# 关于接待礼仪

来源：网友投稿 作者：小六 更新时间：2024-12-31

*关于接待礼仪（精选31篇）关于接待礼仪 篇1　　一、接待准备　　（一）环境准备　　秘书应注意接待室的布置。应布置得清洁、整齐、美观，让客人一走进来就感到这里的工作有条不紊，充满生机。接待来访的地方应准备好座位、茶水，还应有一部电话，有条件的*

关于接待礼仪（精选31篇）

**关于接待礼仪 篇1**

　　一、接待准备

　　（一）环境准备

　　秘书应注意接待室的布置。应布置得清洁、整齐、美观，让客人一走进来就感到这里的工作有条不紊，充满生机。接待来访的地方应准备好座位、茶水，还应有一部电话，有条件的情况下还应有复印设备、传真机、电脑等。最好能在接待室的墙上挂一面镜子，它可以提醒接待人员随时修饰自己的仪容，始终表现出优雅的仪表和风度。为使接待室内显得生机盎然，可在窗台，屋角摆些盆景或花卉。为了方便来客进屋后有放衣物的地方，应准备衣帽架。要使来访者排解等待的时间，可备一些书报杂志、单位介绍等材料等。

　　（二）心理准备

　　秘书接待礼仪的基本要素是“诚心”。待人接物应热情开朗、温存有礼、和蔼可亲、举止大方而灵活，克服那种“门难进、脸难看、话难听、事难办”的仪表举止。

　　优秀的秘书还应有对各种来客如何应对的心理准备，来访客人大致可以分为三类：

　　1. 直接关系的来客，如客户、股东、单位内部高级人员等。

　　2. 间接关系的来客，如税务、媒体记者等。

　　3. 与工作无关的来客，如上司的朋友、宗教团体、员工家属等。

　　秘书要在接待中对各类访客都能以机敏爽快，笑容可掬的态度处理好，使客人有“如沐春风”之感，那就是秘书的成功表现。

　　二、接待礼仪

　　迎客、待客、送客是接待工作中的基本环节。

　　秘书人员接待来访的客人，必须遵循礼貌、负责、方便、有效的原则。

　　（一）亲切迎客

　　当你看见客人进来时，应马上放下手中的工作，抬起头来朝来人微笑，或从椅子上站起来，礼貌地招呼一声“你好，欢迎光临”。一般情况下不用主动和来访者握手，除非来者非常重要或年事很高，但是如果来者主动把手伸过来，你不要使对方的手悬空，要顺其自然。对于预约的访客或未预约的访客都要热情待之，

　　灵活处之。

　　（二）热忱待客

　　在带领客人时，要配合对方的步幅，在客人左侧前一米处引导。在引路时，上体稍向右转体，左肩稍前，右肩稍后，侧身向着来客，保持两三步距离，可边走边向来宾介绍环境。要转弯或上楼梯时，先要有所动作，让对方明白所往何处。到达会客室前要指明“就要这里”，先敲门，再开门。如果门是向外开的，用手按住门，让客人先进入；如果门往内开，你先进入，按住门后再请客人进入。一般右手开门，再转到左手扶住门，面对客人，请客人进入后再关上门，通常叫做外开门客先入，内开门已先入。

　　进入后，引导座位的礼节是：通常请宾客坐上位系指离入口处较远的位子。西方国家通常认为右为上，因此入座时常请宾客坐在主人的右侧。在座位中，一般长沙发留给客人，以单沙发为下座。图示如下：

　　会客厅：A——1号宾客 B——2号宾客 C——上司 D——秘书

　　对于双边谈判，通常宾主分坐长型桌子的两边，若长桌与入口处垂直，则正

　　对门的一侧为上座，归客方坐；背对门的一侧是下座，由主方坐。若长桌与入口处平行，则以进门时右侧为上座，归客方坐；进门时左侧为下座，归主方坐。图示如下：

　　会谈室：主方五位会谈手顺序为：1、2、3、4、5

　　客方五位会谈手顺序为：A、B、C、D、E

　　接待客人时，要主动取过客人的伞、帽子、外套，放在衣帽架上，并说“帮您挂在这儿”。秘书在退出会客室，要关上门时，不要背对访客，而以正面倒走方式退出。

　　递送茶水饮料，通常是先宾后主，应是在客人就座后，未开始谈正事前的时候。退出时，要端着托盘轻轻弯腰敬礼，静静退出，通常要面对客人倒退几步，在离开客人的视线后再转身背对客人退出。

　　（三）礼貌送客

　　“出迎三步，身送七步”是迎送宾客最基本的礼仪。如果以小轿车送客人时，要注意乘车的座位次序，通常是“右为上，左为下，后为上，前为下”。若下车专备有小车司机，那么后座右位为首位，左侧次之，中间再次之，前座右侧殿后。上车依座位尊卑排列次序来进入，下车时，则依相反次序出来。通常入左座进左门，入右座进右门，上车应从车后绕行。如果是主人亲自驾车送客，若只有一位客人，则应陪坐于轿车前座；若主客坐前座外，其他宾客则依次再坐后右、后左、后中，若中途主客先下，则后右座客人应改坐前座陪同主人。图示如下：

　　吉普车： 轿车：

　　在招呼上车安排座次时，要以客为主，主动上前拉开车门，扶住门框，做出“请上”的手势。若秘书跟车送客，到了目的地下车时要比客人早一步下去，替客人开车门。

　　三、国际交往的礼仪原则要点：

　　1.注重教养。注意举止，讲究礼仪，遵时守约。

　　2.使用礼貌用语。在国际交往中“你好”|“请”、“谢谢”等礼仪语言具有极商的使用频率。

　　3.尊重不同国家的习俗。应了解各国禁忌。

　　4.尊重隐私。例如“不问婚否、经历、收入、地址”。

　　5.女士优先。要求男士在任何场合，从各个方面照顾、帮助妇女。

　　6.不卑不亢。要保持人格平等。

**关于接待礼仪 篇2**

　　周到

　　B市经济部门的领导和工程技术人员，先后3次来到C市洽谈联蒙古营生产高钡铁项目。C市把接待任务交给接待处周主任和小李。周主任和小李每次接到任务，一面拟出接待方案呈领导审批，一面到宾馆、车队联系安排好食宿、车辆。客人到达前，周主任和小李一一检查落实并填好住房卡、领好房门钥匙，等候迎接客人。客人一到达即领客人进客房并介绍有关情况和询问客人需办的事。到开饭时间领客人进餐厅，客人要离开C市，事先陪客人到宾馆总台结账并及时送站。每次都在工作和生活上为客人提供方便。后来，该项目签订了协议，B市在C市投资达1000万元，年产值1.5亿元，年利税可达1000多万元。而且，客人对C市周到的接待工作十分感谢。他们说：“我们到C市好像到了家一样”，“你们热情周到的接待，使我们看到C市同志办项目的诚心和决心。高钡铁项目的签订，有你们的一份功劳。”

　　[简评]

　　顾名思义，接待工作就是迎来送往，为外地宾客做好服务工作，使宾客称心满意。热情周到、善始善终是接待工作的基本要求。同时，接待工作要有条不紊，切忌有头无尾，缺少章法。周主任和小李深谙接待工作的精要，他们接到任务之后，没有慌张忙乱，而是首先弄清情况，按有关规定做好食宿安排迎送车辆准备工作，同时拟出完整的接待方案报领导审批，然后按领导审批后的方案一一加以落实，客人来时，及时等候接送，并详细地给客人介绍当地的情况。由于他们出色的接待工作，令客人感到宾至如归，消除了身在异地的感觉，主客关系十分融洽，犹如一家人。

**关于接待礼仪 篇3**

　　接待外宾计划书

　　实训目的： 通过本次实训掌握日常接待礼仪的知识

　　实训场景： 国际会计师协会来访我会计师协会，进行学术交流

　　实训人员： 1.参加人员、2.人员分配： (1)被接待方：玲 (2)接待方：(会长)、(副会长)、(秘书) (3)解说：黄德敏

　　知识运用： 1. 接机礼仪 握手及称呼礼仪

　　2. 乘车礼仪： (一)小轿车

　　(1)、小轿车的座位，如有司机驾驶时，以后排右侧为首位，左侧次之，中间座位再次之，前坐右侧殿后，前排中间为末席。

　　(2)、如果由主人亲自驾驶，以驾驶座右侧为首位，后排右侧次之，左侧再次之，而后排中间座为末席，前排中间座则不宜再安排客人。

　　(3)、主人夫妇驾车时，则主人夫妇坐前座，客人夫妇坐后座，男士要服务于自己的夫人，宜开车门让夫人先上车，然后自己再上车。

　　(4)、如果主人夫妇搭载友人夫妇的车，则应邀友人坐前座，友人之妇坐后座，或让友人夫妇都坐前座。

　　(5)、主人亲自驾车，坐客只有一人，应坐在主人旁边。若同坐多人，中途坐前座的客人下车后，在后面坐的客人应改坐前座，此项礼节最易疏忽。

　　(6)、女士登车不要一只先踏入车内，也不要爬进车里。需先站在座位边上，把身体降低，让臀部坐到位子上，再将双腿一起收进车里，双膝一定保持合并的姿势

　　(二)吉普车 吉普车无论是主人驾驶还是司机驾驶，都应以前排右坐为尊，后排右侧次之，后排左侧为末席。上车时，后排位低者先上车，前排尊者后上。下车时前排客人先下，后排客人再下车。

　　(三)旅行车

　　我们在接待团体客人时，多采用旅行车接送客人。旅行车以司机座后第一排即前排为尊，后排依次为小。其座位的尊卑，依每排右侧往左侧递减

　　3. 引领礼仪： (1)在走廊的引导方法。接待人员在客人二三步之前，配合步调，让客人走在内侧。

　　(2)在楼梯的引导方法。当引导客人上楼时，应该让客人走在前面，接待人员走在后面，若是下楼时，应该由接待人员走在前面，客人在后面，上下楼梯时，接待人员应该注意客人的安全。

　　(3)在电梯的引导方法。引导客人乘坐电梯时，接待人员先进入电梯，等客人进入后关闭电梯门，到达时，接待人员按“开”的钮，让客人先走出电梯。 (4)客厅里的引导方法。当客人走入客厅，接待人员用手指示，请客人坐下，看到客人坐下后，才能行点头礼后离开。如客人错坐下座，应请客人改坐上座(一般靠近门的一方为下座)。

　　4. 宴请礼仪： 陪餐领导先到达宴会地点; 掌握宴请的人数、时间、地点、方式、标准，并提前通知宾馆;精心编制宴会菜单，做好宴会设计;摆放席位卡，并核对确认。接待人员提前一小时到宴会厅，督促检查有关服务;严格按拟定宴会菜单上菜、上酒水等，特殊情况按主陪领导意图办理，准确把握上菜节奏，不宜过快或过慢;接待人员人员主动引导客户入席、离席。

　　5. 座次安排： 其一，面门为上。就是说在室内活动的话，面对房间正门的位置是上座，因为它视野开阔，且受干扰最小。标准的报告厅、会场及餐厅雅间等，主席台或主位都是面对正门的。 其二，居中为上。就是中央高于两侧。当需要区分中央与两侧的位次尊卑时，自然是居中为上位。

　　其三，以右为上。我国传统习俗是左为上，它目前在我国主要是在政务礼仪中比较通行。在一般的社交活动、商务交往乃至国际交往中，现在都遵守国际惯例，即以右为上(注：这里的左和右，是指当事人自己的左和右)。 其四，前排为上。 其五，以远为上。就是距离房间正门越远，位置越高。

　　6. 会见、会谈礼仪： 会见前双方应做好准备;会见时主方人员应提前到达会见地点迎候来宾，迎候时主方应在会客厅门口等候，客人到达时应主动上前行礼表示欢迎，并按尊者先坐原则，引领来宾入座。

　　7. 欢送礼仪

　　场景细分： 场景一：接待前准备 (1) 确定来宾人数、职务、性别及一些细节问题;航班抵达时间

　　(2) 确定具体的接待规格、安排接待工作用车、来宾用车、来宾餐饮住 宿等 (3) 安排接待人员

　　场景二：机场接机 王会长与熊会长握手问候，王会长介绍代会长与熊会长等认识,并由代会长引领出机场。 司机(冷)引领来宾乘车

　　场景三：下榻酒店 由姜引领来宾进入预定的客房休息，并告知晚宴时间

　　场景四：晚宴 由代会长邀请来宾就坐

　　场景五：会谈、参观 我方接待人员与来宾学术会谈，并引领来宾参观

　　场景六：欢送 欢送并赠送来宾纪念品

**关于接待礼仪 篇4**

　　某计算机工程有限公司定于9月28日在某职业技术学院举办图书馆计算机管理系统软件产品展销会，通知很快地寄发到各有关学校图书馆。日程安排表上写着9点介绍产品，10点参观该职业技术学院图书馆计算机管理系统，11点洽谈业务。展销会当天，9点大会本该开始介绍产品，可应该到的各校图书馆代表却只到了1/3。原来，由于通知中没有写明展销会具体地点，加上公司接待人员不耐烦，对代表不够热情，所以引起了代表们的抱怨。会议开始时已是9点30分了。公司副总经理、高级工程师李朝南作产品介绍及演示，内容十分丰富，10点30分还没讲完。由于前面几项活动时间不够紧凑，结果业务洽谈匆匆开始，草草收场。

