**Практичне заняття 8**

**Робота референта з організації прийому відвідувачів**

**План**

1. Робота секретаря-референта з організації прийому відвідувачів. Обов’язки секретаря-референта з організації прийому відвідувачів. Категорії відвідувачів: співробітники своєї фірми, працівники інших установ, відряджені, громадяни.
2. Загальні правила прийому відвідувачів. Особливості прийому різних категорій відвідувачів.
3. Робота секретаря-референта з організації телефонного обслуговування керівника. Обов’язки секретаря-референта з організації телефонного обслуговування керівника. Загальні правила ведення телефонних переговорів. Комунікативна поведінка референта в разі вхідних телефонних дзвінків.

**🖉Основні терміни і поняття**: чайно-кавовий етикет, сервірування столу телефонного обслуговування керівника, ведення «внутрішніх» і зовнішніх телефонних переговорів та переговорів мобільним телефоном

**Метою практичного заняття є** з’ясувати специфіку робота референта з організації прийому відвідувачів, вивчити його обов’язки з організації телефонного обслуговування керівника, проаналізувати технології фіксування телефонних повідомлень та переговорів та правила приймання й передавання телефонограм.

**🕮Методичні рекомендації**

🕭Під час відповіді на **перше питання** студенти мають знати специфіку робота секретаря-референта з організації прийому відвідувачів, приділити увагу обов’язки з організації прийому відвідувачів, ознайомитися з категоріями відвідувачів (співробітники своєї фірми, працівники інших установ, відряджені, громадяни)

Варто зазначити, що прийом відвідувачів – одна з найважливіших функцій секретаря-референта. Перше враження про фірму (установі) складається саме від рівня організації прийому. Секретар фірми (невеликої установи) відповідає за організацію прийому всіх, що звернулися до неї. Секретар керівника організує прийом відвідувачів керівництвом. Передусім, потрібно потурбуватися про приймальну, яка має справляти на відвідувачів сприятливе враження, оскільки приймальна – місце першого контакту з фірмою (організацією, установою). Приймальна має бути досить просторою, з добре організованим інтер’єром, місцями для очікування, з необхідними оголошеннями і, якщо це можливе, виробами, що характеризують напрям діяльності фірми.

**☝**Секретар-референт має уміти зустріти відвідувачів, бути люб’язним і привітним, щоб забезпечити ефективність зустрічі або згладити скрутну ситуація. Від його привітності, чіткості і повноти відповідей на питання складається перше уявлення про фірму загалом.

🕭При підготовці до відповіді на **друге питання** необхідно дослідити загальні правила прийому відвідувачів, з’ясувати особливості прийому різних категорій відвідувачів.

Організація прийому залежить від **категорії відвідувачів**:

1) співробітників своєї організації;

2) співробітників інших організацій: за попередньою домовленістю чи прибулих раптово;

3) відвідувачів з особистих питань.

У всіх випадках секретар, передусім, привітно вітається з тим, хто увійшов. Оскільки секретар-референт допомагає керівнику в реалізації плану його робочого дня, йому часто дається право визначати, з ким керівник має зустрітися сам, а хто може бути направлений до інших посадових осіб, які питання потребують термінового, першочергового рішення і уваги керівника.

Організовуючи прийом до керівника, секретар-референт має знати і пропускати безперешкодно осіб, кому надано до нього доступ в будь-який час. Для прийому інших співробітників організації з поточних питань бажано мати встановлені години і дні, що є основою раціонального планування робочого дня керівника.

До співробітників, що прийшли на прийом, треба звертатися на ім’я та по батькові, для чого у секретаря має бути список (довідник) з іменами і по батькові всіх працівників організації.

**☝**Під час прийому працівників інших організацій після привітання треба з’ясувати і записати:

* прізвище, ім’я, по батькові;
* організацію, яку він представляє, і його посада;
* з якого питання;
* чи був призначений час прийому.

Сьогодні часто відвідувач рекомендує секретарю, вручаючи йому свою візитну картку, яка містить необхідні дані про нього. Відвідувачу потрібно запропонувати сісти і почекати, поки про його прибуття буде докладено.

З’ясувавши питання, що є метою відвідування, секретар-референт може відразу направити відвідувача до конкретного працівника, що займається цією проблемою. Якщо відвідувач буде прийнятий керівником, про нього докладають, передавши візитну картку або запис з даними про нього. Іноді секретар підбирає і передає керівнику необхідні для розмови документи.

У разі затримки прийому відвідувача йому пропонують почекати, подивитися газети, журнали, проспекти. У тому випадку, коли час прийому був призначений, а керівник зайнятий, секретар-референт має у ввічливій формі вибачитися, пояснити причину затримки, указати, на який час прийом переноситься або домовитися про інший день відвідування.

*На свій розсуд секретар може запропонувати відвідувачу чай або каву.* Якщо про перенесення прийому з непередбачених обставинах (хвороба керівника, відрядження, терміновий виклик і т. д.) стає відомо заздалегідь, необхідно зв’язатися з відвідувачем, поставити його до відома і домовитися про час, на який прийом перенесений.

Хочеться наголосити, що про кожного відвідувача, незалежно від його службового положення, обов’язково докладають:

1) Про співробітників організації, що прийшли на прийом, можна докласти по телефону.

2) Про відвідувачів із інших організацій докладають керівнику, чітко називаючи прізвище, ім’я, по батькові, посаду, фірму (організацію) і передають візитну картку або запис відомостей про нього.

Деяку особливість має прийом відряджених працівників. У цьому випадку секретар-референт може сприяти в розміщенні в готелі, відмічає командировочне посвідчення, підбирає необхідні документи. У разі відсутності керівника секретар, в залежності від питання, що вирішується, може направити відвідувача до його заступників.

