

يتركز دور العلاقات العامة على المحاولة الجادة والدائمة لخلق انطباعات جيدة لدى جمهور المتعاملين (العملاء، وفي حال نجاحها فإن فرص التعامل مع المنظمة سوف تكون جيدة. ولأهمية العلاقات العامة مع جميع المتعاملين مع المنظمة ، تلجم كثير من المنظمات إلى إنشاء إدارة متخصصة يديرها موظفون مؤهلون يتولون مهمة المحافظة على صورة المنظمة لدى جمهور المتعاملين ونظرًا لأن السكريتير أو مدير المكتب أحد واجهات المنظمة، لأنه يتعامل مع الكثير من المراجعين والعملاء والزوار ، للمرء ، فإن معرفته وإتقانه لأساليب التعامل مع الآخرين