**关于接待礼仪 篇5**

　　1、接听电话礼仪语气平和，礼貌问候；认真倾听，真诚交流；明晰内容，准确记录；灵活应答，干脆利落。

　　2、介绍礼仪属于社交场合的介绍有两种：即为他人做介绍和自我介绍。为他人做介绍时五指并拢，手心向上，指向被介绍人。掌握介绍的先后顺序：一般情况下先将职位低的人介绍给职位高的人；先将男士介绍给女士；先将晚辈介绍给长辈；先将未婚者介绍给已婚者；先将客人介绍给主人；先将非官方人事介绍给官方人士；先将个人介绍给团体，如个人身份和地位明显高于团体，应将团体先介绍给个人。自我介绍要先向对方点头致意，再说明自己的姓名和身份，可以同时递上名片。自我介绍时要把握分寸，既不过分自谦，也不夸大其词。

　　3、引见礼仪到办公室来的客人与领导见面，通常由办公室的工作人员引见、介绍。在引导客人去领导办公室的路途中，工作人员要走在客人左前方数步远的位置，忌把背影留给客人。在陪同客人去见领导的这段时间内，不要只顾闷头走路，可以随机讲一些得体的话或介绍一下本单位的大概情况。在进领导办公室之前，要先轻轻叩门，得到允许后方可进入，切不可冒然闯入，叩门时应用手指关节轻叩

**关于接待礼仪 篇6**

　　礼仪是是德育的一个重要组成部分是，道德修养的外在体现，是一个国家文明的标志。我国俗有\"礼仪之邦\"美称，自古就有\"不学礼，无以立\"的说法。然而，现在很多家长都忽视了这一点，以至于在孩子的成长过程中出现了诸如傲慢，自私，没礼貌，贪心，懒惰，脾气大等等一系列问题。究其原因，无外乎是家长在培养孩子的过程中采取了与孩子成长天性相违背的方式方法。由于家长们都对孩子百般顺从，无限制的溺爱，导致孩子成为了一个家庭中的小公主、小皇帝，以至于他们根本就不知道什么是礼仪、礼貌。在公共场所和日常生活中，我们不难发现乱扔垃圾、说脏话、接打电话不文明等失礼现象。长此以往，孩子的陋习不能得到有效改正，不仅对孩子自身的身心健康发展造成阻碍，更对整个社会的发展产生消极影响。所以，礼仪教育迫在眉睫，必须引起家庭和社会的足够重视，为此，必须把家庭教育和学校教育结合起来，双管齐下，最大限度的改正幼儿的陋习。

　　一、幼儿礼仪教育的现状分析

　　近些年来，我国在对学生的思想政治道德品质教育方面已经做出了巨大的努力，并已取得可观的成绩。但是对学生开展有意识地礼仪教育方面却还存在许多的问题。从98。7%的人对我国礼仪教育的现状持否定态度可以看出，我国礼仪教育的现状是不容乐观的。分析其现状原因，主要有三：

　　1、改革开放以来，国家的物质文明和精神文明建设虽然取得了辉煌的成就，但由于在一定程度上强调了政治思想建设而忽略传统道德建设，学生缺乏起码的礼仪常识，成了学校教育中的薄弱环节；

　　2、教育过程中对于礼仪教育的重视不够。素质教育虽然已提了多年，但是部分教师的教育观念仍受传统应试教育的影响，对学生的德育教育重视不够，重智轻德的`现象还是存在。在农村学校，教师对于学生的礼仪教育更是少有考虑，学生的礼仪修养与现代社会的要求已严重脱节；

　　3、家庭教育对礼仪教育的忽视。现在的学生大部分都是独生子女的，独生子女特有的自私、任性、以我为中心、惟我独尊的思想，同礼仪的核心思想——尊重、关爱他人、严于律己是格格不入的！在开展家庭教育中，家长普遍未重视孩子的礼仪教育，更有甚者，只注重孩子的学习成绩，根本没有开展思想道德教育，对礼仪更是持无所谓的态度。另外，部分农村家长的礼仪素质不高也严重影响了学生礼仪修养的提高。

　　二、学习礼仪会给孩子带来哪些好处

　　1。有利于幼儿的专注力、秩序感的培养

　　安静、有序的学习环境是孩子学习的基本保障。一个懂得礼仪、形成良好行为习惯的幼儿在想介入别人的工作的时候，就会有礼貌的征求别人意见，比如：\"，我可以和你一起做游戏吗？\"\"，你可以把你的玩具给我玩一下吗？\"同理，当他知道别人想介入到自己的工作领域时，也会很有礼貌的同意介入。这时候，孩子就会把所有的注意力集中到正在做的这件事情上，这样就提高了孩子的专注力，进而也能提高学习的效率和质量。心理学家约翰戈特曼的研究也显示，那些懂得礼节、礼貌的孩子，其身心会更加健康，而且会关心他人、更富有同情心，交的朋友也更多。由此可见，孩子进行礼仪教育不仅能提高孩子的专注力和秩序感，还能让孩子交到更多的朋友，进而促进孩子的身心健康成长。

　　2。有利于幼儿独立性、自信心以及尊重他人等习性的养成

　　一个素质高、有教养的人，必定有良好的文明修养，这样的人，会被人尊重，受人欢迎，从心理学上讲，被众人接纳的程度越高，就越有利于建立和谐的人际关系，有利于打开局面，发展事业。而当孩子懂得尊重他人，理解他人，形成了良好的行为习惯，他就会被别人接纳，受大家欢迎，就会有很多的朋友。朋友的增多无疑又增加了孩子的自信心，并且这些朋友还能间接或直接地给他带来相应更多、更好的发展机会，从而让孩子逐渐形成健全的人格和人际交往能力。

　　3。有利于促进幼儿的社会化

　　个体社会化需要一个过程，需要一个社会环境，更需要教育的作用。\"礼借助于普遍性来控制人，并通过教育使礼成为人的第二天性。\"幼儿的社会化离不开礼仪教育的干预，\"知书达礼\"就是对幼儿社会化的一种表征。通过对幼儿社会生活方式的教育、社会公德的礼仪教育，幼儿形成了社会习惯，逐步趋向于社会化。所以说，礼仪教育在幼儿的个体社会化过程中充当了重要的角色。

　　4。有利于促进幼儿的审美能力的发展

　　礼仪教育还可以促进幼儿去欣赏美、发现美、创造美，从而提高幼儿的审美能力。优雅的穿着仪容，优美的走姿、站姿无不散发着美，这种美不仅对营造良好的社会环境有着巨大作用，而且也能净化幼儿的心灵。通过礼仪教育，使幼儿做到知礼、达礼、崇礼、用礼，塑造出全新的自我，多方面的促进幼儿审美能的发展。

　　三、幼儿礼仪教育的必要性

　　国内外的不少研究表明：在个体的发展中，某些行为的习得有一个关键期，在这个关键期内，个体处在一种积极的准备和接受状态，如果给予必要的刺激和帮助，这些行为能力就会迅速发展起来，并产生长久的影响。学前期幼儿，可塑性强，易接受外界的各种信息，因而也是了解社会、学习各种行为要求的理想时期，更是礼仪等良好行为习惯养成的最佳时期。礼仪教育实质是培养人的教养，教人如何尊重人，如何与他人相处的一门学问。人是社会的人，这就决定了我们教育的终极目标不是单纯的学习知识和智力开发，而是要使人适应社会的需要，推动社会的发展，并实现人的全面发展。人在社会中生活，只有学会尊重他人，才能真正地自立于社会，才能做到自尊自爱，才能营造出和谐融洽的人文环境和文明社会。

　　现代教育家提出了\"千教万教，先教做人\"的教育理念。所以，我们的教育要培养人，首先就要注重培养有教养、知礼仪的人。倡行礼仪教育有很强的现实针对性，特别是在今天，针对\"三千宠爱于一身\"的独生子女来说，从小就受到过多的呵护甚至溺爱，不少孩子在社会交往中，往往习惯于以自我为主，往往缺乏一种与人谦让、合作的思想，不懂得尊重、关心、体谅别人，有时显得智力有余而教养不足，缺乏必要的礼仪修养。也有一些孩子因为不擅社交，孤独无伴，而形成了孤僻、内向、偏执等不良性格。而在我们的现代生活中，最需要的恰恰是人与人之间互相尊重、互相包容、团结协作的团队精神。因此，在幼儿园开设礼仪课，让孩子们从小就开始学习如何做人，如何与人相处、交往、合作，不仅有利于孩子教养的提高及其人格的健全发展，也有利于提高下一代的综合素质的提高，最终促进全社会文明程度的提高。作为幼儿园的老师，可以和小朋友或是小朋友家长交流分享教育心得和经验，从中总结出有利于幼儿发展成长的经验再用在幼儿教育的实际教学过程，这样就能为幼儿提高综合素质提供了一个良好的教育环境，孩子就会始终保持一种正态的心理状况，这种正态的心理状况会促进幼儿身心的和谐发展。

　　四、怎样落实幼儿礼仪教育

　　1、重视营造良好的环境氛围

　　幼儿期是进行思想品德教育的启蒙时期，礼仪教育是思想品德教育的重要部分。而幼儿期幼儿的可塑性大，容易养成各种习惯，成人如注意从小培养幼儿文明礼仪，幼儿将终身受益，如果在这个时期忽视了对幼儿礼仪教育，长大要改就困难了。俗话说：\"少成若天性，习惯成自然。\"如今独生子女家庭，孩子集万千宠爱一身，在家里娇生惯养，成了家里的\"小皇帝\"、\"小公主\"，他们从小独自玩耍，与玩具交\"朋友\"，容易形成孤僻、任性、害怕困难、缺乏自制力和坚持性、对人没礼貌等性格特征，不少家庭对孩子的礼仪教育的缺失，导致孩子在家里没有大小之分，长此以往，对孩子成长是没有好处的，甚至可能演化成霸道、专横、唯我独尊，稍不如意就对长者拳打脚踢的恶果，如不加制止，后果不堪设想。在幼儿园我们会对孩子加强礼貌用语的教育，而家长应该从日常生活细节中去教育孩子，例如见了熟人主动问好；分别时说“再见”；爸爸妈妈工作、学习和休息时不要去打扰；爸爸妈妈说话时不应去插嘴；不随意打断别人的讲话；影响了别人要说\"对不起\"；不经允许不乱动别人的东西；要求别人帮忙时应说\"请\"等等。家长在家也要对孩子进行最基本的礼仪教育，例如坐的时候应该怎么坐；吃饭的时候应该怎样；客人来了又应该怎样；怎样才能够成为一个有礼貌和懂事的小孩子。这样日积月累，从细节入手，往往能收到很好的效果。

　　2、家长以身作则

　　孩子的礼貌行为来自对父母与成人的学习和模仿，所以培养孩子讲礼貌必须由家长做起。家长还要严格要求自己，尊重老人，每天早晨起来向老人请安问好，孩子自然会敬重爷爷奶奶，对爷爷奶奶有礼貌。如果家里有老人，家长可以和老人沟通，告诉老人宠爱孩子的坏处，要有理智的爱孩子，我相信老人会支持年轻父母的教育方法，父母平日在家中，无论自己是否喜爱看书，也最好把书捧在手上，养成孩子爱看书的习惯。做到孝敬老人，不说粗语，做到以身作则。在家中，最好放些古典而优美的钢琴歌曲，或者一些静心的轻音乐，各种民族乐器演奏的歌曲，这样可以陶冶孩子高尚的艺术的情操。所谓养不教，父之过。父母日常在家里，应该注意言行举止。孩子从小就有很强的模仿能力，父母所说，父母所做的一切，都会直接影响到孩子。别人说“孩子的心灵就像是一张白纸”，孩子这一张\"白纸\"画的好还是坏，父母在日常生活当中，起了相当重要的作用。孩子若有说粗话的习惯，不要认为他们年纪还小，什么都不懂。虽然他们是小孩子，甚至不知道粗话的意思是什么，也不知道自己在说什么，但是随着他年龄的增长，他的坏习惯就会慢慢的形成。如果发现了孩子说粗话，那么就应当进行思想教育，及时阻止孩子继续说下去，不要一味地对孩子进行打骂。对孩子进行打骂，会起到相反的效果，孩子有很强的叛逆心理。可以每天让孩子背诵一些经典，如《三字经》、《弟子规》。时间一长就会见到效果，看到孩子的不一样，这样不仅让他们学到做人的道理，同时可以增强幼儿的记忆力。可谓一举两得之法。所以说，从小养成孩子的文明礼貌习惯，学会说礼貌用语，对孩子的发展和成长起到很大的作用；在日常的教育当中，家长要与老师密切的配合，做好教育工作。这样才能够更好的教育我们的孩子。还有我以上提出的教育方法，只是我的个人意见和在实践中的一些心得。人生中，有三样最重要的：生命、时间、还有一个就是\"信\"字。只要有道德，讲信用，孩子将来的人生道路，将会更加的美好，更加的辉煌。

