

1. DZISIAJ W DALSZYM CIĄGU MÓWIMY O TYM, JAKIE SĄ ZADANIA SEKRETARKI/SEKRETARZA. ZAPOZNAJ SIĘ Z TEKSTEM PONIŻEJ.

CZYNNOŚCI WYKONYWANE W KONTAKCIE TELEFONICZNYM Z INTERESANTEM

PODCZAS PROWADZENIA ROZMOWY TELEFONICZNEJ PRACOWNIK BIURA POWINIEN:



PRZYWITAĆ SIĘ.



PRZEDSTAWIĆ SIĘ.



ZAPYTAĆ O IMIĘ I NAZWISKO ROZMÓWCY.



**ZAPYTAĆ, W CZYM MOŻNA
POMÓC.**



WYSŁUCHAĆ INTERESANTA.



UDZIELIĆ INFORMACJI.



**SPRAWDZIĆ, CZY ROZMÓWCA
ZROZUMIAŁ INFORMACJĘ.**



**SPRAWDZIĆ W KALENDARZU
WOLNY TERMIN.**



**W RAZIE POTRZEBY UMÓWIĆ
SPOTKANIE.**



PODZIĘKOWAĆ ZA TELEFON.



POŻEGNAĆ SIĘ.

2. **NICZEGO NIE MUSISZ KSEROWAĆ, PRZEPISYWAĆ!**

POZDRAWIAM

