

# ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ

Слушай, что говорят люди. Но  
понимай, что они чувствуют.  
Восточная мудрость

# Вопросы:

1. Работа секретаря в приемной. Виды приемов.
2. Организация приема сотрудников по текущим вопросам.
3. Организация приема сотрудников по личным вопросам.
4. Организация приема посетителей из других организаций.
5. Прием командированных работников.

# Литература:

1. Демин Ю.М. Секретарское дело. Универсальный справочник. – М., 2003. С.59-70.
2. Емышева Е.М. Практические советы. Памятка по приему посетителей.// Секретарское дело. 2005. № 1. С. 76-77.
3. Емышева Е.М. Практические советы. Горячие напитки для посетителей.// Секретарское дело. 2005. № 3. С. 64-65.
4. Зельцерман К., Скриптунова Е. Организуем прием посетителей.// Секретарь-референт, 2006, № 4.
5. Кирьянова Е.Н. Особенности работы секретаря при общении с агрессивными клиентами.// Секретарское дело. 2003. № 8. С. 47-52.
6. Круглянская Л.Я. Настольная книга секретаря. Справочник. – СПб., 2005. С.164-167.
7. Кузнецова Т.В. Секретарское дело. – М., 2006. С.250-253.

# 1. Работа секретаря в приемной. Виды приемов.

Прием посетителей - одна из важнейших административных функций секретаря.

Секретарь должен уметь встретить посетителей, быть любезным и приветливым, чтобы обеспечить эффективность встречи или сгладить трудные ситуации. От его поведения, четкости и полноты ответов на вопросы складывается первое представление об организации в целом. Профессиональный секретарь должен уметь эффективно взаимодействовать с людьми, быть надежным посредником между руководителями и посетителями.

# Прием можно условно разделить на следующие виды:

- прием сотрудников по текущим вопросам;
- прием сотрудников по личным вопросам;
- прием посетителей из других организаций;
- прием командированных работников.

## 2. Прием сотрудников по текущим вопросам.

- Общий порядок приема.

Для приема сотрудников организации по текущим вопросам необходимо иметь установленные для этого часы и дни.

Секретарь должен довести часы приема по текущим вопросам до сведения всех сотрудников организации.

Очень часто посетители идут на прием к руководителю по вопросам, которые могут быть решены другими сотрудниками, и секретарь должен организовать такую встречу.

По окончании беседы и принятия решения руководитель записывает сам или поручает секретарю сделать запись о результатах беседы в соответствующем журнале.



# Прием сотрудников компании по кратким текущим рабочим вопросам.

К таким кратким рабочим вопросам относятся:

1. Получение устного разрешения.
2. Согласование каких-либо действий.
3. Получение краткой информации.
4. Предоставление краткой информации.
5. Подпись документов.



Поток срочных вопросов важно правильно организовать. В общем случае поступить можно следующим образом: все вопросы группируются и с каждой группой работают определенным образом.

### **Группа 1.**

Вопросы, по которым существует какой-либо документ, и этот документ руководитель сначала должен изучить, прежде чем принимать какое-либо решение.

Эти документы секретарь собирает в папку  
«На рассмотрение».

К таким документам относятся проекты приказов, распоряжений, проекты писем клиентам, партнерам, контрагентам, проекты договоров, рекламно-информационных материалов, служебные записки.

В течение дня эти документы накапливаются у секретаря, и руководитель просматривает их все сразу в **конце рабочего дня или в начале следующего.**

## Группа 2.

Документы, которые руководитель уже видел и одобрил, готовые к его подписи, секретарь помещает в папку «На подпись». Эти документы руководитель также имеет возможность подписать все сразу, выделив для этого 10–15 минут либо в середине дня (для разгрузки), либо в начале и конце дня (период вработываемости или усталости).

## Группа 3.

Действительно срочные вопросы чаще всего можно решить по телефону (если при этом не нужно ни изучать, ни подписывать никаких документов).

Это позволяет значительно сэкономить время.

Еще один вариант приема по текущим рабочим вопросам -

установление определенного времени на каждый день, когда любой сотрудник может зайти к руководителю и решить все свои вопросы.

Очень популярное время – с 13.00 до 14.00 (после обеденного перерыва), так как доказано, что после обеда эффективнее заниматься облегченной интеллектуальной деятельностью, а решение текущих кратких вопросов к ним и относится. Также для этих целей хорошо подходит время с 9.00 до 10.00, поскольку в самом начале дня сотрудники обычно нуждаются в решениях срочных вопросов.