　　3、在日常生活中得到培养

　　在日常生活中，我们时刻注意提醒孩子向其他人问好，看到做得好的幼儿，马上给予表扬。并且在课余时间老师给孩子讲德育故事，跟孩子讲礼仪，并让孩子上台来表演，让孩子实际操作。如：如何接待客人，如何跟人打招呼，如何接电话等等。在家孩子讲礼貌的习惯就要靠家长坚持不懈的培养。家长可以利用各种机会、各种场合让孩子得到练习和锻炼，例如可以主动请邻居的小伙伴来家里玩，教他们彼此以礼貌相待。千万不能因为怕孩子没有礼貌，就不带孩子去人家作客，使孩子失去锻炼的机会。还可以让孩子从做家务开始做起。让孩子做家务，第一，他会感恩；第二，会让孩子学会养成勤劳的习惯；第三，促进孩子的人际关系；第四，提升孩子的意志力，做事的承担能力，这也是现在社会当中的小孩最缺乏的，所以家长也要在生活中训练孩子做家务。

　　儿童的礼仪是在社会性交往和实际操作中养成的，可以通过多种途径进行培养。结合活动，礼仪教育课程化。 教师要充分挖掘幼儿园一日各个环节中的礼仪教育内容，制定每个年龄段幼儿一日活动礼仪行为标准。每周以故事和生活化的教学为内容，使幼儿礼仪教育更贴近幼儿的生活和需要。在幼儿来园环节上，要从大班开始选出礼仪小标兵每天早上8：00——8：30轮流接待全园的小朋友和幼儿家长。礼仪小标兵的文明用语以及标准的站姿、手势不仅为中小班的幼儿树立了榜样，而且，也为幼儿家长做了很好的示范。将礼仪教育活动渗透到幼儿园各个活动之中。礼仪教育是社会性教育的重要内容，所以，教师对幼儿进行社会性教育要以礼仪教育为突破口，渗透到各个教育活动之中。同时，结合\"母亲节\"、\"五一国际劳动节、\"三八妇女节”、\"端午节\"、\"六一\"儿童节等节日对幼儿进行爱祖国、爱人民、爱亲人、爱同伴的感恩教育，使幼儿懂得礼仪教育的重要性，从而自觉自发的去遵守去执行。

**关于接待礼仪 篇7**

　　课程主题：商务接待礼仪与职业素养提升培训

　　培训讲师：中华礼仪培训网朱晴老师

　　培训时间：客户自定

　　培训对象：

　　金融行业基层及管理人员等。

　　培训方式：

　　讲师讲授、案例分析、分组讨论、情景演练、现场模拟等使培训效果达到最好!

　　商务接待礼仪培训目的：

　　1、通过培训使学员知道职业素养的重要性;

　　2、通过培训使学员懂得如何根据自己的职业塑造职业形象;

　　3、通过培训帮助学员提高个人修养，从而提升企业精神面貌;

　　4、通过培训帮助学员将企业精神运用到实际工作中，提升银行竞争力。

　　5.通过培训使学员快速的掌握服务礼仪。

　　商务接待礼仪培训背景：

　　随着我国经纪的发展及外国投资的大量涌入，国内企业在产品、营销策略等方面凸显出较为明显的差异化。但是产品和营销策略是很容易被竞争对手复制的，而一旦被复制，这种差异也就消失了。当差异化的产品和策略消失时，如何做好服务接待就成为所有银行亟待解决的问题。

　　从客户角度出发，工作人员个人职业素养、礼仪规范、服务礼仪规范、职业道德，是衡量接待水平的标准。如何具备良好的职业素养?如何提高职业素养?如何树立全员服务意识、规范接待并提升服务品质是《商务接待礼仪培训》的重点。

　　商务接待礼仪培训

　　商务接待礼仪培训第一天课程：职业素养提升

　　第一部分、员工职业素养的工作态度

　　1、以顾客的眼光看事情

　　2、耐心对待你的客户

　　3、把职业当成你的事业

　　4、对自己言行负一切责任

　　5、用最高职业标准要求自己

　　6.一切都应以业绩为导向

　　7.为实现自我价值而工作

　　8.积极应对工作中的困境

　　9.懂得感恩，接受工作的全部

　　第二部分、员工职业素养的工作道德

　　1、以诚信的精神对待职业

　　2、廉洁自律，秉公办事

　　3、严格遵守职业规范和公司制度

　　4、决不泄露公司机密

　　5、永远忠诚于你的公司

　　6.公司利益高于一切

　　7.全力维护公司品牌

　　8.克服自私心理，树立节约意识

　　9.培养职业美德，缔造人格魅力

　　第三部分、员工职业素养的工作技能

　　1、制定清晰的职业目标

　　2、学以致用，把知识转化为职业能力

　　3、把复杂的工作简单化

　　4、第一次就把事情做对

　　5、加强沟通，把话说得恰到好处

　　6.重视职业中的每一个细节

　　7.多给客户一些有价值的建议

　　8.善于学习，适应变化

　　9.突破职业思维，具备创新精神

　　第四部分、员工职业素养的团队意识

　　1、团队是个人职业成功的前提

　　2、个人因为团队而更加强大

　　3、面对问题要学会借力与合作

　　4、帮助别人就是帮助自己

　　5、懂得分享，不独占团队成果

　　6.与不同性格的团队成员默契配合

　　7.通过认同力量增强团队意识

　　8.顾全大局，甘当配角

　　第五部分、员工职业素养的工作形象

　　1、员工形象代表着公司形象

　　2、员工职业素养的服饰礼仪

　　3、员工职业素养的形体礼仪

　　4、员工职业素养的工作礼仪

　　5、员工职业素养的宴会礼仪

　　6.员工职业素养的电话礼仪

　　商务接待礼仪培训第二天课程：接待礼仪规范

　　一、接待礼仪的内涵

　　二、服务定位

　　1、我为什么而工作

　　2、我为谁而工作(“谁给我发工资”的启示)

　　3、我应该怎么做(职业能力：态度>技能)

　　4、打造阳光心态(青蛙现象解析：生于忧患、死与安乐)

　　三、职业道德

　　接待服务礼仪基本要求

　　1、文明服务

　　2、礼貌服务

　　3、主动服务

　　4、热情服务

　　5、周到服务

　　接待人员职业形象塑造

　　分析：第一印象法则

　　讨论：形象的重要性

　　一、仪容仪表

　　(一)面部修饰

　　1、基本要求

　　2、局部修饰

　　(二)发部修饰

　　1、发部的整洁

　　2、发型的选择

　　3、头发的美化

　　(三)肢体修饰

　　1、手臂的修饰

　　2、下肢的修饰

　　(四)仪表

　　1、着装的原则

　　2、职员的服饰礼仪

　　二、仪态礼仪

　　(一)动作语

　　1、手势语

　　2、站姿

　　3、坐姿

　　4、走姿

　　5、蹲姿

　　(二)表情语

　　1、微笑

　　2、目光

　　三、能力训练

　　项目一：微笑、目光训练

　　项目二：站姿训练

　　项目三：走姿训练

　　项目四：坐姿训练

　　项目五：蹲姿训练

　　项目六：手势礼仪训练

　　项目七：鞠躬礼

　　项目八：综合训练

　　讲解、示范、实操、分组练习

　　服务用语礼仪训练

　　一、语言魅力训练

　　1、语言清晰度

　　2、亲和力

　　3、音量控制

　　4、语态控制

　　二、称呼礼仪

　　三、问候语

　　1、如何说第一句话

　　2、语言寒暄训练

　　四、赞扬他人技巧

　　五、接听电话礼仪

　　1、接听电话

　　2、拨打电话

　　3、电话礼仪禁忌

　　案例分析、实际场景模拟训练

　　常用服务礼仪

　　1、握手礼仪

　　2、名片礼仪

　　3、乘车礼仪

　　4、馈赠礼仪

　　5、电梯礼仪

　　服务礼仪规范

　　一、 工作规范

　　1、提前到岗、岗前准备

　　2、接待服务规范

　　3、窗口服务的“三个主动”、“五个一样”

　　4、工作禁令

　　5、影响人际关系的十个“小节”

　　二、 客户沟通(冷静、理智、策略)

　　1、耐心听取意见，虚心接受批评，诚恳感谢建议

　　2、自身失误立即道歉

　　3、受了委屈冷静处理

　　4、拿不准的问题，不回避，不否定，不急下结论

　　三、 服务异议的处理

　　1、 异议情况处理原则

　　(1)彼此尊重、换位思考

　　(2)职权之内

　　(3)职权之外

　　2、倾听的技巧

　　3、服务异议处理的流程及规范

　　实战案例分析、讲解

　　第七讲：商务接待礼仪培训总结

**关于接待礼仪 篇8**

　　文秘办公室接待的礼仪常识

　　(1)接待来访礼仪

　　人们经常会出于各中原因来办公室找秘书，所以秘书人员要掌握接待来访者的礼仪，这不但涉及到组织形象问题，对秘书工作能否顺利开展也有很大关系。

　　如果因工作繁忙暂时无法接待来访者，应首先致歉然后询问来访者是稍作等待还是另约时间，切不可让他人无故等太久。当来访者是上级或长者时,秘书要站起来握手以示欢迎。来访者是为了说明某些问题，一定要有耐心听完别人的话，而且要用你的表情和行为表明你是在认真的倾听。在交谈过程中，不要随意承诺;当出现矛盾和意见分歧时，要克制自己的情绪，以平和的态度处理。

　　在交谈处理事务过程中,能立刻解决或答复的\'问题要及时处理,不能摆架子或故意拖延时间;对于不能马上解决的问题，要向来访者说明理由，另约时间予以解决或商讨。如果来访者来访时间过长而你又有其他事情要做，可以委婉地提醒或以看手表、起身等行为身体语言告诉对方结束谈话。切忌不可以敷衍、不耐烦的生硬态度草草结束谈话，给对方留下不良印象，从而影响组织和单位形象。

　　(2)拜访礼仪

　　对外联系是秘书工作的重要内容之一，出于各种原因，秘书人员经常要拜访他人。了解和掌握拜访礼仪，可以帮书秘书人员圆满顺利地完成工作任务。

　　拜访时首要的礼仪是准时赴约，一般情况下要提前3—5分钟到达。万一出现意外的紧急情况要迟到时，一定要打电话向对方说明理由，表示歉意。为了表示尊重，拜访一般提前3—5天预约，赴约前一天再次确认一下时间和地点。没有特别的情况，一般不要突然拜访，以免打乱对方的工作安排。与求见人见面后,如果是初次见面要主动自我介绍,如果是熟人,也要先问候并握手致意。谈话时应开门见山，不要海阔天空，浪费时间。说话时要注意对方的反应，要给对方讲话、答复的时间，不要一个人滔滔不绝。对对方的举动要十分敏感，当对方有结束谈话的意思时要及时起身告辞，切忌死赖不走，不知趣。

　　(3)汇报工作时的礼仪

　　向上级汇报工作是秘书的重要工作内容之一。秘书人员掌握正确的汇报工作的礼仪，一方面可以给上级留下良好的印象，同时也可以畅通无阻地和领导交流，提高办事效率。

　　由于领导工作繁忙，秘书人员和领导约好的谈话时间一定要严格遵守，不可失约。恪守时间是秘书人员的基本素质要求之一。赴约时不要过早抵达以免领导还没做好准备而出现难堪的局面;也不要迟到，让领导等候。进领导办公室前，要轻轻敲门，经允许后方可入内。如果领导办公室的门是开着的，也要敲门以提醒领导及时调整好自己的状态。

　　汇报时，要以注意举止文雅大方，谈吐得体。语速语调适中，吐字清晰。语言简练，条理清楚。汇报过程中，领导有任何的意见和建议要及时纪录下来以便谈话结束后整理补充原有的材料。汇报结束后，如果领导谈兴犹浓，不可有不耐烦的表现，要等领导表示结束后方可告辞。告辞时要整理好自己的衣着、座椅等，当领导送别时要主动说“谢谢”、“请留步”等以示礼貌

　　(4)办公室仪容礼仪

　　在办公室里，秘书人员要树立整洁、端庄的个人形象。如果单位有统一的服装，无论男女都应尽量穿着工作服。如果没有，在办公室里要尽量选择较保守的服装。男士以西装为主，女士以职业装为主。女士的着装要端庄大方，不要过于暴露或前卫。化妆要以淡妆为主。男士夏天切忌在办公室穿拖鞋、短裤和背心等衣服。休闲装、运动装等也不适于办公室的工作环境。

