السكرتارية في الاستقبال والتوجيه هي جزء أساسي وحيوي من عملية الإدارة والتنظيم في أي منظمة أو مؤسسة. فهي تمثل الواجهة الأولى والأخيرة للعملاء والزوار وتلعب دوراً حاسماً في تشكيل صورة المؤسسة أمام الجمهور. حيث يتحملون مسؤولية الترحيب بالزوار وتوجيههم بكل احترافية ودقة. بل يجب أن ندرك أنها تلعب دوراً استراتيجياً في تحقيق أهداف المؤسسة وتوفير البيئة المناسبة لكل من العملاء والموظفين. يمكننا النظر إلى السكرتارية كعنصر موازن في الجسم الإداري للمنظمة. فبالإضافة إلى استقبال الزوار والمتعاملين، يتوقع منها أن تتعامل مع المعاملات الإدارية والمراسلات وتنظيم جدول المواعيد والاجتماعات. تزداد أهمية دور السكرتارية في الوقت الحاضر نظراً للطبيعة السريعة والمتغيرة للأعمال والعولمة التي تجعل المؤسسات تتعامل مع عملاء وزوار من مختلف الجنسيات والثقافات. يحتاج الموظفون في السكرتارية إلى أن يكونوا مهارات تواصل عالية ولغة ثانية في بعض الأحيان للتفاعل مع هذا التنوع الثقافي. ومن الجدير بالذكر أن تجربة العميل مع المؤسسة تلعب دوراً حاسماً في تحديد ما إذا كان سيعود للعملية التجارية معها أم لا. يمكن القول إن دور السكرتارية في الاستقبال والتوجيه هو أكثر من مجرد تنفيذ مهام يومية. فهي تمثل وجه المؤسسة وتسهم في بناء علاقات قوية مع العملاء والمتعاملين