# 前台接待礼仪

来源：网友投稿 作者：小六 更新时间：2024-12-29

*前台接待礼仪（精选6篇）前台接待礼仪 篇1　　一、公司前台仪容规范　　面带笑容，保持开朗心态，有利于营造和谐、融洽的工作气氛;保持身体清洁卫生，这不仅是健康的需要，更是文明的表现，有利于与人交往;头发梳理整齐、面部保持清洁;男员工不留长发，*

前台接待礼仪（精选6篇）

**前台接待礼仪 篇1**

　　一、公司前台仪容规范

　　面带笑容，保持开朗心态，有利于营造和谐、融洽的工作气氛;保持身体清洁卫生，这不仅是健康的需要，更是文明的表现，有利于与人交往;头发梳理整齐、面部保持清洁;男员工不留长发，女员工不化浓妆;保持唇部润泽，口气清新，以适合近距离交谈;手部干净，指甲修剪整齐，男员工不留长指甲，女员工不涂抹鲜艳指甲油宜使用清新、淡雅的香水。

　　二、电话接待礼仪

　　前台接起电话的声音要不急不慢，并终保持轻松、愉悦的声调，不得在电话中和来电者耍脾气、使性子甚至说粗口。接电话中，要勤说“请问”、“对不起”、“请稍等”之类的谦词。

　　在电话铃响的第二、第三声的时候接起电话。接起电话首先要说“您好，(公司名称，如果公司名称较长，应用简称)”，忌以“喂”开头。如果因故迟接，要向来电者说“对不起，让您久等了”。对知道分机号码或者转向具体人姓名的电话，可以礼貌地说“请稍等”，并马上转接过去。

　　如果要求转接领导电话、对方又知道领导姓名，不知道分机号的话，就要礼貌地询问，对方是谁、哪个单位的。如果是如广告、变相广告之类的电话，应该用礼貌的借口挡驾，或者转到相关部门处理。

　　鉴于前台每天要接很多电话，为防止嗓子出现意外，要随时准备水，以滋润嗓子，随时保持良好的声音效果。

　　三、来访者接待礼仪

　　前台在岗位上一般是坐着的。但遇到有访客来时，应立即起身，面朝向来访者点头、微笑致意：“您好，请问您找一位?”、“有预约吗”。知道找谁，并确认是预约之后，请来访者稍等，立即帮其联系。如果要找的人正在忙，可以请其稍等，用规范的仪态引领来访者入座倒水。如果等了很长时间，访客要找的人还在忙，要关照一下来访者并说向其说明，不要扔在那里不管。

　　如果来访者要找的没有出来接，让其自己过去，前台应该用规范的手势指引如何去，或者带来访者去。如果来访者要找的人的办公室门即使是开着的，也要先敲门，获得许可后再请来访者进入，为来访者倒好茶后，前台就要返回岗位。当然，如果前台只有一位的话，直接指引来访者就行了。

　　如果来访者知道找谁，但没有预约，前台要打电话问问，告诉相关同事或领导助理/秘书，×单位的来访，不知道是不是方便接待。出于对来访者的礼貌和方便拒绝时的得体处理，即使是要找的同事或者领导亲自接，都可以当作是其他人接的电话，再询问。这样在来访者听来，即使电话那头没有答应接待，也不是他要找的人直接拒绝的，为一下步的处理留下了余地。

**前台接待礼仪 篇2**

　　前台接待错误礼仪

　　1.坐着迎接客人

　　目前很多宾馆为了体恤自己的员工，前台站式服务改为休闲式的坐着为客人服务,也就是说客人来到前台,大概离前台2米左右就站起来,跟客人问好并示意客人坐下,然后接待员再坐下为客人办理相关手续!但是自从改成坐式服务之后发现很多宾馆的前台当客人来的时候都懒得站起来，直接坐在座位上为客人问好然后直接办理业务，这一点是要坚决杜绝的。

　　这是一种服务意识的表现，宾馆式人性化了，但是客人却感觉不到尊重了，所以前台接待人员要切记，即便你所在的宾馆式坐式服务的，当客人快要走到前台的时候也要站起来对客人问好，其次就是在坐者的时候要保持优雅的坐姿，切不可躺在椅背上或有一些其他的动作。

　　2.没有微笑

　　微笑是人类最基本的动作，对服务行业来说，至关重要的是微笑服务。微笑服务是指服务员以真诚的笑容向客人提供服务;同时也反映出一个服务员的美好心灵和高尚情操。

　　微笑服务并不意味着只是脸上挂笑，而应是真诚地为顾客服务，试想一下，如果一个营业员只会一味地微笑，而对顾客内心有什么想法，有什么要求一概不知，一概不问，那么这种微笑又有什么用呢?因此，微笑服务，最重要的是在感情上把顾客当亲人、当朋友，与他们同欢喜、共忧伤、成为顾客的知心人。