　　文秘接待客人的注意事项

　　1、无论接待什么样的客人，都需做到公平和礼貌，应按先来后到的原则接待每一个客人。

　　2、无论接待什么样的客人，都要和颜悦色、千万不能皱眉头。

　　3、接待客人时态度要郑重，但说话要留有余地。

　　4、对于有预约的客人要迅速转达他的要求，不让客人等候。

　　5、为避免出错，对于客人说的一些重要事项要确认一遍。

　　6、尽快记住客人的相貌和姓名，了解他们与本公司的关系。

　　7、要请客人填写接待登记簿。

　　8、上司没确认要见的客人，就不要让他进去。

　　9、在不了解对方身份时，若对方问到上司在不在甚至上司的整个工作日程安排，则不要直接回答在不在，而应尽可能地从对方那里了解一些有用信息。

　　10、陌生客人来访时，一定要注意听清有关他的姓名、所在公司等基本情况的介绍;根据情况的不同，对来客的意图和目的要打听清楚，但在打听时不失礼仪。

**关于接待礼仪 篇9**

　　【摘 要】接待工作直接影响到高校的形象和声誉，应慎重对待。以礼待客时应遵循热情、真诚、平等、适度等原则。本文从接待人员的形象塑造、迎送的基本礼仪、接待的礼宾次序及交谈的礼仪细节等方面阐述了高校的接待礼仪。

　　【关键词】高校;接待;礼仪;原则;规范

　　近年来我国社会经济快速发展，高等学校与社会各界及国际间的工作往来、学术交流日益频繁，与此同时接待工作也逐渐成为高校日常工作中的一项重要活动。接待工作是一项比较繁琐的礼宾活动，但对于现代高校来说又是不可怠慢的事，如果处理不好不仅影响组织间与人际间的关系，也将直接影响学校的形象和声誉，甚至会影响到我们国家和民族的形象。因此，高校管理人员应了解和掌握一些接待的礼仪知识，通过文明热情的接待工作，联络内外，沟通左右，与方方面面的人士建立友好关系，树立学校的良好形象，增强学校的社会竞争力。

　　1 以礼待客时应遵循的原则

　　1.1 热情原则

　　《论语》中孔夫子的一句“有朋自远方来，不亦乐乎”的名言，道尽了交际活动中待人接物的奥秘。接待活动最忌冷漠相待，不“欢”而迎，不如不迎。有一位领导应邀参加某高校举行的一个庆典活动，在大门口受到门卫的阻挡，好不容易进去以后，连问几个人都没能找到会议地点，虽然后来他找到了会场，并被安排在主席台上的显眼位置，这位领导却一直都没能有个好心情，这所学校给他留下的印象就可想而知了。任何人到任何地方，恐怕最不愿意见到的就是冷遇，因此任何客人来访时都应热情欢迎。

　　1.2 真诚原则

　　在接待工作中务必以诚待人，诚心诚意，言行一致，表里如一，只有如此，待客时所表达的对客人的尊敬与友好，才会更好地被对方所理解和接受。切不可仅把礼仪的运用作为一种道具，当时一个样，事后又是一个样，在具体操作礼仪规范时口是心非，言行不一，弄虚作假，这样一旦被人察觉，定会事与愿违，引起别人极大的反感和憎恶。

　　1.3 平等原则

　　平等待人是人际交往中的美德，高校接待人员对任何交往对象都应一视同仁，给予同等程度的礼遇。不论是上级领导，还是普通群众;不论是资深学者，还是一般学子;不论是熟悉的，还是不熟悉的;也不论是外国人，还是中国人，都要以礼相待。厚此薄彼，区别对待，是接待工作的大忌。

　　1.4 适度原则

　　在接待工作中，一定要注意把握分寸，用心得体，运用礼仪时假如做得过了头，或者做得不到位，都不能恰当地表达敬人之意。这需要从以下两方面来把握。一是热情有度，接待人员在热情友好地对待来宾时，不宜对别人表现得过于关心，要以不妨碍别人，不给别人添麻烦，不干涉对方私生活为限，与外宾交往应酬时，务必要注意保持与双方关系相适应的距离。二是举止有度，接待人员要对自己的举止动作时时捡点，既不要因自己动作过分随意而失敬于人，也不要因机械地遵从礼仪要求，而束手束脚，拘谨呆板，让人感到别扭、难受。

　　高校接待工作要真正做到恰到好处、文明高雅，只有时时学习，积极实践，勤于总结，除此之外别无他途。

　　2 高校接待工作的礼仪规范

　　2.1 维护接待人员的良好形象

　　在高校的接待活动中，每一个接待人员的衣着发式、举手投足、态度表情无形中都展示了他对交往对象的重视程度，也将影响到他所在学校的形象和声誉，因此，高校工作人员应自觉维护良好的个人形象。

　　第一，注意仪表的整洁、大方。高校工作人员应保持良好的个人卫生，男子不蓄须，不留长发，女子不宜妆扮浓重，不宜染彩色头发。接待人员的服饰宜庄重、明快、大方，一般来讲男士着西装，穿皮鞋最为得体，要注意保持服装的挺括、清洁。女士最合适的服装当数西服套裙，也可以穿旗袍、有领有袖的连衣裙和各式套装，要注意裙子不能太短，短于膝盖则不雅，不能穿过透过露的服装，也不宜穿露脚跟、脚趾的鞋，因女性的脚跟脚趾是不宜轻易示人的。

　　第二，注意举止庄重、态度温和。高校工作人员要认真练习文明优雅的举止动作，努力做到“站有站相，坐有坐相”尽量改正诸如抠鼻子、挖耳朵、剔牙齿、随地吐痰、乱扔烟蒂等不文明的举止动作。对于来访的客人无论是否熟悉，都应热情相迎，亲切招呼，表情应友好自然，接待来宾时表情过度夸张或冷漠严肃都是失礼的。

　　第三，保持办公室、会客室整洁、优雅的环境。高校办公室和会客室的环境在一定程度上体现了高校工作人员的素质，也是学校形象的一个重要方面。为了让客人有一个良好的第一印象，平时工作人员就应将办公室收拾得干净、整洁一些，准备充足的茶、水和干净的水具，以免“不速之客”突然光临时手忙脚乱，无地自容。会客室的布置应考虑到充足的光线，温馨的色彩，适宜的温湿度和较为宁静的环境等因素，室内的装饰、点缀应体现出主人较高的艺术品味和审美情趣，要能使客人产生愉快的审美感觉。

　　2.2 注重迎送的基本礼仪

　　迎来送往是常见的交际礼节，一个热情周到的迎接礼仪能使来宾一踏入被访问地就能形成良好的第一印象，一个圆满的送别形式又能使客人巩固在访问中形成的良好印象，留下一个温馨美好的回忆，从而更好地促进双方的合作。

　　当客人来访时，办公室工作人员应立即放下手中的工作，微笑相迎，热情招呼问候，请客人坐下，待客人说明来意后，根据具体情况做安排，也可请学校领导或有关业务部门负责人一同接待，切不可在客人进门后不理不睬，不让座，一味忙自己的工作，态度生硬，三言两语就把人家打发走了，这是很失礼的。

　　以茶敬客是待客之际必不可少的一项重要礼仪。客人入座后即可向客人献茶，一般由学校接待人员或秘书为来客上茶，接待重要客人时，则由本校在场的职位最高者亲自上茶。上茶时先要检查茶杯是否冲洗干净，是否有茶垢，如用一次性水杯也要检查杯子是否漏水。沏泡的茶水要浓淡适中，量度适宜，通常说“浅茶满酒”就是要求茶水不要倒满杯，应当斟到杯深的三分之二处，不然就有厌客或逐客之嫌。敬茶时将茶杯放在托盘上端出，先将托盘放在客人附近的桌子上，然后一手拿着茶杯的杯托，一手附在杯托附近，从客人的左后侧或右后侧双手将茶杯递上去，放在客人右手上方，尽量不要从客人正前方上茶。注意不要用手捏住杯口，否则显得极不卫生，也不礼貌。 给客人敬茶时，上茶的先后顺序要慎重对待，一般先给客人上茶，再给本校的人上茶;先给领导上茶，再给随行人员上茶;先给长辈上茶，再给晚辈上茶。 　　当客人告辞时。接待人员要起身热情相送，根据客人的身份、地位和背景，具体确定送至办公室门口，还是大楼大厅门口。

　　迎接远道而来的客人，接待工作更要认真负责，礼仪周全，首先得知客人来访应尽快弄清来宾情况，以确定迎送规格，内容包括来宾单位、人数、姓名、性别、身份、民族、饮食习惯、抵达日期、乘坐何种交通工具、车次航班等。其次，要安排好迎宾工作，学校应组织级别相当的人员前往迎接，若级别相当的领导因故不能前往，应委托相应的有关人员进行迎接，并向对方说明原因，表示歉意，以示尊重。迎接人员要提前到达车站、机场或码头迎候客人的到来，如果客人已经到达车站、机场或码头，而迎接人员尚未到达，那是十分失礼的。如果来宾系贵宾，则应当安排献花仪式，献花时必须选用鲜花，并注意保持鲜花的整洁、鲜艳，忌用菊花、杜鹃花、石竹花和黄色的花。献花通常安排在宾主见面和相互介绍完毕之后由少年儿童或青年女教师将花献上，并向来宾行礼。第三，妥善安排来宾的日常生活，无论何种接待，事先应当根据来宾的身份和地位，以及人数、性别联系好宾馆或招待所和迎接的车辆。住宿安排要尽量合乎公务出差的住宿费标准，要根据来宾的饮食习惯和有关规定安排好伙食标准与进餐方式，如系外宾或少数民族客人，一定要根据客人所在国家或民族的生活、饮食禁忌给予妥善安排。客人抵达住处后，一般不要马上安排活动，接待人员大体告知来宾有关的活动安排时间及接待部门和人员的电话后即可离开，要给客人留一些休息、更衣的时间。第四，做好送别工作，一般说来，主要的迎候人员都应参加送别活动，如果来宾是贵宾，还应视具体情况，举行专门欢送仪式。送行人员可直接前往来宾下榻处话别，与来宾一起乘车到达机场、车站或码头，来宾在上飞机、轮船或火车之前，送行人员应按照身份和职务的高低一一与来宾握手告别。在来宾登上飞机、轮船和火车之时，送行人员应向来宾挥手致意，待他们在视野里消失后，送行人员方可离去，如送行人员有事不能等候很长时间，应向客人说明原因，并表示歉意。

　　2.3 熟知接待的礼宾次序

　　高校接待人员在接待来自不同的单位，不同地区，不同国家的团体或个人时，需要要按照约俗成的方式或国际惯例排列其尊卑先后的顺序与位次，并且据此给予对方相应的礼遇，这就是人们通常所讲的礼宾次序或礼宾序列。妥善安排位次是接待活动中相当重要的一个环节，体现对来宾的尊重与敬意。社交场合排座次的五大规则是：面门为上、居中为上、以右为上、前排为上、以远为上。

　　以往我国奉行左大右小的礼宾次序，从1992年开始与国际接轨改为右大左小，前大后小，接见客人时是右宾左主，按职务高低各排一侧。引导客人上下楼时，上楼客人走在前面，接待人员在后;下楼时接待人员走在前面，以保证客人的安全。与客人一起乘车时，应先让客人上车，接待人员为客人打开车门，并用手挡住车蓬上框，以防客人的头碰到车门上，下车时接待人员要先下车，帮助客人打开车门，安全下车。通常乘坐小车时，主宾坐在后排临右窗的位子，主人坐在其左临窗的位子，陪同人员坐在司机右侧位;如果负责接待的领导亲自开车，那他的前排右侧位则为主宾位。当然客人上车后不管坐在哪里都不算错，不必请他挪动位置。在大型活动或大型会议的接待中，礼宾次序的排列为：按照来宾的行政职务高低排序。如果来宾是组团前来，则应按照团长的具体地位来排列先后次序。主席台座次排序规则是：前排高于后排、中央高于两侧、右边高于左边。

　　2.4 谨慎交谈的礼仪细节

　　在大多数场合下，一所学校的文化水平和总体素质往往体现在学校成员的谈吐文明上，因此高校的接待人员在与客人交谈时，仅凭自己的常规经验肯定是不行的，还要掌握一些有关交谈的礼仪规范。与人谈话时，态度应坦率诚恳，亲切友善宽容大度，与外国客人谈话时，既要恭敬、礼貌，又要不卑不亢，落落大方。交谈时应选择格调高雅、轻松愉快，双方都感兴趣的话题，尽量回避涉及对方弱点、短处和个人隐私的内容，切不可飞短流长地议论他人，与外国客人交谈时，还要注意尊重对方国家的主权，谈话内容不宜涉及对方所在国家的政治和内部事务。

　　当自己讲话时要注意谦恭礼貌，在不故作姿态的前提下，尽量多使用一些谦词、敬语和礼貌用语，不可使用低级庸俗的语言，或者是对方根本听不懂的语言。同时还要注意实事求是，对不了解的事应坦率讲明，不要含糊回答，尽量使对方感到友善和诚意。交谈中要注意自己的眼神与手势，谈话时可用眼神轻轻注视对方的眼睛，并适当改变视线，切不可直楞楞地盯住客人不放，或者举目四顾，双眼不敢看客人。交谈中适当地用手势表达自己的思想是必要的，但动作不要过大，不能对客人指指点点，拉拉扯扯，拍拍打打。接待人员与客人讲话时，无论是站还是坐身体都要朝向客人，与客人之间的距离要适度，既不能太近也不要太远，交谈现场超过三人时，应不时地与在场的所有人攀谈几句，切莫仅与一两人交谈而冷落了其他人。注意了以上细节就能使交谈为接待工作增光添彩。

　　【参考文献】

　　[1]黎远新.略谈办公室工作基本礼仪[J].秘书之友，20xx(7).

