

Sekretarka w kontakcie z trudnym interesantem powinna wykazać się umiejętnością efektywnej komunikacji, radzenia sobie z własnymi emocjami i zapobiegania sytuacjom konfliktowym. Powinna być uśmiechnięta, uprzejma, dyskretna i życzliwa.

Nigdy nie powinna okazywać negatywnych emocji, bez względu na zachowanie przybyłych gości. Jeśli interesant jest zdenerwowany, sekretarka nie powinna mu przerywać, ani uspokajać czy uczestniczyć w wymianie zdań.

Powinna nauczyć się zasady obsługi różnych interesantów, takich jak „gadula”, „agresywny rozmówca”, „showman”, „mentor” czy „cichy wielbiciel”.

- Interesant „**gadula**” cały czas mówi, nie dopuszczając do głosu sekretarki. Sekretarka w kontakcie z taką osobą powinna być grzeczna, stanowcza, ale musi dążyć do uzyskania konkretnych odpowiedzi. Najlepiej zadawać krótkie pytania, na które odpowiedzią jest tak lub nie. Dzięki nim interesant będzie ukierunkowany na cel wizyty, z którym przyszedł do sekretariatu.
- Interesant może być też **agresywny** i podczas rozmowy z sekretarką używać wyzwisk, przekleństw, wulgaryzmów, gróźb. Często podnosi głos, jest napastliwy, zaczepny, a może nawet podjąć działania prowadzące do zniszczenia sprzętów znajdujących się w biurze. Sekretarka powinna zareagować upominając swojego rozmówcę, a jeśli to nie skutkuje, zakończyć rozmowę. W przypadku wysokiego poziomu agresji sekretarka powinna ostrzec interesanta, że jeżeli nie zmieni swojego zachowania, zostanie wyproszony przez ochronę.
- Interesant **showman** lubi mieć publiczność w sekretariacie lub biurze, aby dać popis słowa oraz gestykulacji. Sekretarka powinna przedłużać rozmowę, aż zgromadzona publiczność po prostu się rozejdzie. Gdy „showman” zostanie w kontakcie z sekretarką sam, zmienia swoje zachowanie i często za nie przeprasza.
- Kolejnym trudnym interesantem jest **mentor**. Stara się pouczać i krytykować osobę, z którą rozmawia. Chce pokazać, że jest mądrzejszy, zna się lepiej na danym problemie i wie jak go najlepiej rozwiązać. Sekretarka powinna starać się wspólnie z nim wypracować jak najlepsze rozwiązanie danego zagadnienia.

Źródło: <http://samorzad.infor.pl>