　　3.忌厌烦

　　有时候个别客户会因为劳累或者是我们工作上出现了差错而发脾气，或者是说一些激动的话语，但是前台接待人员绝对不能因为客户的不礼貌而表现出不耐烦的情绪。相反我们应该通过主动、热情的服务使客人意识到自己的失礼。

　　前台电话礼仪

　　1.物品准备

　　在平时我们工作的时候就应该在电话旁边准备好纸和笔，方便记录客户电话内容。

　　2.左手拿话筒

　　大多数人习惯用右手拿起电话听筒，但是，在与客户进行电话沟通过程中往往需要做必要的文字记录。在写字的时候一般会将话筒夹在肩膀上面，这样，电话很容易夹不住而掉下来发出刺耳的声音，从而给客户带来不适。

　　为了消除这种不良现象，应提倡用左手拿听筒，右手写字或操纵电脑，这样就可以轻松自如的达到与客户沟通的目的。

　　3.接听时间

　　在电话铃响三声之内接听，如果有事情耽误了接听电话的时间，在接到客户电话时应该首先向其道歉。

　　4.保持正确的姿态

　　接听电话过程中应该始终保持正确的姿势。一般情况下，当人的身体稍微下沉，丹田受到压迫时容易导致丹田的声音无法发出;大部分人讲话所使用的是胸腔，这样容易口干舌燥，如果运用丹田的声音，不但可以使声音具有磁性，而且不会伤害喉咙。

　　因此，保持端坐的姿势，尤其不要趴在桌面边缘，这样可以使声音自然、流畅和动听。此外，保持笑脸也能够使来电者感受到你的愉悦。

　　5.重复电话内容

　　电话接听完毕之前，不要忘记复诵一遍来电的要点，防止记录错误或者偏差而带来的误会，使整个工作的效率更高。例如，应该对会面时间、地点、联系电话、区域号码等各方面的信息进行核查校对，尽可能地避免错误。

　　6.道谢

　　最后向客户道谢是基本的礼貌，来者是客，以客为尊，千万不要因为不直接面对客户而认为可以不用搭理他们。还有就是切记在电话结束之后要让客户先收线挂电话，我们再挂掉电话。

**前台接待礼仪 篇3**

　　一、形象礼仪规范

　　礼貌待客、热情服务还不够，酒店前台接待人员还要注意自己形象礼仪规范，男士头发不可过长，头发不得油腻和有头皮;女士头发梳洗整齐,长发要捆绑好，不得戴太夸张的发饰，只宜轻巧大方的发饰,头发不得掩盖眼部或脸部。

　　面部修饰：男士不得蓄须，脸部要清爽宜人，口气清新。女士上岗要化淡妆，但是不得抹太多胭脂水粉，只宜稍作修饰，淡扫娥眉，轻涂口红，轻抹胭脂便可。

　　身体修饰：不得留长指甲，女士不能涂鲜艳的指甲油;要经常洗澡，身上不得有异味，不能喷太多的香水。

　　制服要完整清洁及称身，不得穿脏或有皱折的衣服。

　　头发——男：头发不得油腻和有头皮，而且不得过长

　　女：头发梳洗整齐,长发要捆绑好，不得戴太夸张的发饰，只宜轻巧大方的发饰,头发不得掩盖眼部或脸部。

　　脸部——男：不得蓄须，脸部要清爽宜人，口气清新。

　　女：不得抹太多胭脂水粉，只宜稍作修饰，淡扫娥眉，轻涂口红，轻抹胭脂便可。

　　手部——男：不得留指甲、指甲要清洁，指甲内不得藏污垢。

　　女：不得留太长指甲，不宜涂鲜红指甲油，指甲油只可用淡色的。

　　脚部——男：清洁的鞋袜、鞋子每天上班前要擦亮。

　　女：清洁的鞋袜，不得穿有色的袜，要穿酒店规定的袜色，鞋子每天上班前要擦亮。

　　气味——男：保持身体气味清新，不得有异味。

　　女：不得用强烈香料(香水)。

　　二、礼貌礼仪

　　1.在工作的时候，常带着自然的笑容，表现出和蔼可亲的态度，能令客人觉得容易接近。

　　2. 不得故作小动作(永远是成熟、稳重)，打哈欠要掩着口部，不要作出搔痒、挖鼻、掏耳、挑牙等不雅的动作。

　　3. 工作时不得咀嚼香口胶，吸烟及吃东西。

　　4. 不得嫌客人噜苏，应耐心地为客人服务。

　　5. 在处理柜台文件工作时，还要不时留意周围环境，以免客人站在柜台片刻，员工还蒙然不知。

　　6. 客人来到柜台前，马上放下正在处理的文件，礼貌的问安，表现出曾受过专业训练的风采，称职及有能力为客人服务。

　　7. 留心倾听客人的问题，不能随意中断客人的叙述，然后再清楚的解答，以免答非所问，如遇到问题不懂作答时，应该说：“请稍等，待我查一查以便回答你的问题。”