　　[2]任越.公民礼仪学[M].中国矿业大学出版社，20xx.

　　[3]金正昆.社交礼仪教程[M].中国人民大学出版社，20xx.

　　[4]张彦，韩欲和.涉外礼仪[M].译林出版社，20xx.

**关于接待礼仪 篇10**

　　在经济日益发达的今天，人与人之间的距离逐渐缩短，接触面越来越广，一些迎来送往及喜庆宴贺的活动越来越多，彼此送礼的机会也随之增加。但如何挑选适宜的礼品，对每一个人都是费解的问题。懂得送礼技巧，不仅能达到大方得体的效果，还可增进彼此感情。

　　(一)送礼忌讳

　　1、选择的礼物，你自己要喜欢，你自己都不喜欢，别人怎么会喜欢呢?

　　2、为避免几年选同样的礼物给同一个人的尴尬情况发生，最好每年送礼时做一下记录为好。

　　3、千万不要把以前接收的礼物转送出去，或丢掉它，不要以为人家不知道，送礼物给你的人会留意你有没有用他所送的物品。

　　4、切勿直接去问对方喜欢什么礼物，一方面可能他要求的会导致你超出预算，另一方面你即使照着他的意思去买，可能会出现这样的情况，就是：呀，我曾经见过更大一点的，大一点不是更好吗?\"

　　5、切忌送一些将会刺激别人感受的东西。

　　6、不要打算以你的礼物来改变别人的品味和习惯。

　　7、必须考虑接受礼物人的职位、年龄、性别等。

　　8、即使你比较富裕，送礼物给一般朋友也不宜太过，而送一些有纪念的礼物较好。如你送给朋友儿子的礼物贵过他父母送他的礼物，这自然会引起他父母的不快，同时也会令两份礼物失去意义。

　　接受一份你知道你的朋友难以负担的精美礼品，内心会很过意不去，因此，送礼的`人最好在自己能力负担范围内较为人乐于接受。

　　9、谨记除去价钱牌及商店的袋装，无论礼物本身是如何不名贵，最好用包装纸包装，有时细微的地方更能显出送礼人的心意。

　　10、考虑接受者在日常生活中能否应用你送的礼物。

　　(二)鲜花赠友人

　　爱花是人类的天性。一束花，几枝玲珑剔透的枝叶，配上色彩调和的花器，忽地眼前一亮，就能把阴沉、烦闷、忧郁一扫而光，而带来了满眼的光辉和整室的生气，使人们在赏心悦目之余，陶醉在安静祥和之中。这时的一盆花，不仅会带给你心灵的舒适，更是精神的寄托。这就是插花的功效。在节日期间，送给对方一束花，对增进彼此的感情大有好处。因此，什么节日、什么季节送什么样的插花，很有讲究。

　　圣诞节：在严寒的冬天，百花凋零，只有细长的圣诞红随风摇曳。因此12月 份的花，最好以菊花、玫瑰和圣诞红为主。

　　春节：这是合家团聚，一家大小互道新年快乐的好时节，以水仙花、天堂鸟、佛手、百合、松枝为主。

　　母亲节：这是感谢母亲恩情的节日，应用插花来表达孝心，可以康乃馨为主。

　　仲夏插花：夏天阳光高照，炙热难当，我们需要的是清凉舒适，插花亦以莲花、康乃馨、玫瑰为主，花材不宜多，以清淡感为佳。

　　秋季插花：秋天枫叶红满山，金风送爽，宁静飘逸，是诗人的季节。插花以百合、黄菊为主，具有秋天特有的风情。

　　冬季插花：冬天瑟瑟寒风，人们多愿意留在家中，不妨以红玫瑰、铁树叶等代表冬日之太阳，令人们心中充满暖意。

**关于接待礼仪 篇11**

　　幼儿园必须抓好幼儿文明礼仪教育，这是时代的需要，是提高全民族素质的需要，也是社会主义精神文明建设的需要。所以我园把礼仪教育作为研究课题，目的就是为培养文明有礼、品德高尚的高素质人才奠基。

　　确定了园本教研课题后，我园将全面开展各项活动和对幼儿进行礼仪知识的集中教育齐头并进，使礼仪教育真正发挥实效。我们将礼仪教育融入幼儿一日生活中，从晨间接待开始，在入园、进餐、睡眠、学习、游戏、户外活动、盥洗、入厕、离园等各个环节中对幼儿进行养成教育，包括生活卫生习惯、行为规范及文明礼貌。具体措施有：结合本园实际，扎实开展“礼仪伴我行”争星活动，把幼儿的仪容仪表、活动（上课、排队、庆祝活动等）礼仪、尊师重长礼仪、语言礼仪、园内公共场所礼仪等五项作为评比内容。在班级设文明礼仪争星表，设立“文明小天使”示范岗，每天早上迎接小朋友、家长的到来，激发幼儿个个争当“文明小天使”的愿望。我们将礼仪教育渗透在幼儿一日生活的各个环节之中，并随时关注幼儿，善于抓住日常生活中的教育契机，对幼儿进行随机教育，帮助、引导幼儿形成良好的礼仪习惯。

　　通过开展礼仪教育，我们感受到其在幼儿教育中的重要性主要体现在以下几个方面：

　　一、有利于培养幼儿的生活常识

　　幼儿由于接触社会外界人士不多，主要生活在家庭和幼儿园等场所，许多生活常识比较缺乏，而通过礼仪教育可以使幼儿懂得许多生活常识，诸如待人接物方面的生活方式和生活知识。在礼仪教育过程中，通过学习进餐礼仪、仪表仪态礼仪、行走礼仪、交往礼仪，儿童能够懂得如何称呼别人、问候他人，怎么样与别人交谈等方面的生活常识。

　　二、有利于对幼儿进行道德教育

　　礼仪是人类文明的基本要求，“礼俗可以保持秩序”，礼也是社会个体道德素质的外在表现。通过礼仪教育，幼儿可以学会尊重长辈、团结同学、礼貌待人、遵守公共场所的社会公德、规范自己的言行举止、增强道德自律能力。

　　期刊文章分类查询，尽在期刊图书馆

　　“三岁孩儿定八十”的经验告诉我们：良好的行为习惯要从孩提时代开始培养。因为幼儿期正处在个性及品性形成发展的重要时期，在人格形成方面具有极大的可塑性，对幼儿实施礼仪教育是发展幼儿社会行为的重要内容，其意义深远。

　　三、有利于幼儿传承中华民族的优秀文化传统

　　我国向来被称为“礼仪之邦”，有着注重礼仪的传统美德。从孔子时代的“兴于诗，立于礼，成于乐”到“举案齐眉”、“让枣推梨”、“虚席以待”、“倒履相迎”、“三顾茅庐”、“程门立雪”，以礼待人的案例层出不穷，数不胜数，这些都是中华民族的优秀文化传统。在今天的市场经济条件下，和谐社会的构建、社会秩序的维持、人们的相互诚信和互相尊重仍然呼唤礼仪教育。通过对幼儿进行礼仪教育，要使幼儿学会继承中华民族传统美德：重礼仪、遵纪守法、顾全大局、尊敬师长、待人真诚有礼，做到“诚于中而形于外”。

　　四、有利于增强幼儿学会生存、学会共同生活的能力

　　早在上个世纪70年代，国际21世纪教育委员会向联合国教科文组织提交了一份幼儿教育未来方向的报告，即幼儿的“四个学会”：学会认知、学会做事、学会共同生活、学会生存。在21世纪的今天，四个学会尤其重要。礼仪教育作为幼儿教育的重要组成部分，可以培养幼儿怎么样学会与其他个体、其他群体进行交流、沟通，可以培养幼儿的EQ（情商），让儿童能够更好地生存。“不知礼，无以立也。”幼儿通过学习生活礼仪、学习礼仪、公共场所礼仪能够知晓如何面对生活中的他者，从而有利于增强幼儿学会生存、学会共同生活的能力。

　　五、有利于促进幼儿的社会化

　　个体社会化需要一个过程，需要一个社会环境，更需要教育的作用。“礼借助于普遍性来控制人，并通过教育使礼成为人的第二天性。”幼儿的社会化离不开礼仪教育的干预，“知书达礼”就是对幼儿社会化的一种表征。通过对幼儿社会生活方式的教育，社会公德的礼仪教育，如公共场所不得乱扔垃圾等，幼儿获得了社会习惯，逐步趋向社会化。所以说，礼仪教育在幼儿的个体社会化过程中充当了重要的角色。

　　六、有利于促进幼儿审美能力的发展

　　礼仪教育还可以促进幼儿去欣赏美、发现美、创造美，从而提高幼儿的审美能力。优雅的穿着仪容，优美的走姿、站姿、走姿，无不渗透着美，这种美不仅净化了社会环境，而且也感染着幼儿个体。通过礼仪教育，幼儿能做到知礼、达礼、崇礼、用礼，塑造出全新的自我，它能够充分培养幼儿的审美能力。

　　幼儿礼仪教育是幼儿社会性教育的一个重要部分，3～6岁正是习惯养成的敏感时期，抓住这一时期，对幼儿进行文明礼仪教育，使幼儿从小学礼、知礼、懂礼、用礼，将关系到幼儿一生的发展。文明礼仪养成教育不仅是个体道德、品质和个性形成的基础教育，也是提高全民族道德素质、振兴民族精神及建设社会主义精神文明的基础教育。我园以开展幼儿礼仪教育课题为契机，广泛开展幼儿文明礼仪教育系列活动，时时刻刻从弘扬中华美德、传承民族文化的角度，将文明礼仪教育放在心上，培养幼儿文明礼仪习惯的同时，促进幼儿个性、社会性及道德品质的发展，让文明礼仪教育渗透于孩子的各项活动中，进一步提升了全园师生文明礼仪认知水平和行为能力，彰显幼儿园特色，提高幼儿园品味，打造幼儿园形象，受到了社会各界的好评。

**关于接待礼仪 篇12**

　　[摘要]礼仪与秘书人员辅助决策,协调关系,自身提高都有密不的关系,它在秘书工作中发挥着极其重要的作用,是秘书人员不可忽视的一种修养和技能.秘书工作不能忽视礼仪内容,而礼仪在秘书全部工作中具有自己的特殊意义.

　　[关键词 ]礼仪,秘书工作,公共关系

　　秘书人员作为领导的辅助者,必须完成各种有助于领导管理,决策的工作与事务,这种工作特性决定了秘书 工作是一个外向性的岗位,秘书人员必须在各社会组织的公务行为中广泛地接触各色人等,处理各种关系,安排 各种活动,这些行为都含有礼仪的内容或直接就是一项礼仪活动,如迎送客人,宴请等等.因此,作为领导的浦助 者,秘书与其他职能人员不同,他必须代领导处理各种交往接待事宜,礼仪内容贯穿于秘书工作的全过程,它在秘 书的全部工作活动中具有重要意义并与秘书人员的其他工作结成了特殊的关系)

　　秘书礼仪工作的意义 :

　　(一)礼仪是秘书工作与生俱来的职能之一 从秘书\_L作产生那天起,礼仪,便是秘书工作的重要职能,随着社会历史发展,礼仪的内容和方式有了巨大 的变化,秘书人员礼仪素质和操办礼仪活动的能力要求也有了相应变化,但无论这种变化多么广泛,多么深刻,礼 仪工作从未离秘书工作而去. 秘书工作起源于奴隶社会,当时的史官可被认为是我国最早的秘书人员.史官执掌的工作内容极其宽泛,其 中的重要职责便是负责主持祭祀婚冠大礼—这是典型的礼仪内容.到了战国时期,《周礼》详备地记载了周朝 史官的职务和分工,这使我们了解到史官的工作内容与礼有千丝万缕的联系.从今天看去,将史官定为秘 书人员一或从事秘书性质工作的辅助人员是较合适的,而礼仪则是秘书工作的当然内容. 为了更好地辅助领导决策并处理事务,秘书承担了与自然与社会各种关系打交道的任务,这个任务中的一切 安排打点是礼仪工作的主要内容.礼的起源,也与原始社会中的原始宗教祭祀活动分不开.秘书以执掌祭祀 来为领导权威的决策行为和国家重大活动作准备,作铺垫,作为行动的参考系数.领导权威无论是表示顺天承 运,还是具体紧张的日理万机,在当时,总缺不了这种形式的辅助,因为这种形式对领导权威行为的合法性和合 理性起着重要的决定作用.可见,礼仪原是秘书辅助决策的重要手段.

