

# Przyjmowanie interesantów

Praca biurowa - mgr inż. Łukasz Dziemba

# Przyjmowanie interesantów

Przyjmowaniem interesantów zajmuje się przede wszystkim sekretarka, dlatego ważne jest, aby znała zasady według których będzie przyjmowała gości - od ich powitania aż do pożegnania.

**Nadrzędnym zadaniem** sekretarki w tej sytuacji jest wzbudzenie w interesancie zaufania do firmy i zachęty do stałej współpracy.

# Wizerunek firmy i instytucji

To właśnie sekretarka **wywiera pierwsze** wrażenie na przybyłych, a - jak wiadomo - tego wrażenia trudno się pozbyć, jeśli jest niekorzystne.

Musi więc pamiętać, że korzystne pierwsze wrażenie jest bardzo ważne i stanowi element tworzenia dobrego wizerunku firmy. Dlatego dobra sekretarka powinna znać chociaż podstawy komunikacji interpersonalnej, zarówno werbalnej, jak i niewerbalnej.

# Przyjmowanie gości

- interesanci zapowiedzeni
- interesanci niezapowiedzeni
- przełożeni szefa
- współpracownicy

# Przyjmowanie zapowiedzianych gości

- Sekretarka z chwilą, gdy upewni się, że gość był zapowiedziany, prosi go o zajęcie miejsca oraz dyskretnie powiadamia swojego przełożonego o przybyłym.
- Do chwili, gdy szef nie może przyjąć zapowiedzianego interesanta (np. musi zakończyć rozpoczętą sprawę), sekretarka pełni rolę gospodyni i proponuje coś do picia (kawę, herbatę, wodę mineralną) lub do czytania (musi mieć w zasięgu ręki prospekty i inne materiały na temat firmy, a także - bieżącą prasę).
- Może się zdarzyć taka sytuacja, że szef nie będzie mógł przyjąć umówionego gościa. Należy wtedy ustalić nowy termin, który powinien zostać **bezwzględnie dotrzymany**.

# Przyjmowanie gości niezapowiedzianych

Przyjmowanie niezapowiedzianych gości powinno przebiegać według przedstawionego schematu:

- Ustalenie nazwiska gościa, firmy, którą reprezentuje, i sprawy, w jakiej przyszedł.
- Przygotowanie listy potencjalnych osób, które mogą pomóc w załatwieniu sprawy.
- Poinformowanie także szefa (dyskretnie) o gościu i sprawie, z jaką przyszedł.
- Skierowanie interesanta do konkretnej osoby, która może mu pomóc.
- Wyznaczenie (umówienie) wizyty u szefa.

# Przyjmowanie przełożonych szefa

**Przełożony szefa jako interesant.** Może się zdarzyć, że niezapowiedzianym gościem jest przełożony szefa albo ważna wizytacja z zewnątrz. Wtedy obowiązkiem sekretarki jest zatrzymanie na chwilę gościa w sekretariacie i powiadomienie o wizycie własnego przełożonego.

# Przyjmowanie przełożonych szefa

Inicjatywa w tym przypadku powinna wypłynąć od szefa, który:

- Jeśli nie jest zajęty, to wychodzi z gabinetu i zaprasza gościa do siebie.
- Jeśli u szefa jest współpracownik, to przeprasza go i zaprasza na najbliższe spotkanie w celu kontynuowania rozmowy. Wychodzi do sekretariatu i zaprasza gościa do siebie.
- Jeśli po otrzymaniu od sekretarki informacji nie może natychmiast skończyć, to przyspiesza i załatwia sprawę. Jeśli jest to niemożliwe, to zleca dalszy ciąg sprawy swojemu zastępcy, albo kompetentnemu pracownikowi. W tym czasie gościem zajmuje się zastępca szefa lub sekretarka.



# Przyjmowanie współpracowników

- Współpracownicy szefa, bądź też podlegli mu pracownicy często proszą o rozmowę z szefem w przekonaniu, że sprawa, z którą przychodzą, jest niezwykle ważna. Sprawy te nie zawsze muszą być załatwiane przez szefa, co oznacza, że sekretarka powinna skierować ich do innych pracowników.
- Aby łatwiej rozstrzygać, których pracowników i w jakich sprawach kierować do szefa, sekretarka powinna ustalić z szefem listę tych współpracowników, z którymi będzie on rozmawiał, gdy tylko oni o te rozmowę poproszą. Zbierane w czasie pracy doświadczenia pozwolą jej na odróżnianie wagi spraw, z jakimi przychodzą pracownicy. po upewnieniu się, że sprawy, z którymi przychodzi dany pracownik, nie może załatwić nikt inny, sekretarka wyznacza godzinę spotkania z szefem.