　　8. 如遇客人对某事情外行，或不能随俗之处，不得取笑客人。

　　9. 柜台员的工作效率要快且准。

　　10.不得表现懒散情绪，站姿要端正，不得摇摆身体，不得倚傍墙、柜而立或蹲在地上，不可歪头歪身，及扮鬼脸作怪动作。

　　11.除了工作上应交待的事，不得互相攀谈私事，不得争论，不粗言秽语。

　　12.不得擅自用柜台电话作私人之用，如遇急事可请求上司用后台的电话。

　　13.用词适当，不可得罪客人，亦无须阿谀奉承，声线要温和，不可过大或过小，要清楚表达所要说的话。

　　14.不得在工作时，阅读报章、书籍。

　　15.走路时，不可奔跑，应脚步轻快无声，不要作怪动作。

　　16.尽量牢记客人的姓氏，在见面时能称呼客人“x先生/小姐/女士，你好!”。

　　17. 若客人之问询在自己职权或能力范围以外，应主动替客人作出有关之联系，而不得随便以“不知道”回答甚至置之不理。

　　三、仪态礼仪规范

　　前台接待人员是企业的形象代言人;或称企业的门面。因此要求前台接待小姐坐、立、行、走，端正自然，保持良好的精神风貌。

　　前台接待人员在工作中要注意你的站姿、坐姿、体态语、目光和微笑等;在工作的时候，常带着自然的笑容，表现出和蔼可亲的态度，能令客人觉得容易接近。不得故作小动作，打哈欠要掩着口部，不要作出搔痒、挖鼻、掏耳、挑牙等不雅的动作。

　　不得表现懒散情绪，站姿要端正，不得摇摆身体，不得倚傍墙、柜而立或蹲在地上，不可歪头歪身，及扮鬼脸作怪动作。用词适当，不可得罪客人，亦无须阿谀奉承，声线要温和，不可过大或过小，要清楚表达所要说的话;要始终保持微笑。

　　四、接待礼仪规范

　　客人来到柜台前，马上放下正在处理的文件，礼貌的问安，表现出曾受过专业训练的风采，称职及有能力为客人服务。

　　对客人的咨询，应细心倾听后再做解答。解答问题要耐心，不能准确解答的应表示歉意:“对不起，请稍等，我帮您问一下”，问完要向客人反馈。

　　五、接待礼仪事项

　　1、离座和外出

　　前台接待人员工作的特殊性决定了其离座不应该太久，一般不能超过10分钟。如果是因为特殊原因需要外出时，应该先找妥代办人，并交待清楚接听电话的方法等。

　　2、严守工作时间

　　前台接待人员应该严格遵守作息时间。一般情况下，应该提前5-10分钟到岗，下午下班应该推迟20-30分钟。

　　3、闲谈与交谈

　　应该区分闲谈与交谈。前台人员应该尽量避免长时间的私人电话占线。更不应该出现在前台与其他同事闲谈的场面。

　　4、 注意礼节、讲究原则

　　物业管理礼仪接待要讲究礼貌，要克服服务工作低人一等的思想，要认识到尊重宾客就是尊重自己，所以要在接待中既坚持原则，又要注意礼貌。

　　5、 一视同仁、举止得当

　　物业管理礼仪接待的对象都必须热情的对待，不能看客施礼，更不能以貌取人，必须以优质接待服务来取得业主或用户对你工作的信任，使他们乘兴而来，满意而归。

　　6、 严于律己、宽于待人

　　在物业管理接待服务工作中，业主或用户可能会提出一些无理甚至是失礼要求，应耐心地加以解释，宽容待人。

　　六、接待注意事项

　　1、愿意提供服务的友好态度

　　客人来访对公司来说都很重要，接待必须要有友好热情和愿意提供服务的态度。

　　如果你正在打字应立即停止，即使是在打电话也要对来客微笑点头示意，但不需要马上起来迎接，也不必与来客握手。

　　招呼客人时，应点头致意并面带笑容。接待老客户更要加倍地亲切。

　　客人离去时，要郑重道别。即使你再忙，也别忘了最后的道别，称呼对方的名字将造成好的印象，所以记住来访者的脸型与姓名是很重要的。

　　2、接待“不速之客”是教养的试金石

　　有客人未预约来访时，不要直接回答他要找的人在或不在。而要告诉对方：“我去看看他是否在。” 同时婉转询问对方来意：“请问您找他有什么事?”如果对方没有通报姓名则必须问明，尽量从客人的回答中，充分判断能否让他与自己的同事见面。

　　陌生客人光临时，务必问清其姓名及公司或单位名称。通常可问：请问贵姓?请问您是哪家公司?