　　现代社会,礼仪在生活中起着极重要的作用,秘书工作对领导负责,技术水平高,工作质量好,办事效率快固 然是秘书人员的重要素质体现,但礼仪行为的得当,职业形象的得体,也是领导决策获得成功的有效因素.秘书 的形象会影响客人或员工是否接受你们的要求或想法,通过秘书的态度,姿势,仪表,谈吐给对方留下重要的印 象,甚至是关键的印象.饱满的精神,真诚的热情,积极的态度,得体的举止本身也就是秘书人员素质高,业务精 的体现.一般说来,领导之所以选聘秘书,很大程度上也是为礼仪的需要,在礼仪的层面上开展工作,从而辅助领 导进行决策活动.领导的决策往往是刚性的,强硬的,在具体执行中不容许有任何伸缩,而秘书的礼仪却是柔性 的,弹性的,它可以缓冲决策的压力,调节决策带来的紧张,沟通因决策而产生的误解隔阂.在任何社会条件下, 礼仪总是人们共同的需求.因此礼仪对秘书工作具特殊意义.

　　(二)礼仪是秘书公关的辅助手段 利用宣传和传播的手段,使一个社会组织和它的公众相互了解和适应,这便是公共关系的任务.秘书工作起 着信息的汇总和传播的作用,建立良好的相互了解和信任的关系,树立组织及秘书本人在各界公众中的良好形象 和信誉,是秘书公关的主要内容,在公共关系中,要做好这些工作,离不开礼仪,应努力发挥礼仪的优势来为公关 服务.礼仪可以调节感情,润滑关系,这与公共关系内求团结完善,外求和谐发展to的宗旨是相一致的,公关 的对象具有不同层次,但无论是什么群体或组织都是由人组成的,因此,不能撇开礼仪搞公关.拙于策划会使 公关实务失败,而疏于礼仪同样不能使精良的策划得以完满体现.可以说,公关是礼仪最适用领域,对礼仪的领 悟,把握和运用程度的高下直接关系到公关实务的操办水平.同时,公关作为一种以传播手段来协调组织与公众 之间关系的行为,不假以礼仪,也不能实现传播的双向信息传递.而由于公关活动中公众始终是变化着的,不定 的,问题形成时有公众对象,问题一旦消失,这层意义上的公众也随之消失,所以,礼仪总在各种公众对象中以新 鲜的,积极的感觉体现,极大地帮助了公共关系的实施.

　　公关对象的多种多样,形成了不同的员工关系,顾客关 系,媒介关系,股东关系,社区关系,政府关系,名流关系[[1l等,要适应这不同的关系,依靠顺意公众,转化逆意公 众,争取边缘公众,取得公众的信任和理解,这绝对少不了礼仪.

　　公共关系的另一实务活动就是将社会组织的信息传播给公众,并把公众的信息反馈给社会组织的决策层,秘 书要做好辅助决策工作,必须充分利用传播媒介将信息有计划地与公众进行传播沟通.传播沟通有多种形式, 然而人际传播还是最基本的,没有人际传播,便是大众传播也不会顺利进行下去.人际传播,无论是通过仪表服 饰,语言,举止等媒介进行,还是通过电话,电报,书信等书面性媒介进行,都离不开礼仪表现,可以说,礼仪是传播 的重要媒介.礼仪在公关实践中塑造着组织的形象,创造着组织的信誉.它可以帮助体现一个组织的坦诚热情, 实事求是的态度,并可以承载这种态度,有了这种真诚的礼仪表现,才能实现和谐发展,争取支持的公关目的. 所以,礼仪在秘书的公关行为中具有关键意义.

　　礼仪与秘书工作的关系 ：

　　(一)秘书礼仪与秘书辅助领导 辅助领导是秘书的天职,辅助领导的手段多种多样,以礼仪辅助领导是其中之一. 领导是决策者,并依法享有一定的权威,这使领导既没必要也不可能事必躬亲.领导又因作为一种机构的代 表,权力的象征,需要在行事时有相关礼仪的配衬.秘书的岗位,紧贴领导,是直接为领导服务的,由秘书安排各 种礼仪事项,自然再顺理成章不过了.

　　礼仪是秘书的常务工作,在辅助领导进行决策的过程中,对礼仪程序作妥 善安排,使领导在具体的活动中既体面又掌握主动,是秘书工作者办事能力的反映.如A企业的经理与B企业 的经理在n企业晤面,秘书在事先将有关时间,地点通知对方,并认真打扫好会客室,安排好茶水和午餐,准备好 相关文件材料,精神饱满,态度从容地迎接s企业的经理并将之向n企业经理介绍,使会晤在以秘书为主营造的 良好气氛中进行.这个开始也许会给整个晤面的结果带来影响.礼仪的周到,使人精神放松,心情舒畅,双方开 诚布公,容易促使事情成功或好转.在某些重要场合,领导需有些象征性的行为,如剪彩,奠基等,秘书必然要在 事先作好准备,将必要的工具装饰好,地点选定并完满考虑到在象征性行为完成后领导的合理退场.这种礼仪性 的安排,虽属工作中较琐碎一面,却不可不做,而且事虽小却影响大,为领导个人,为企业都塑造了形象.当然,秘 书只隐在这些体面的礼仪背后,秘书工作的特性之一是潜隐性.即使秘书人员代领导前去慰问,拜望某人时,起 的也只是礼仪象征的作用,是代领导行事而不是以秘书本人身份行事.即使秘书的良好态度和典雅举止吸引了 客人,客人仍a先记着的是某公司有个好秘书,而不是某秘书在某公司.所以,礼仪工作做好了,是在很大的 程度上提高了领导的工作效率,实现了领导的威信.至于平时的文书往来,其中涉及到的文书礼仪,包括礼仪性 的内容和礼仪套话更是秘书为领导服务.辅助领导决策的一个常规工作,秘书必定要掌握这些知识,并要能娴熟 地运用,以使自己更好地尽到秘书的责任.

　　(二)秘书是某个社会组织中专为领导处理各种人际关系的辅助者,社会交往活动是其主要工作内容之一,秘书 工作的特点是跟人打交道.无论是他的服务对象一一领导,还是在为领导服务的过程中,要形成的各种关系, 归根结蒂,都是人际关系.处理好各种不同关系是秘书工作艺术的体现,恰当地运用礼仪来理顺关系,对秘书工 作总体效益的提高大有帮助.

　　首先,秘书与领导形成了紧密的固定关系,由于这种关系十分重要.双方在最初接触磨合的过程中都会小心 翼翼,而一且觉得不称心会立刻撒手.反之,一旦发现配合默契,便越发珍惜和依赖这种关系.从理论上说来,领 导与秘书的关系越紧密,就越富有工作创造力,但在实践中却未必如此,关系紧密了,有时也就结成了一种同盟, 可能反而有碍甚至破坏企业或国家的利益.因此,规范领导与秘书的关系,除各种原则制度的保障之外,礼仪自 古就有的别异作用,仍有现实意义.礼仪可以帮秘书工作者把准自己的地位,规范自己的行为,不播越,不轻 浮.尊重领导权威,尊重领导意见,按正常渠道上情下达沟通信息,同时也在礼仪中保全自己的人格尊严.

　　其次,作为管理层中的中介部门,秘书还要与各职能部门和外部世界联系沟通,良好的礼仪在沟通中有助于 消除隔阂,增进理解.由于身处领导近旁,会使其他人对秘书有特殊看法,秘书人员这时除了以诚相见之外别无 他法.以诚相见不仅是感情的真挚,也包括礼仪的周到.如尊重对方的地位,理解对方的处境,同情对方的闲难, 赞赏对方的成就.通过这些取得对方的信任.

　　在与外部世界的交往中,礼仪又是一个窗口,从中可以窥得一个单位的精神面貌和经营品质,这是许多社会 组织重视礼仪工作的原因之一.即使在不成功的谈判与合作中,坚持有理,有利,有节的原则,从大局出发,从长 远出发,或可以做到买卖不成友情在,或可以用原则和礼仪击退交往中的不正常行为.

　　(三)秘书礼仪与秘书自身提高 礼仪是社会的规范,秘书礼仪与整个社会的文明程度有密切关系.通过牛L仪的学习和掌握,不仅可以提高秘 书工作者个人修养,还可由此推动社会的文明与进步.

　　由于工作特点,秘书人员的地位特殊,他既在单位内部起联系沟通作用,又在社会上成为本单位的窗el和代 表,所以礼仪在秘书人员身上是全方位地体现的.首先,秘书人员的个人礼仪应讲究.他是在一个外向性的 岗位上,与多种对象打交道,如果不修边幅,不注重言谈举止会直接影响来访者或被访者的情绪并影响办公室同 事的情绪.所以许多单位对秘书人员的衣着,饰物,化妆品都有规定.这种规定,当然不是针对某个秘书人员个 人,而是针对秘书这个岗位的.此外秘书工作者的礼仪知识,操办礼仪活动的能力,对在不同情况下的礼仪要求 应有较多较完善的掌握.要在礼仪活动中分清主次,内外,把握各种分寸,分量,要对各国,各地,各民族,各宗教 的文化风俗礼仪习惯有所了解并在实践中融会贯通.尤其在21世纪,人类进人了一个新纪元,对许多客观事物 的理解认识上了一个新的台阶,如保护环境,与动物友好相处已成为全世界的共识,礼仪行为也必须跟这种认识 结合起来.倘在给外宾送礼时,把动物毛皮当作贵重礼品就显得十分不合时宜了.酒宴上的山珍海味,也有许多 不该成为餐餐之徒的腹中之物.礼仪活动中若缺乏这种现代意识,是会使整个礼仪水平都大打折扣的.可见,礼 仪是一种综合素质的体现,远不是懂外语,会电脑,人漂亮就能够胜任礼仪工作的.它的文化内涵十分精探并总 是与时俱进的,秘书人员必须不断学习,不断提高,才能在礼仪场合游刃有余.

　　结论:

　　秘书礼仪说大也大—它在秘书的全部工作中占有举足轻重的地位;说小又小—它总是琐碎地体现在细 枝末节上,研究这个问题,以促进秘书工作水平的提升,对我国加人世界贸易组织后进一步与世界交往,与国际接 轨,迎接新一轮国际挑战是很有帮助的.

　　参考文献 :

　　公共关系学()

　　秘书学()

　　秘书礼仪(普通高等教育“十五“国家级规划教材

　　高职高专教育 作者)

　　(作者系)

**关于接待礼仪 篇13**

　　1、确定接待规格

　　会议规模是由主持单位领导决定。一般来说，企业内部的一般工作性会议讲究效率，可以不拘形式。对于上级单位主持的会议，因为邀请各企业的代表参加，所以接待工作要求比较规范。通常是由企业的一位主要领导直接抓会议准备工作，成立一个会务组，专门研究布置会议接待接待的有关工作。

　　2、发放会议通知

　　会议通知必须写明召集人的姓名或组织、单位名称，会议的时间、地点、会议主题以及会议参加者、会务费、应带的材料、联系方式等内容。通知后面要注意附回执，这样可以确定受邀请的人是否参加会议，准备参加会议的是否有其他要求等。

　　会议通知一般在会议前15至30天之内寄出，这样可以使对方有充足的时间把会议回执寄回来。

　　会议接待人员分工确定

　　要确保会议的顺利进行，必须要对会议接待人员进行明确分工，具体内容如下：

　　1、确定惟一的联络人

　　要确定惟一的联络人员，而且要自始至终由这个人来联系，千万不要今天这个人负责联系，明天又换另外一个，这样会让接到通知的人搞不清到底是哪一个部门通知开会;

　　2、确定主席

　　要从会议召集者、参与会议的最高领导、与议题关系最为紧密的人、现场控制能力较强的人和各方面代表均能接受的人中选定合适的会议主席。

　　3、确定会议记录者

　　好的会议记录者，除了具备倾听、互动、发表意见的能力，而且还要具有良好的组织、综合、比较能力。在会议过程中，会议记录者有义务适时帮助与会者有系统地陈述意见及遵照议程进行讨论。

　　会场布置礼仪规范

　　1、会场选择

　　选择会场，要根据参加会议的人数和会议的内容来综合考虑。最好是达到一下标准：

　　第一：大小要适中。会场太大，人数太少，空下的座位太多，松松散散，给与会者一种不景气的感觉;会场太小，人数过多，挤在一起，像乡下人赶集，不仅显得小气，而且也根本无法把会开好。所以，英国的\'首相丘吉尔曾说：“绝对不用太大的房间，而只要一个大小正好的房间。”

　　第二：地点要合理。历史召集的会议，一两个小时就散的，可以把会场定在与会人员较集中的地方。超过一天的会议，应尽量把地点定的离与会者住所较近一些，免得与会者来回奔波。

　　第三：附属设施要齐全。会务人员一定要对会场的照明、通风、卫生、服务、电话、扩音、录音等进行检查，不能够因为“上次会议是从这里开的，没出什么问题，”就草率地认为“这回也会同样顺利”。否则，可能会造成损失。

