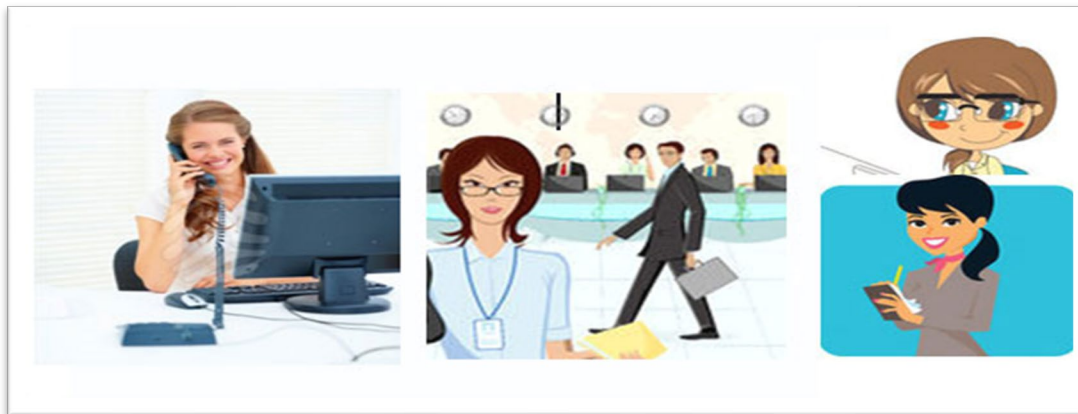


# มารยาททางสังคมในสำนักงาน



# การต้อนรับผู้มาติดต่อ

- ▶ ต้องยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ นุ่มนวล แสดงความเป็นมิตร ให้เกียรติ
- ▶ ต้องจำชื่อ จำหน้าผู้มาติดต่อให้ได้
- ▶ ต้องรู้จักการพูดและสนทนาที่จะทำให้ผู้มาติดต่อประทับใจ



▶ เลขานุการจะต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ว่าด้วยการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มาติดต่อ เพื่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีต่อกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย เลขานุการที่ดีต้องไม่กีดกันผู้มาติดต่อ ยกเว้นได้รับคำสั่งจากเจ้านายเท่านั้น เลขานุการจะต้องมี ปฏิภาณไหวพริบ พิจารณาได้ว่าผู้มาติดต่อคนไหนที่เจ้านายไม่พึงประสงค์จะให้พบ แล้วกล่าวปฏิเสธกับคนๆ นั้นอย่างสุภาพและนุ่มนวล เช่นว่า “ท่านไม่อยู่นะคะ/ครับ ไปประชุมข้างนอกหรือไปต่างจังหวัดหรือไปต่างประเทศ จะให้ดิฉัน/ผมช่วยอะไรได้บ้างคะ/ครับ หรือจะฝากเรื่องไว้ที่ดิฉัน/ผมก่อนดีไหมคะ/ครับ หากท่านกลับมาแล้วจะเรียนให้ท่านทราบนะคะ/ครับ”

- ▶ ในการแนะนำผู้อื่น (โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้า) ให้รู้จักกับองค์กรเป็นเรื่องสำคัญ
- ▶ ต้องให้ข้อมูลและรายละเอียดพื้นฐานขององค์กรให้ถูกต้อง ชัดเจน
- ▶ ไม่ควรตอบคำถามด้วยคำว่า “ไม่ทราบ” หรือตอบด้วยความไม่แน่ใจ อึกอึก อักอัก จนทำให้ไม่น่าเชื่อถือ และทำให้พลาดโอกาสดีๆ ที่จะประชาสัมพันธ์องค์กร



## รับโทรศัพท์

- ▶ จะต้องรู้จักมารยาทในการรับโทรศัพท์ ต้องพูดจาสุภาพ ใช้ น้ำเสียงมีนุ่มนวลอ่อนโยนน่าฟัง รู้จักการปฏิเสธ ที่ไม่ทำให้ ปลายสายเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อองค์กร
- ▶ ต้องจำเสียง ผู้ที่โทรศัพท์ติดต่อเข้ามาเป็นประจำให้ได้



## การสร้างปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

- ▶ ให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ มีความเสมอต้นเสมอปลาย หลีกเลี่ยงการทำตัวเหนือเพื่อนร่วมงาน คึกขำธรรมชาติของเพื่อนร่วมงาน มีศิลปะในการพูดกับเพื่อนร่วมงาน ยกย่องเพื่อนร่วมงานในโอกาสอันควรและให้ความช่วยเหลือเพื่อนด้วยความเต็มใจ อย่าก่อศัตรูกับเพื่อนร่วมงาน รับผิดชอบงานในส่วนที่เราทำให้ดีที่สุด

## การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

- ▶ เลขานุการเป็นผู้ที่ใกล้ชิดผู้บังคับบัญชาที่สุด ดังนั้น เลขานุการควรมีมารยาท รู้จักให้เกียรติ ไม่สร้างความเสียหายให้ผู้บังคับบัญชาหลีกเลี่ยงการสอพลอ ให้ความเคารพนับถือตามฐานะ เรียนรู้นิสัยการทำงานของผู้บังคับบัญชา อย่างนิยามผู้บังคับบัญชา อย่าโกรธผู้บังคับบัญชากรณีท่านไม่เห็นด้วยกับความคิดของเรา ตั้งใจทำงานให้ดีที่สุด เพื่อชื่อเสียงขององค์กรและหน้าตาของผู้บังคับบัญชา