　　未经上司同意，不要轻易引见来客。即使是事先有预约的来客光临，也要先通报上司(用电话联系或亲自前去报告)，等候指示。倘若没有预约，即使是你认为上司肯定会接见的客人，也不可擅自引见。

　　3、郑重接过对方的\'名片

　　接名片时必须用双手以示尊重，接过来后不可不屑一顾，随手乱放，也不可拿在手中折叠玩弄。

　　接名片时要确认一下名片上所列对方姓名、公司名称等。如见到不易拼读的姓，不要随便乱念，必须询问对方。

　　4、判断来客的身份和种类

　　要事先了解上司是愿意随时接待任何来客，还是喜欢视情况而定，一般可以将来客分为几个种类：

　　(1)客户。

　　(2)工作上的伙伴，搭档。

　　(3)家属，亲戚。

　　(4)私人朋友。

　　(5)其他。

　　在没有预约的情况下，通常可按照以上顺序来决定何者为先。

　　如果来客非常重要，就不要私自挡驾。

　　5、谢绝会晤要说明理由并表示歉意

　　如上司不在或一时联络不上， 应该向重要来客说明原因，表示将主动联络或协助安排另一约会时间。如果对方表示同意，应向对方探询其通讯地址以及联络时间。

　　不要在没取得上司的同意以前就确认你另定的约会时间，最好告诉来客：“我能否给您回电话再确认约会时间?”

　　但如果是前来无理取闹，胁迫上司的来客，则应断然挡驾。

　　6、让来客等候要注意照料

　　如果你手头一时放不下，或上司一时无法接待来客，你必须主动招呼客人，以免使其感觉受到冷落。如果客人要提前来访，请其等候合情合理。

　　请对方在适当的地方坐下，接待室平常要准备些报刊杂志，最好备有介绍本公司的机构、历史、宗旨和服务范围等资料的宣传品，供来访客人阅读。

　　客人就坐的位置应与你的座位保持一段距离，这样，在你离座时，使对方不会看到你办公桌上的文件。

　　7、引导带路应靠边走在客人前方1-2步远的位置

　　带路引导时要留意客人的步速。可说：“请往这边走。”走到拐弯处时要暂停，以手指示方向，并向客人说：“请这边走。”在乘坐电梯时要让客人先上先下。按下电钮后示意客人先进先出：“请上电梯。”“请下电梯。”

　　开门关门时留意手不要交叉或背着手开门。手把在右侧的们用左手开，在左侧的用右手开，这样姿势会更优美。若是向内开的门，则应你先进，用手按住门，等客人进来后再松开门。松开门之前应说：“请进。”

　　8、代为介绍初次与上司见面的客人

　　一般应该先把来客介绍给上司，但有时如果来客的身份较高，则最好先向来客介绍上司。

　　引见后除非上司要你留下，否则做介绍之后即要退出上司的办公室。

　　上司正在会客时，若有事联络或请示，须用递纸条的方式。可将事项写在便条上，进入办公室后，先向客人道歉：“对不起，打扰了。”

　　9、招待饮料

　　以茶待客是中国的传统，但也有些客人或来去匆匆或一再申明不要茶水，所以不是所有的客人都要用饮料招待。

　　“茶满欺客”，茶水、饮料均要八成满，递送饮料要用双手，递送时微笑告知“您的茶(咖啡、饮料等)”

　　许多人不爱喝某种饮料，或对饮料的配兑有某种习惯爱好，所以准备饮料时，要礼貌地先问客人要喝什么。诸如：“您喝咖啡还是喝茶?”“您喜欢咖啡如何泡法?”

　　10、制作来访登记卡

　　在每天上班时要查看当天约见的来访者名单。必要时应事先将约见的有关资料准备好，制成写有姓名、职位、公司、访问日期、求见人等等的卡片。

**前台接待礼仪 篇4**

　　前台接待礼仪纠正

　　1.坐着迎接客人

　　目前很多宾馆为了体恤自己的员工，前台站式服务改为休闲式的坐着为客人服务，也就是说客人来到前台，大概离前台2米左右就站起来，跟客人问好并示意客人坐下，然后接待员再坐下为客人办理相关手续!但是自从改成坐式服务之后发现很多宾馆的前台当客人来的时候都懒得站起来，直接坐在座位上为客人问好然后直接办理业务，这一点是要坚决杜绝的。

　　这是一种服务意识的表现，宾馆式人性化了，但是客人却感觉不到尊重了，所以前台接待人员要切记，即便你所在的宾馆式坐式服务的，当客人快要走到前台的时候也要站起来对客人问好，其次就是在坐者的时候要保持优雅的坐姿，切不可躺在椅背上或有一些其他的动作。