　　第四：要有停车场。现代社会召集会议，“一双草鞋一把伞”赶来开会的人已经不多了。轿车、摩托车都要有停放处，会才能开得成。

　　2、会场的布置

　　在布置会场的时候可根据人员的不同布置会场

　　第一：圆桌型;这种形式适于10—20人左右的会议。座次安排应注意来宾或上级领导与企业领导及陪同面对面做，来宾的最高领导应坐在朝南或朝门的正中位置，企业最高领导与上级领导相对而坐。同级别的对角线相对而坐。

　　第二：口字型;如果使用长形方桌。这种形式比圆桌型更适用于较多人数的会议;

　　第三：教室型。这是采用得最多的一种形式，它适用于以传达情况、指示为目的的会议，这时与会者人数比较多、而且与会者之间不需要讨论、交流意见。这种形式主席台与听众席相对而坐。

　　主席台的座次按人员的职务、社会的地位排列。主席的座位以第一排正中间的席位为上，其余按左为下右为上的原则依次排列。

　　3、会场资料准备

　　会务组应该准备有关会议议题的必要资料，这些资料在整理后放在文件夹中发放给与会者，方便于与会者的阅读和做好发言准备。

　　4、接待人员提前入场

　　接待人员应该在与会者到来之前提前进入各自的岗位、并进入工作状态。一般的接待工作分签到、引座、接待三个岗位。

　　①签到。设一张签字台，配上1-2名工作人员，如果是要求接待档次比较高，可以派礼仪小姐承担。签字台北有毛笔、钢笔和签到本。向客人递钢笔时，应脱下笔套，笔尖对自己，将笔双手递上。如果是毛笔，则应蘸好墨汁后再递上。签到本应精致些，以便保存。如需要发放资料，应礼貌地双手递上。接待人员应经常向会议组织者汇报到会人数。

　　②引座。签到后。会议接待人员应有礼貌地将与会者引入会场就座。对重要领导应先引入休息室，由企业领导亲自作陪，会议开始前几分钟再到主席台就座。

　　③接待。与会者坐下后，接待人员应递茶，或递上毛巾、水果，热情向与会者解答各种问题，满足各种要求，提供尽可能周到的服务。

　　会议接待礼仪——引导礼仪

　　1、陪车引导

　　客人抵达后，如果需要陪车，宾主双方如何上车，如何就座呢?

　　乘坐轿车时，通常有两种情况：当有专职司机开车时，小轿车1号座位在司机的右后边，2号座位在司机的正后边，3号座位在司机的旁边(如果后排乘坐三人，则3号座位在后排的中间)。

　　如果是主人自己开车，则要请主宾坐到主人的右侧，即前排右侧的位置，也就是副驾驶的位置。

　　中轿主座在司机后边的第一排，1号座位在临窗的位置。

　　乘坐中大型面包车时，则前座高于后座，右座高于左座;距离前门越近，座次越高。

　　当宾主双方并排行进时，引领者走在外侧，让来宾走在内侧。单行行进时，引导者应走在前，来宾走在其后，起到带路的作用。

　　2、陪同客人行进的位次

　　首先要把墙让给客人，让客人在右边;陪同引导的标准位置是在客人的左侧前方1米到1.5米左右。如果客人认路，客人应走在前方。

　　3、上下楼梯时

　　一般情况下，女士先行，但是当女士穿短裙时则男士要走在前边。

　　4、国际展会时

　　国际惯例，排列顺序时按照拉丁字母排序，联合国开会则是每次抽一个字母排在前面。

**关于接待礼仪 篇14**

　　司机商务接待礼仪

　　1、开车前保持车内空气清新卫生，不要等到客人上车后才发现车上有许多杂物。

　　2、准时到达接待地点。(最好在出发前短信告知客人并写明自己的车号，即使遇到特殊情况未能准时到达，也要及时向客人说明并道歉!)

　　3、见到客人后，最好是下车迎接并主动作自我介绍，同时了解清楚客人的身份，将最重要的客人安排在副驾驶后座上，帮助客人开车门，并将手放在车门上，以防客人碰头。

　　4、主动为客人准备好矿泉水，如果发现客人在喝水时，尽量放慢车速。

　　5、客人上车后，要征询客人意见，是否需要听音乐或收音机?音量是否适宜?如果发现客人在休息或接听电话时，主动放小音量。

　　6、主动告知客人休息时座椅的调节开关和灯光的开关处。

　　7、无论时间长短，司机不可在车内吸烟!

　　8、在开车过程中，司机不得将杂物抛出窗外。

　　9、如果遇到堵车现象，不但自己不能着急，还要安慰客人别担心，更不能违规抢占道。

　　商务接待流程、标准

　　接待申请-----确定接待级别-----联系接待单位-----安排接待人员-----机场(车站)接车-----安排住宿-----营销中心参观-----领导接见-----餐饮安排------提出、收集合作事项------处理、确定合作事项------领导会谈------机场(车站)送车------电话回访

　　1、接待申请、业务、某场部员工在了解客户即将到访时通知行政办，要求进行客户接待的安排，如出差在外应及时以电话方式通知，并落实客户的联系方式、随行人数、是否需用车到机场或火车站接送;

　　2、确定接待级别、接待根据来访人员的级别不同，可按以下标准安排接待

　　(1)普通人员级别、适合人员、经销商业务类考察人员、技术人员、家装公司设计师、厂家中层管理者、普通意向经销商等。

　　a、住宿标准按对方人员要求，公司不负担住宿费用;

　　b、餐饮标准、午餐简便消费控制在300元以下，晚餐消费控制在400元以下;

　　c、接待陪同人员、公司基层业务员、某地域经理;

　　d、接待车辆、四驱车或的士。

　　e、以上标准是以二名客户为基准，如超过二名客户，则餐饮另加50元/人标准计算;

**关于接待礼仪 篇15**

　　某单位领导与刚来的客商正在会客厅里寒暄，秘书前来泡茶。他用手指从茶叶筒中拈了撮茶叶，放入茶杯内，然后冲上水……这一切，领导和客商都看到了。领导狠狠地瞪了秘书一眼，但碍于客商在场而不便发作。客商则面带不悦之色，把放在自己面前的茶杯推得远远的，同时说：“别污染了我的肠胃!”领导知道自己属下做事欠妥，所以只得忍气吞声。

　　谈判时，双方讨价还价。领导一时动怒，与客商发生争执。秘书觉得自己作为单位的一员，自然应该站在领导一方，于是与领导一起共同指责客商。客商拂袖而去。

　　领导望着远去的客商的背影，气得脸红脖子粗，冲着秘书嚷：“托你的福，好端端的一笔生意，让你给毁了，唉!”

　　秘书丈二和尚摸不着头脑，并不下班时，领导邀请你一起参加一次私人宴会，因为某种考虑，你不准备参加，你应该怎样回答?

　　知道自己有什么失误，他为自己辩解：“我，我怎么啦?客商是你得罪的，与我何干?”

**关于接待礼仪 篇16**

　　1、仪容的自然美包括：(1、CDE )

　　A、体现不同年龄阶段的某些自然特征

　　B、保持个人面容的独特性

　　C、男士接待贵客要着西装

　　D、保持面容的红润、光泽

　　E、要适当化妆

　　2、仪表对人们形象规划的作用包括(2、ABC )

　　A、自我标识 B、修饰弥补 C、包装外表形象 D、表明审美情趣。

　　3、在正式场合男士穿西服要求：(3、AB )

　　A、要扎领带

　　B、露出衬衣袖口

　　C、钱夹要装在西服上衣内侧的口袋中

　　D、穿浅色的袜子

　　E、穿西服背心，扣子都要扣上。

　　4、在正式场合，男士穿的西服有三个扣子，只能扣(4、D )

　　A、下面1个 B、中间1个 C、上面1个 D、 三个都扣 E、三个都不扣

　　5、商务会面中正式称呼即(5、ABD )

　　A、行政职务 B、技术职称 C、地方性称呼 D、泛尊称

　　6、 自我介绍应注意的有(6、BDE

　　A、先介绍再递名片

　　B、先递名片再做介绍

　　C、初次见面介绍不宜超过5分钟

　　D、初次见面介绍不宜超过2分钟

　　E、先介绍自己，再让对方介绍

　　F、先让对方做完自我介绍，自己再做介绍

　　7、介绍一般可分为介绍自己、介绍他人、介绍集体。下列说法不正确的是：(7、CD ) )

　　A、正式的自我介绍中，单位、部门、职务、姓名缺一不可。

　　B、介绍双方时，先卑后尊。

　　C、介绍集体时，则应当自卑而尊。

　　D、以上说法都不正确

　　8、介绍两人相识的顺序一般是：(8、BC

　　A、先把上级介绍给下级

　　B、先把晚辈介绍给长辈

　　C、先把主人介绍给客人

　　D、先把早到的客人介绍给晚到的客人

　　9、介绍他人或为他人指示方向时的手势应该用:( 9、C)

　　A、食指 B、拇指 C、掌心向上 D、手掌与地面垂直

　　10、在与人交谈时,双方应该注视对方的(10、B) ,才不算失礼。

　　A、上半身 B、双眉到鼻尖,三角区 C、颈部 D、脚

　　11、名片使用中以下描述错误的是：(11、AB)

　　A、与多人交换名片时，由远而近，或由尊而卑进行。

　　B、向他人索取名片宜直截了当

　　C、递名片时应起身站立，走上前去，使用双手或者右手，将名片正面对着对方后递给对方。

　　D、若对方是外宾，最好将名片上印有英文的那一面对着对方。

　　12、握手有伸手先后的规矩：( 12、D)

　　A、晚辈与长辈握手，晚辈应先伸手。

　　B、男女同事之间握手，男士应先伸手。

　　C、主人与客人握手，一般是客人先伸手。

　　D、电视节目主持人邀请专家、学者进行访谈时握手，主持人应先伸手。

　　13、 双方通电话，应由谁挂断电话(13、AC)

　　A、主叫先挂电话

　　B、被叫先挂电话

　　C、尊者先挂电话

　　D、不做要求，谁先讲完谁先挂，最好同时挂。

　　14、电话通话过程中，以下说法正确的有(14、ABC)

　　A、为了不影响他人，不使用免提方式拔号或打电话。

　　B、为了维护自己形象，不边吃东西边打电话。

　　C、为了尊重对方，不边看资料边打电话。

　　D、以上说法都不正确。

　　15、打电话应注意的礼仪问题主要包括( 15、ABCD )

　　A、选择恰当的通话时间

　　B、通话目的明确

　　C、安排通话内容

　　D、挂断电话时注意的礼貌用语

　　E、不直接回答对方问话

　　16、以下做法正确的是 (16、B )

　　A、室内灯光昏暗，陪同接待人员要先进，后出

　　B、一男一女上楼，下楼，女后，男先

　　C、出入无人值守的电梯时，陪同人员先进，先出

　　D、以上说法都正确。

　　17、对于汽车上座描述正确的有(17、ABCD )

　　A、社交场合：主人开车，副驾驶座为上座。

　　B、商务场合：专职司机，后排右座为上(根据国内交通规则而定)，副驾驶座为随员座。

　　C、双排座轿车有的VIP上座为司机后面那个座位。

　　D、在有专职司机驾车时，副驾驶座为末座。

　　18、下列座次安排错误的是：( 18、AB )

　　A、领导面向会场时：右为上，左为下。

　　B、宾主相对而坐，主人面向正门，客人占背门一侧。

　　C、签字双方主人在左边，客人在主人的右边。

　　D、宴请时，主宾在主人右手，副主宾在主人左手。

　　19、关于敬酒的正确顺序是( 19、A )

　　A、主人敬主宾、陪客敬主宾、主宾回敬、陪客互敬。

　　B、主人敬主宾、主宾回敬、陪客敬主宾、陪客互敬。

　　C、主宾敬主人、陪客敬主宾、主人回敬、陪客互敬。

　　D、主宾敬主人、主宾敬陪客、陪客回敬、陪客互敬。

　　20、重要会务接待需要注意(20、ABCD )

　　A、饮料准备需一冷一热，一瓶一杯。

　　B、有外籍客人还要考虑有中有外

　　C、以饮料招待客人征询的标准方式应为封闭式问题，而非开放式问题。

　　D、上饮料的规范顺序应该是先宾后主，先尊后卑。

**关于接待礼仪 篇17**

　　打招呼

　　当客人来到时，应马上放下手中的工作，并起立向来客问候致意，做自我介绍。

　　如果是约好的客人，可以这样说：“早晨好，您是王总吧？我是李总的秘书张洋，李总正在等您。”

　　如果是没有约定的客人或第一次来访的客人，可以这样说：“您好！这里是总经理办公室，我是经理秘书张洋，对不起，请问您贵姓？是哪个公司的？有什么事情吗？”。明确对方身份、来访目的后，应立即通报领导。

　　如果客人需要等候一段时间，秘书应简要说明原因，如：“对不起，李总经理正在处理一件紧急事情，请您稍等一会儿。”然后安排好恰当的座位请客人坐下，并为其提供饮水以及一些书报杂志等，以免冷落客人。

