办领导交办的属于事务的电话如传达一项指示、请示一项工作、通知开会、询问或答复某一问题等。

(2)秘书部门的工作电话

①电话会议的记录与文件管理；

②通过电话接受的文件传抄与处理；

③承接上级的电话通知、指示，下级的电话请示和报告，平级机关打来的属于协商工作的电话，并区别情况如实转达处理；

④处理秘书工作日常事务电话。

**二、打电话的基本原则**

"态度和蔼、头脑敏捷、语言简练、办事准确"

1、态度和蔼

通话时要对人和气、谦虚、耐心、有礼貌。"态度和蔼"是保证通好电话的首要条件。

2、头脑敏捷

电话通话不能依据面部表情、手势动作帮助听话者判断说话人的意图，普通电话听到的声音比当面说话的声音小得多，而且受通话时间的限制。如果头脑不灵活，势必问来问去还弄不清楚，最后还可能把事情办错了。头脑敏捷与思维反应能力、听知能力、政治和文化水平等因素有密切关系。

3、语言简练

通话必须语言简练，准确达意，使人一听就懂。秘书必须会讲普通话，口头表达能力要强。打电话拐弯抹角，不着边际，浪费时间，是秘书工作中的大忌。

4、办事准确

通话是为了办事，办事就要办妥。要办妥事情，发话人必须发话清楚达意，听话人必须听清记准，或即时在通话中回答处理，或记下来以后处理。为达此要求，发话人在发话前应把通话内容拟成腹稿或整理成文字，收话人要做电话记录。

**三、打电话注意事项**

为了达到办事的目的，保守国家机密，秘书在通话时应当注意以下具体事项：

1、应当熟悉通话知识，熟记有关部门的电话号码。一般在话机旁备有电话号码簿，还贴有自己整理的"常用电话号码一览表"备用。

2、通话时，不论发话或接听，必先问清对方所属部门和姓名，然后再谈话。处理电话比不得处理文书，文书可以有凭有据有人负责，电话则是说过后就无影无踪，是"空口无凭"的。如不问清对方是哪个部门，通话人是谁，事后如有查询将无法查找责任人，何况，你同什么人说了什么话，如不知对方底细，也实在没有安全感。最好使机关电话配置"来电显示"功能，以便检查。

3、发话应当事先明确发话意图(办什么事)，收话应当听清来话意图。

4、发话应当准确，不得含糊其辞、模棱两可。

5、一方提出问题，另一方回答时不得越权。

6、重要通话除做电话记录外，还要做记事登记(有的电话机附有录音装置)，以便汇报、查考。

7、通话时要遵守保密规则，不得泄密。

**【课堂反馈】**

再次显示前面的《错中错》案例。

现在，我们再回过头来看看小曹在接电话的过程中犯了哪些错误，到底应该怎样接电话。

明确：案例《错中错》说明了实习秘书小曹在接听电话时言辞过于强硬，遇到错打的电话回复不礼貌，并且在接受电话是没有做好备，对重要的电话内容没有做记录，导致诸多错误的出现。作为一名秘书工作人员，在接听电话时，应注意以下几个方面：

①秘书应用礼貌的语言、温和的语调接听电话，使人产生一种和气、理解和信任之感。要学会适应寒暄、问询、道别等方面的礼貌用语，切忌盛气凌人、居高临下、粗声粗气和敷衍应付的通话态度。

②遇到错打电话时，秘书要以礼相待，不可出言不逊，也不可简单处置。

③接受电话前应准备好纸和笔，一边记录重要内容。再拿起话筒后，应主动自报家门。通话时要认真倾听，理解对方的发话。对重要的内容进行记录，记完后要向对方复述核对。

**【课堂小结】**

通过本堂课的学习，同学们了解了电话在机关工作中的优点、机关工作中的电话事务、接打电话的原则以及注意事项，希望同学们能够在实践中认真练习，灵活运用。

**【课后练习】**

一、多选题

1、机关工作中电话的独特优点是（    ＡＢ    ）。

A．方便   B．迅速    C．保密 D．亲切

2、秘书部门打电话的原则是（    ＡＢＣＤ    ）。

A．态度和蔼 B．头脑敏捷 C．语言简练 D．办事准确

二、简答题

秘书部门打电话时应注意的事项。