　　2.没有微笑

　　微笑是人类最基本的动作，对服务行业来说，至关重要的是微笑服务。微笑服务是指服务员以真诚的笑容向客人提供服务;同时也反映出一个服务员的美好心灵和高尚情操。

　　微笑服务并不意味着只是脸上挂笑，而应是真诚地为顾客服务，试想一下，如果一个营业员只会一味地微笑，而对顾客内心有什么想法，有什么要求一概不知，一概不问，那么这种微笑又有什么用呢?因此，微笑服务，最重要的是在感情上把顾客当亲人、当朋友，与他们同欢喜、共忧伤、成为顾客的知心人。

　　3.忌厌烦

　　有时候个别客户会因为劳累或者是我们工作上出现了差错而发脾气，或者是说一些激动的话语，但是前台接待人员绝对不能因为客户的不礼貌而表现出不耐烦的情绪。相反我们应该通过主动、热情的服务使客人意识到自己的失礼。

　　宾馆前台电话礼仪

　　1.物品准备

　　在平时我们工作的时候就应该在电话旁边准备好纸和笔，方便记录客户电话内容。

　　2.左手拿话筒

　　大多数人习惯用右手拿起电话听筒，但是，在与客户进行电话沟通过程中往往需要做必要的文字记录。在写字的时候一般会将话筒夹在肩膀上面，这样，电话很容易夹不住而掉下来发出刺耳的声音，从而给客户带来不适。

　　为了消除这种不良现象，应提倡用左手拿听筒，右手写字或操纵电脑，这样就可以轻松自如的达到与客户沟通的目的。

　　3.接听时间

　　在电话铃响三声之内接听，如果有事情耽误了接听电话的时间，在接到客户电话时应该首先向其道歉。

　　4.保持正确的姿态

　　接听电话过程中应该始终保持正确的姿势。一般情况下，当人的身体稍微下沉，丹田受到压迫时容易导致丹田的声音无法发出;大部分人讲话所使用的是胸腔，这样容易口干舌燥，如果运用丹田的声音，不但可以使声音具有磁性，而且不会伤害喉咙。

　　因此，保持端坐的姿势，尤其不要趴在桌面边缘，这样可以使声音自然、流畅和动听。此外，保持笑脸也能够使来电者感受到你的愉悦。

　　5.重复电话内容

　　电话接听完毕之前，不要忘记复诵一遍来电的要点，防止记录错误或者偏差而带来的误会，使整个工作的效率更高。例如，应该对会面时间、地点、联系电话、区域号码等各方面的信息进行核查校对，尽可能地避免错误。

　　6.道谢

　　最后向客户道谢是基本的礼貌，来者是客，以客为尊，千万不要因为不直接面对客户而认为可以不用搭理他们。还有就是切记在电话结束之后要让客户先收线挂电话，我们再挂掉电话。

　　宾馆前台接待服务礼仪规范

　　1.形象礼仪规范

　　礼貌待客、热情服务还不够，宾馆前台接待人员还要注意自己形象礼仪规范，男士头发不可过长，头发不得油腻和有头皮;女士头发梳洗整齐，长发要捆绑好，不得戴太夸张的发饰，只宜轻巧大方的发饰，头发不得掩盖眼部或脸部。

　　面部修饰：男士不得蓄须，脸部要清爽宜人，口气清新。女士上岗要化淡妆，但是不得抹太多胭脂水粉，只宜稍作修饰，淡扫娥眉，轻涂口红，轻抹胭脂便可。

　　身体修饰：不得留长指甲，女士不能涂鲜艳的指甲油;要经常洗澡，身上不得有异味，不能喷太多的香水。

　　2.仪态礼仪规范

　　宾馆前台接待人员是宾馆的;形象代言人;或称宾馆的;门面;。因此要求前台接待小姐坐、立、行、走，端正自然，保持良好的精神风貌。

　　前台接待人员在工作中要注意你的站姿、坐姿、体态语、目光和微笑等;在工作的时候，常带着自然的笑容，表现出和蔼可亲的态度，能令客人觉得容易接近。不得故作小动作，打哈欠要掩着口部，不要作出搔痒、挖鼻、掏耳、挑牙等不雅的动作。

　　不得表现懒散情绪，站姿要端正，不得摇摆身体，不得倚傍墙、柜而立或蹲在地上，不可歪头歪身，及扮鬼脸作怪动作。用词适当，不可得罪客人，亦无须阿谀奉承，声线要温和，不可过大或过小，要清楚表达所要说的话;要始终保持微笑。