Варто відзначити той факт, що у всіх випадках завданням секретаря-референта є направити відвідувача до того співробітника, який займається потрібними питаннями, і позбавити керівника від зайвих прийомів.

**☝Обов’язки секретаря-референта під час прийому:**

а) потурбуватися, щоб була вивішена табличка про дні і час прийому відвідувачів;

б) вести облік відвідувачів і контролювати виконання рішень, що приймаються під час прийому відвідувачів;

в) стежити за черговістю прийому і регламентом бесіди.

Зверніть увагу на те, що трохи інакший порядок має прийом громадян з особистих питань. Особистий прийом відповідно до законодавства здійснюють керівники організацій, їх заступники або відповідальні працівники. Прийом громадян має бути ретельно організований. Передусім, встановлюється місце і час прийому. Мають бути виділені дні і години, в які громадяни завжди будуть прийняті. Інформація про порядок прийому вивішується на видному місці. При цьому передбачається і вечірній, вільний від роботи час. Зручніше усього провести щотижневі прийоми відвідувачів. Прийом ведеться в приміщенні, що має вільний доступ. При необхідності організуються виїзди керівників на місце прийому населення.

🕭**Третє питання** присвячене специфіці роботи секретаря-референта з організації телефонного обслуговування керівника, готуючись до відповіді на нього, необхідно дослідити обов’язки секретаря-референта з організації телефонного обслуговування керівника.

Вивчаючи це питання, треба розуміти, що значну частину робочого дня секретаря-референта займають телефонні переговори. При цьому для економії робочого часу керівника секретар-референт має переадресовувати телефонні виклики, якщо це можливе, іншим працівникам апарату управління.

**☝*Вельми живуча тенденція звертатися до керівників з другорядними питаннями***. Секретарю-референту потрібно досвід, такт і авторитет, щоб чітко і, головне, з користю для справи регулювати телефонні звернення до керівника. При відсутності керівника секретар-референт записує посаду, прізвище, телефон абонента і за можливості питання, що його цікавлять, а потім докладає керівнику.

Секретар-референт по телефону зобов’язаний дати вичерпну інформацію про часи прийому, наявність або відсутність керівника на робочому місці, а в деяких випадках – про місце його перебування і час повернення. У кожній установі може бути коло відомостей, які по телефону не повідомляються. У цьому випадку секретар-референт рекомендує абоненту звернутися до керівника письмово або особисто.

Стиль телефонної розмови має бути коротким і тактовним, а зміст – вичерпним, що не допускає подвійного або незрозумілого тлумачення.

❓ **Питання для самоконтролю**

1. У чому полягає робота секретаря-референта з організації прийому відвідувачів? Які при цьому є його обов’язки?
2. Які категорії відвідувачів ви можете назвати?
3. Які існують загальні правила прийому відвідувачів?
4. Якою є специфіка роботи секретаря-референта з організації телефонного обслуговування керівника?
5. Перерахуйте обов’язки секретаря-референта з організації телефонного обслуговування керівника.
6. Які загальні правила ведення телефонних переговорів ви знаєте?
7. Якою має бути комунікативна поведінка референта в разі вхідних телефонних дзвінків?

✍**Практичні завдання (на вибір)**

1. Підготуйте і розіграйте ситуативні діалоги, що демонструють специфіку роботи секретаря-референта з організації прийому відвідувачів, врахоуючи категорії відвідувачів (співробітники своєї фірми, працівники інших установ, відряджені, громадяни).
2. Зробіть візуальний макет загальних правил прийому відвідувачів у фірмі, секретарем-референтом якої ви є.
3. Підготуйте і розіграйте ситуативні діалоги, що демонструють специфіку роботи секретаря-референта з організації телефонного обслуговування керівника. Якою має бути комунікативна поведінка референта в разі вхідних телефонних дзвінків (розіграйте ситуативні діалоги або підготуйте відеоролики).

👓🗁**Теми кейсів**

Підготуйте візуальні повідомлення на одну з тем:

* *«Обов’язки секретаря-референта під час прийому відвідувачів»,*
* *«Робота секретаря-референта з організації телефонного обслуговування керівника»,*
* *«Чайно-кавовий етикет у роботі секретаря-референта».*

**🕮Список рекомендованої літератури** **:**

1. Вербицька Т., Чіннікова В. Секретарська справа та сучасне справочинство. Львів : Оріяна Нова, 2001. 392 с.
2. Герчанівська П. Е. Культура управління. Київ : ІВЦ Політехніка, 2005. 152 с.
3. Демещенко В. Корпоративный этикет и личная культура. *Секретарь-референт.* 2017. № 5. С. 79–81.
4. Демещенко В. Культура делового общения: собрания, совещания, конференции. *Секретарь-референт*. 2017. № 2. С. 62–64.
5. Демещенко В. Проведение деловых встреч (рекомендации для помощника руководителя). *Секретарь-референт*. 2017. № 8. С. 70–72.
6. Дзвінчук Д. І. Психологічні основи ефективного управління. Київ : НІЧЛАВА, 2000. 280 с.
7. Середа Н. В. Основи риторики для бізнес-лідерів : ефективний публічний виступ : навч. посіб. Київ : ДП «НВЦ «Пріоритети», 2016. 40 с.
8. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура : діловий етикет. URL: http://pidruchniki.ws/14940511/etika\_ta\_estetika/mimika\_zhesti\_poza\_vazhlivi\_skladovi\_profesiyn ogo\_imidzhu\_dilovoyi\_lyudini.