## Прием сотрудников компании для обстоятельной беседы по рабочим вопросам.

К таким вопросам относятся:

- Предоставление обратной связи сотруднику по результатам выполнения им какой-либо масштабной работы, например по завершении проекта или длительных переговоров.
- Принятие решения по глобальному вопросу, например обсуждение с сотрудником нескольких предложений от крупных поставщиков и выбор оптимального.
- Обсуждение планов и отчетов (ежемесячных, ежеквартальных, годовых) сотрудника.
- Аттестационная беседа, обсуждение результатов работы сотрудника за довольно продолжительный период (полгода, год).
- Обсуждение предложений и идей сотрудника по совершенствованию работы, по реорганизации, по изменению стратегии и другим глобальным вопросам.

# 3. Прием работников по личным вопросам.

К таким вопросам относятся:

- Просьба о предоставлении отпуска, в том числе административного без сохранения заработной платы.
- Обсуждение декретного отпуска.
- Обсуждение возможности совмещать работу и учебу.
- Просьбы об изменении графика работы по каким-либо личным/семейным причинам.
- Обсуждение возможности карьерного роста или перевода в другое подразделение.
- Обсуждение возможности повышения заработной платы.
- Обсуждение увольнения.

Во время приема по личным вопросам ведется журнал (книга) приема, где записываются:

- дата приема;
- фамилия, имя, отчество работника, пришедшего на прием;
- результаты рассмотрения обращения.



## 4. Прием посетителей из других организаций.

Посетители из других организаций можно условно разделить на два основных типа: *деловые партнеры* и *«продавцы»*.

- *К деловым партнерам* компании относятся: *клиенты, поставщики, партнеры, контрагенты, представители СМИ и прочие организации, с которыми компания сотрудничает или намеревается наладить деловые связи.*
- *Что касается «продавцов», то это могут быть представители любых организаций, которые сами заинтересованы в установлении отношений с вашей компанией. Они могут предлагать любые товары и услуги.*

В организациях принята практика предварительной записи данных о посетителях в **специальный журнал**:

- фамилия, имя, отчество;
- должность, организация, телефон;
- вопрос, который подлежит обсуждению;
- дата и время приема.

# Задачи секретаря в организации приема деловых партнеров

- зафиксировать дату и время встречи,
- подготовить необходимые материалы по поручению руководителя,
- встретить и проводить гостей.

# Посетители «продавцы».

Не стоит рассматривать «продавцов» как абсолютное зло (с соответствующим выражением лица и репликами).

В любом случае ваше поведение – это имидж компании, пусть даже и в глазах случайного посетителя. Поэтому, сохраняйте доброжелательность и спокойствие несмотря ни на что.

И потом, некоторые «продавцы» действительно могут пригодиться вашей компании, если не сегодня, то в будущем.

## 5. Прием командированных работников.

Работа секретаря:

- отмечает командировочное удостоверение,
- при необходимости помогает в размещении в гостинице,
- организует встречу с нужными людьми,
- подбирает необходимые документы.

# Секретарь должен уметь приготовить и подать руководителю и посетителю чай или кофе.

При этом следует соблюдать следующие **правила:**

- Посуда должна быть идеально чистой.
- Приготовить кофе и чай следует в приемной, затем разлить по чашкам и внести в кабинет руководителя на подносе. При этом не следует забывать о салфетках.
- Обычно посетители берут чашки с подноса самостоятельно. Если же секретарь расставляет чашки сам, то начинать следует с женщин, причем с той, которая старше по возрасту.

- Можно расставить чашки на столе по числу посетителей до их прихода. В таком случае чай и кофе вносят в кабинет в кофейниках после прихода посетителей и разливают в их присутствии.
- К чаю и кофе можно поставить на стол пирожные, печенье, конфеты.
- Кроме кофе и чая (или вместо них) можно поставить на стол бутылки с минеральной водой, ключ для открывания бутылок и стаканы (на один больше числа посетителей).

# Вопросы для самоконтроля:

1. Перечислите виды приемов.
2. Опишите общий порядок приема сотрудников по текущим вопросам.
3. Что может относиться к кратким рабочим вопросам?
4. Как можно правильно организовать поток срочных вопросов ?
5. Какие рабочие вопросы требуют обстоятельной беседы?
6. Какие документы оформляются во время приема по личным вопросам?
7. В чем особенности приема посетителей из других организаций?
8. В чем заключается работа секретаря по приему командированных работников?
9. Обоснуйте правила подачи чая и кофе руководителю и посетителям.