　　3.接待礼仪规范

　　客人来到柜台前，马上放下正在处理的文件，礼貌的问安，表现出曾受过专业训练的风采，称职及有能力为客人服务。

　　对客人的咨询，应细心倾听后再做解答。解答问题要耐心，不能准确解答的应表示歉意:对不起，请稍等，我帮您问一下，问完要向客人反馈。

　　宾馆前台接待礼仪常识

　　1.工作有序

　　前台接待是面向客人的第一个环节和最后一个服务环节，工作要有序，讲究效率，做到办理第一位，询问第二位，再招呼客人第三位，并说：对不起，请稍候。如果登记时人很多，开房时一定要保持冷静，有条不紊，做好解释，提高效率，必要时要增加人数，以免让客人等得太久

　　2.态度和蔼

　　接待客人态度要和蔼，语气轻柔，注视客人，口齿清楚。

　　3.热情快捷

　　许多宾馆的前台工作人员的.接待工作非常繁忙、多变，来到前台的客人形形色色，各有需求。因此，前台接待的工作总要保持热心快捷、热情好客、文雅礼貌，这将有助于影响和决定客人在宾馆内下榻和停留的时间。如果前台员工对客人冷淡或粗鲁，那将疏远客人以致促使客人不满或提前离开宾馆。

　　4.姿式良好

　　前台员工一般是站立服务，凌晨一点以后才可坐下，如有客人来，必须站立，姿式要好，不吸烟，不失态，不东倒西歪。

　　5.精神集中

　　工作时要全神贯注，不出差错。客人的姓名必须搞清楚，将客人的名字搞错或读错是一种失礼行为，不能一边为客人服务一边接电话。在岗位上，不能只与一位熟悉的客人谈话过久。不要同时办理几件事，以免精神不集中出现差错现象。

　　6.学会观察

　　宾馆内人来人往，名人、娱乐活动家、政治家都是宾馆经常光顾的客人，总服务台的员工要学会观察，记录客人个人资料以备用

　　7.对待客人一视同仁

　　对待客人要一视同仁，对重要的客人或熟客可以不露声色巧妙地给予照顾，让他感到与众不同，有一种优越感，及被重视、被尊重感。其实，每一位客人都盼望和期待着自己能受到一种私人或者可以说着一种个别的单独接待。

　　8.完成一切承诺

　　要完成对客人的一切承诺，若办不成的事，要直接、真诚地相告，表示自己没有办法，同时最好介绍客人到能满足客人要求的别的地方。

　　9.处理好客人的投诉

　　接待一些刚入住的客人的投诉，要及时处理。例如，客人抱怨某项服务或设备维修问题，首先要道歉，然后感谢客人反映此事并表示这些问题将予以上报并得以纠正。具体的做法是：上报的形式是记录在投诉簿上或是向经理报告，以便宾馆能够采取必要的行动，纠正问题，防止此类问题再次发生。如客人对宾馆或设备维修仍不满意，请求上司的帮助，尽量避免使客人不满而归。

　　10.随机应变

　　总服务台是员工应随机应变，善于处事。客人住在宾馆里，经常会出现一些意想不到的事情，如夜里突然发病，甚至死亡，或订不到机票等，他们都会求助于总台员工。因此，总台员工要具备应变能力，随时准备应付各种意外，充分运用自己的智慧，得体地处理，做到临乱不慌，临危不惊，处事有方。

**前台接待礼仪 篇5**

　　公司前台是一个单位的脸面和名片，所以前台工作人员必须掌握公司前台接待礼仪，这对于塑造单位形象有着非常重要的作用。公司前台接待礼仪包括仪容规范、电话接待礼仪和来访者接待礼仪。

　　一、公司前台仪容规范

　　面带笑容，保持开朗心态，有利于营造和谐、融洽的工作气氛；保持身体清洁卫生，这不仅是健康的需要，更是文明的表现，有利于与人交往；头发梳理整齐、面部保持清洁；男员工不留长发，女员工不化浓妆；保持唇部润泽，口气清新，以适合近距离交谈；手部干净，指甲修剪整齐，男员工不留长指甲，女员工不涂抹鲜艳指甲油宜使用清新、淡雅的香水。

　　二、电话接待礼仪

　　前台接起电话的声音要不急不慢，并终保持轻松、愉悦的声调，不得在电话中和来电者耍脾气、使性子甚至说粗口。接电话中，要勤说“请问”、“对不起”、“请稍等”之类的谦词。

　　在电话铃响的.第二、第三声的时候接起电话。接起电话首先要说“您好，（公司名称，如果公司名称较长，应用简称）”，忌以“喂”开头。如果因故迟接，要向来电者说“对不起，让您久等了”。对知道分机号码或者转向具体人姓名的电话，可以礼貌地说“请稍等”，并马上转接过去。

　　如果要求转接领导电话、对方又知道领导姓名，不知道分机号的话，就要礼貌地询问，对方是谁、哪个单位的。如果是如广告、变相广告之类的电话，应该用礼貌的借口挡驾，或者转到相关部门处理。

　　鉴于前台每天要接很多电话，为防止嗓子出现意外，要随时准备水，以滋润嗓子，随时保持良好的声音效果。

　　三、来访者接待礼仪

　　前台在岗位上一般是坐着的。但遇到有访客来时，应立即起身，面朝向来访者点头、微笑致意：“您好，请问您找一位？”、“有预约吗”。知道找谁，并确认是预约之后，请来访者稍等，立即帮其联系。如果要找的人正在忙，可以请其稍等，用规范的仪态引领来访者入座倒水。如果等了很长时间，访客要找的人还在忙，要关照一下来访者并说向其说明，不要扔在那里不管。

　　如果来访者要找的没有出来接，让其自己过去，前台应该用规范的手势指引如何去，或者带来访者去。如果来访者要找的人的办公室门即使是开着的，也要先敲门，获得许可后再请来访者进入，为来访者倒好茶后，前台就要返回岗位。当然，如果前台只有一位的话，直接指引来访者就行了。

　　如果来访者知道找谁，但没有预约，前台要打电话问问，告诉相关同事或领导助理/秘书，×单位的来访，不知道是不是方便接待。出于对来访者的礼貌和方便拒绝时的得体处理，即使是要找的同事或者领导亲自接，都可以当作是其他人接的电话，再询问。这样在来访者听来，即使电话那头没有答应接待，也不是他要找的人直接拒绝的，为一下步的处理留下了余地。

**前台接待礼仪 篇6**

　　一、公司前台仪容规范

　　面带笑容，保持开朗心态，有利于营造和谐、融洽的工作气氛；保持身体清洁卫生，这不仅是健康的需要，更是文明的表现，有利于与人交往；头发梳理整齐、面部保持清洁；男员工不留长发，女员工不化浓妆；保持唇部润泽，口气清新，以适合近距离交谈；手部干净，指甲修剪整齐，男员工不留长指甲，女员工不涂抹鲜艳指甲油；宜使用清新、淡雅的香水。

　　二、电话接待礼仪

　　前台接起电话的声音要不急不慢，并终保持轻松、愉悦的声调，不得在电话中和来电者耍脾气、使性子甚至说粗口。接电话中，要勤说请问、对不起、请稍等之类的谦词。

　　在电话铃响的第二、第三声的时候接起电话。接起电话首先要说您好，（公司名称，如果公司名称较长，应用简称），忌以喂开头。如果因故迟接，要向来电者说对不起，让您久等了。对知道分机号码或者转向具体人姓名的电话，可以礼貌地说请稍等，并马上转接过去。

　　如果要求转接领导电话、对方又知道领导姓名，不知道分机号的话，就要礼貌地询问，对方是谁、哪个单位的。如果是如广告、变相广告之类的电话，应该用礼貌的借口挡驾，或者转到相关部门处理。

　　让客户先收线。不管是制造行业，还是服务行业，在打电话和接电话过程中都应该牢记让客户先收线。因为一旦先挂上电话，对方一定会听到喀嗒的声音，这会让客户感到很不舒服。因此，在电话即将结束时，应该礼貌地请客户先收线，这时整个电话才算圆满结束。

　　鉴于前台每天要接很多电话，为防止嗓子出现意外，要随时准备水，以滋润嗓子，随时保持良好的声音效果。

　　三、来访者接待礼仪

　　前台在岗位上一般是坐着的。但遇到有访客来时，应立即起身，面朝向来访者点头、微笑致意：您好，请问您找一位？、有预约吗。知道找谁，并确认是预约之后，请来访者稍等，立即帮其联系。如果要找的人正在忙，可以请其稍等，用规范的仪态引领来访者入座倒水。如果等了很长时间，访客要找的人还在忙，要关照一下来访者并说向其说明，不要扔在那里不管。

　　如果来访者要找的没有出来接，让其自己过去，前台应该用规范的手势指引如何去，或者带来访者去。如果来访者要找的人的办公室门即使是开着的，也要先敲门，获得许可后再请来访者进入，为来访者倒好茶后，前台就要返回岗位。当然，如果前台只有一位的话，直接指引来访者就行了。

　　如果来访者知道找谁，但没有预约，前台要打电话问问，告诉相关同事或领导助理/秘书，单位的来访，不知道是不是方便接待。出于对来访者的礼貌和方便拒绝时的得体处理，即使是要找的同事或者领导亲自接，都可以当作是其他人接的电话，再询问。这样在来访者听来，即使电话那头没有答应接待，也不是他要找的人直接拒绝的，为一下步的处理留下了余地。

　　四、接待注意事项

　　1、愿意提供服务的友好态度

　　客人来访对公司来说都很重要，接待必须要有友好热情和愿意提供服务的态度。

　　如果你正在打字应立即停止，即使是在打电话也要对来客微笑点头示意，但不需要马上起来迎接，也不必与来客握手。

　　招呼客人时，应点头致意并面带笑容。接待老客户更要加倍地亲切。

　　客人离去时，要郑重道别。即使你再忙，也别忘了最后的道别，称呼对方的名字将造成好的印象，所以记住来访者的脸型与姓名是很重要的。

　　2、接待不速之客是教养的试金石

　　有客人未预约来访时，不要直接回答他要找的人在或不在。而要告诉对方：我去看看他是否在。同时婉转询问对方来意：请问您找他有什么事？如果对方没有通报姓名则必须问明，尽量从客人的回答中，充分判断能否让他与自己的同事见面。

　　陌生客人光临时，务必问清其姓名及公司或单位名称。通常可问：请问贵姓？请问您是哪家公司？

　　未经上司同意，不要轻易引见来客。即使是事先有预约的来客光临，也要先通报上司（用电话联系或亲自前去报告），等候指示。倘若没有预约，即使是你认为上司肯定会接见的客人，也不可擅自引见。

　　3、郑重接过对方的名片

　　接名片时必须用双手以示尊重，接过来后不可不屑一顾，随手乱放，也不可拿在手中折叠玩弄。

　　接名片时要确认一下名片上所列对方姓名、公司名称等。如见到不易拼读的姓，不要随便乱念，必须询问对方。

　　4、判断来客的身份和种类

　　要事先了解上司是愿意随时接待任何来客，还是喜欢视情况而定，一般可以将来客分为几个种类：

　　（1）客户。

　　（2）工作上的伙伴，搭档。

　　（3）家属，亲戚。

　　（4）私人朋友。

　　（5）其他。

　　在没有预约的情况下，通常可按照以上顺序来决定何者为先。

　　如果来客非常重要，就不要私自挡驾。

　　5、谢绝会晤要说明理由并表示歉意

　　如上司不在或一时联络不上，应该向重要来客说明原因，表示将主动联络或协助安排另一约会时间。如果对方表示同意，应向对方探询其通讯地址以及联络时间。

　　不要在没取得上司的同意以前就确认你另定的约会时间，最好告诉来客：我能否给您回电话再确认约会时间？

　　但如果是前来无理取闹，胁迫上司的来客，则应断然挡驾。

　　6、让来客等候要注意照料

　　如果你手头一时放不下，或上司一时无法接待来客，你必须主动招呼客人，以免使其感觉受到冷落。如果客人要提前来访，请其等候合情合理。

　　请对方在适当的地方坐下，接待室平常要准备些报刊杂志，最好备有介绍本公司的机构、历史、宗旨和服务范围等资料的宣传品，供来访客人阅读。

　　客人就坐的位置应与你的座位保持一段距离，这样，在你离座时，使对方不会看到你办公桌上的文件。

　　7、引导带路应靠边走在客人前方1—2步远的.位置

　　带路引导时要留意客人的步速。可说：请往这边走。走到拐弯处时要暂停，以手指示方向，并向客人说：请这边走。在乘坐电梯时要让客人先上先下。按下电钮后示意客人先进先出：请上电梯。请下电梯。

　　开门关门时留意手不要交叉或背着手开门。手把在右侧的们用左手开，在左侧的用右手开，这样姿势会更优美。若是向内开的门，则应你先进，用手按住门，等客人进来后再松开门。松开门之前应说：请进。

　　8、代为介绍初次与上司见面的客人

　　一般应该先把来客介绍给上司，但有时如果来客的身份较高，则最好先向来客介绍上司。

　　引见后除非上司要你留下，否则做介绍之后即要退出上司的办公室。

　　上司正在会客时，若有事联络或请示，须用递纸条的方式。可将事项写在便条上，进入办公室后，先向客人道歉：对不起，打扰了。

　　9、招待饮料

　　以茶待客是中国的传统，但也有些客人或来去匆匆或一再申明不要茶水，所以不是所有的客人都要用饮料招待。

　　茶满欺客，茶水、饮料均要八成满，递送饮料要用双手，递送时微笑告知您的茶（咖啡、饮料等）

　　许多人不爱喝某种饮料，或对饮料的配兑有某种习惯爱好，所以准备饮料时，要礼貌地先问客人要喝什么。诸如：您喝咖啡还是喝茶？您喜欢咖啡如何泡法？

　　10、制作来访登记卡

　　在每天上班时要查看当天约见的来访者名单。必要时应事先将约见的有关资料准备好，制成写有姓名、职位、公司、访问日期、求见人等等的卡片。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找