　　招待—座次

　　秘书引导或陪同客人去面见领导时，到达接待室后应将客人引至上座的位置上。引导就座时，长沙发优于单人沙发，沙发椅优于普通椅子，较高的座椅优于较低的座椅，距离门远的为最佳的座位。

　　招待—奉茶

　　待客时，应该为客人准备如茶水、咖啡或饮料等。通常以茶待客的方式较多。因此，应掌握必要的敬茶礼仪。

　　（1）奉茶的方法。上茶应在主客未正式交谈前。正确的步骤是：双手端茶从客人的左后侧奉上。要将茶盘放在临近客人的茶几上，然后右手拿着茶杯的中部，左手托着杯底，杯耳应朝向客人，双手将茶递给客人同时要说“您请用茶”

　　（2）奉茶的顺序。上茶应讲究先后顺序，一般应为：先客后主；先女后男；先长后幼。

　　（3）奉茶的禁忌。尽量不要用一只手上茶，尤其不能用左手。切勿让手指碰到杯口。为客人倒的第一杯茶，通常不宜斟得过满，以杯深的2/3处为宜。继而把握好续水的时机，以不妨碍宾客交谈为佳，不能等到茶叶见底后再续水。

　　办公室接待礼仪

　　一、仪容仪表

　　1、服装：服装穿着要与之协调，以体现权威、声望和精明强干为宜，男士最适宜黑、灰、蓝三色的西服套装、领带；女士则最好穿西服套裙、连衣裙或长裙；男士不要穿印花或大方格衬衫；女士则不宜穿露、透、短的衣服；办公室不允许穿奇装异服和不雅的服饰，不要穿破、烂、脏服装，特别要注意领口、袖口卫生。鞋子应保持清洁，不穿带钉子的鞋。

　　2、头发：头发要经常清洗，保持清洁，做到无异味，无头皮屑，男士的头发不宜过长，前不过眉，两边不过耳，后不过肩，不剃光头；女士尽量不留披肩发，刘海不过眉毛。

　　3、面部：女士员工要淡妆上岗，不允许浓妆艳摸；男士不能留长胡须，胡须要经常修剪。

　　4、指甲：指甲要经常修剪，不宜过长；女士员工涂指甲油尽量用淡色。

　　5、口腔：要经常保持清洁，上班前尽量不要喝酒或吃有异味食品。

　　二、行为举止礼仪

　　员工在办公室应保持优雅的姿势和动作，要求做到：

　　1、站姿：两脚站直，腰背挺直，胸膛自然，颈脖伸直，不耸肩，会客及出席仪式或在领导、长辈面前不得把手叉抱在胸前。

　　2、坐姿：要坐端正，双腿平行放好，不得傲慢地把腿伸前或伸后，要移动椅子时，动作要轻，放好在座。

　　3、出入办公室：进入时，要先轻轻敲门，听到应答后再进，进入后应回手关门，动作要轻，不能粗暴；进入后，不要随意打断对方讲话或随口插话，如有急事时，先说声“对不起，打断你们谈话了”，再说自己的事情。

　　4、遇见领导、同事时，应点头行礼，表示问候、致意。

　　5、办公室不要大声喧哗，不说闲话、是非话。

　　三、接访、接待礼仪

　　1、接访礼仪：

　　来人时，要按照一起身、二询问、三让座、四倒水、五解答或办理、六送客六个环节来操作，态度热情，语气平和。

　　需引荐领导时，经报告允许后予以引荐。

　　领导不在时，应根据事情的轻重缓急电话报告领导。未能和领导联系上的，当日内要报告领导。

　　2、接电礼仪：

　　（1） 来电时，应在响应5声内接起。

　　（2） 办公室及值班人员要坚守岗位，确保办公室电话畅通。 接打电话时，要注意使用文明用语，谈话事项及时登记并通知有关领

　　导及个人。

　　3、打电话礼仪：

　　选择适当的时间机会。不适合打电话的几种情况：刚上班的半个小时之内，快下班的半个小时之内，早、中、晚吃饭及午休时间，休闲度假时间不打公事电话。最好的时间为上午9点，下午3点半。 公事最好掌握3分钟原则，长话短说，废话少说

　　4、泡茶礼仪：

　　装茶时，用茶匙向空杯内装入茶叶，切忌用手抓茶叶，以免手气或杂味混淆茶叶的品质。请客人喝茶时，要将茶杯放在托盘上端出，并用双手端出。茶杯放在客人的右手上方。

　　四、办公室同事相处礼仪

　　1、真诚合作

　　同事之间属于互帮互助的关系，只有真诚合作才能共同进步。

　　2、同甘共苦

　　同事的困难，应主动问询，在力所能及事应尽量帮忙，这样会增进双方的感情，使关系更加融洽。

　　3、公平竞争

　　同事之间竞争是正常的，有助于同事成长，但记住是公平竞争，不要在背后做损人不利己的事。

　　4、宽以待人

　　同事之间相处，一时的失误是不可避免的，如出现失误，首先向对方致歉，征得对方的谅解；对双方的误解要尽快主动向对方解释说明，不可小肚鸡肠，耿耿于怀。

　　5、公司内与人相遇应相互问候或点头致意，与公司领导相遇应停止行进行问候或行点头礼。

**关于接待礼仪 篇18**

　　会议接待礼仪——引导礼仪

　　1、陪车引导

　　客人抵达后，如果需要陪车，宾主双方如何上车，如何就座呢?

　　乘坐轿车时，通常有两种情况：当有专职司机开车时，小轿车1号座位在司机的右后边，2号座位在司机的正后边，3号座位在司机的旁边(如果后排乘坐三人，则3号座位在后排的中间)。

　　如果是主人自己开车，则要请主宾坐到主人的右侧，即前排右侧的位置，也就是副驾驶的位置商务礼仪之会议接待礼仪。

　　中轿主座在司机后边的第一排，1号座位在临窗的位置。

　　乘坐中大型面包车时，则前座高于后座，右座高于左座;距离前门越近，座次越高

　　当宾主双方并排行进时，引领者走在外侧，让来宾走在内侧。单行行进时，引导者应走在前，来宾走在其后，起到带路的作用。

　　2、陪同客人行进的位次

　　首先要把墙让给客人，让客人在右边;陪同引导的标准位置是在客人的左侧前方1米到1.5米左右。如果客人认路，客人应走在前方礼仪大全。

　　3、上下楼梯时

　　一般情况下，女士先行，但是当女士穿短裙时则男士要走在前边。

　　4、国际展会时

　　国际惯例，排列顺序时按照拉丁字母排序，联合国开会则是每次抽一个字母排在前面。

**关于接待礼仪 篇19**

　　医院前台是医疗服务的窗口，接待规范是医院优质服务的具体体现，是医院医务人员与患者及其家属交往的方式。良好的接待可以增进医患之间顺畅的交流，可以提高医院的工作效率，同时可以体现医院人性化优质的服务质量。

　　医院综合水平是医院通过自身行为得到社会认可的医院文化的综合反应和外在表现，是社会公众对医院的综合评价和印象，既是医院综合实力的体现，也是医院社会效益的反映。 其中医院接待水平以及质量在医院综合质量建设中起到重要作用。医院接待人员作为面向公众的窗口，病人及家属对医院的第一形象评价就是根据服务人员的素养体现。 因此，医院要迅速提升其窗口服务人员的个人形象与职业素养，医院接待礼仪课程帮助医院相关服务人员全面提升个人素养，树立良好的医院公众形象。

　　医院接待主要是为了让患者快速、省心的在医院得到医治。为了达到让患者满意，在接待过程中一定要遵循平等、热情、礼貌、友善、耐心的基本礼仪原则。

　　前台在岗位上一般是坐着的。但遇到有病人来时，应立即起身，面朝向病人点头、微笑致意：您好，请问您需要什么帮助。知道找谁，并确认是预约之后，请病人稍等，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。 如果病人知道找谁，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。

　　出于对病人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。这样在病人听来，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。

　　如果病人要找的没有出来接，让其自己过去，前台应该用规范的手势指引如何去，或者带病人去。如果病人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，为病人倒好茶后，前台就要返回岗位。当然，如果前台只有一位的话，直接指引病人就行了。

　　接待病人要注意以下几点

　　(一)病人要找的负责人不在时，要明确告诉对方负责人到何处去了，以及何时回本单位。请病人留下电话、地址，明确是由客人再次来单位，还是我方负责人到对方单位去。

　　(二)病人比较多需要等待时，要向病人说明等待理由与等待时间，若病人愿意等待，应该向病人提供饮料、杂志，如果可能，应该经常为病人更换饮料。

　　(三)接待人员带领病人到达目的地，应该有正确的引导方法和引导姿势。

　　1.在走廊的引导方法。接待人员在病人二三步之前，配合步调，让病人走在内侧。

　　2.在楼梯的引导方法。当引导病人上楼时，应该让病人走在前面，接待人员走在后面，若是下楼时，应该由接待人员走在前面，病人在后面，上下楼梯时，接待人员应该注意客人的安全。

　　3.在电梯的引导方法。引导病人乘坐电梯时，接待人员先进入电梯，等病人进入后关闭电梯门，到达时，接待人员按开的钮让病人先走出电梯。

　　4.病房里的引导方法。当病人走入病房，接待人员用手指示，请病人坐下，看到病人坐下后，才能行点头礼后离开。如病人错坐下座，应请病人改坐上座(一般靠近门的一方为下座)。

　　微笑接待礼仪

　　微笑应该是人类独特的一种微妙表情，是人类的体态语言，是一种不确切的语言，是一种无声的感召，一首无曲的小调，是一朵无香的尚未绽放的小花，是一片飘忽不定的似幻似真的淡淡白云，更是一种抚慰心灵的药剂。可以因时因事而来，也可以是无意识、下意识地产生，而且会无缘无故瞬间消失，它总是那么神秘，但又让人心情舒畅。

　　微笑训练方法

　　1.简易训练方法

　　用门牙轻轻地咬住筷子。把嘴角对准筷子，两边都要翘起，并观察连接嘴唇两端的\'线是否与筷子在同一水平线上。保持这个状态10秒。在第一状态下，轻轻地拔出木筷子之后，练习维持当时的状态。

　　2.细节训练方法

　　形成微笑是在放松的状态下训练的，练习的关键是使嘴角上升的程度一致。如果嘴角歪斜，表情就不会太好看。练习各种笑容的过程中，就会发现最适合自己的微笑。

　　(1)小微笑

　　往上提起两端嘴角。稍微露出2颗门牙。配合微笑。保持5秒之后，恢复原来的状态并放松。

　　(2)普通微笑

　　往上提起两端嘴角。露出上门牙68颗左右，眼睛也笑一点。保持5秒后，恢复原来的状态并放松。

　　3、辅助训练方法

　　(1) 哆来咪练习法

　　目的是放松嘴唇周围肌肉。嘴唇肌肉放松运动是从低音哆开始，到高音哆，大声地清楚地说三次每个音。不是连着练，而是一个音节一个音节地发音，为了正确的发音应注意嘴型。从低音到高音一个音一个音地充分进行练习，放松肌肉后，伸直手掌温柔地按摩嘴周围。

　　(2) 增加嘴唇肌肉弹性四步练习法

　　形成笑容时最重要的部位是嘴角。如果锻炼嘴唇周围的肌肉，能使嘴角的移动变得更干练好看，也可以有效地预防皱纹。

　　如果嘴边儿变得干练有生机，整体表情就给人有弹性的感觉，所以不知不觉中显得更年轻。伸直背部，坐在镜子前面，反复练习最大地收缩或伸张。

　　① 角水平运动

　　闭上张开的嘴，拉紧两侧的嘴角，使嘴唇在水平上紧张起来，并在心里默念1、2、3。

　　② 拢嘴唇

　　使嘴角紧张的状态下，慢慢地聚拢嘴唇。出现圆圆地卷起来的嘴唇聚拢在一起的感觉时，并在心里默念1、2、3。

　　以各种形状尽情地试着笑。在其中挑选最满意的笑容。然后确认能看见多少牙龈。大概

　　能看见2mm以内的牙龈，就很好看。

　　反复练习满意的微笑：照着镜子，试着笑出前面所选的微笑。在稍微露出牙龈的程度上，反复练习美丽的微笑。

　　(2) 微笑的矫正训练

　　矫正1:嘴角不能同时提起

　　嘴角上升时会歪。意想不到的是两侧的嘴角不能一起上升的人很多。这时利用筷子进行训练很有效。刚开始会比较难，若反复练习，就会不知不觉中两边一起上升，形成干练的微笑。

　　矫正2:露出很多牙龈

　　检查牙齿排列：面对镜子，嘴巴呈E字张开，仔细检查，看看上下排牙齿的咬合状况及排列的整齐度。笑的时候露很多牙龈的人，往往笑的时候没有自信，不是遮嘴，就是腼腆地笑。自然的笑容可以弥补露出牙龈的缺点，但由于本人太在意，所以很难笑出自然亮丽的笑。露出牙龈时，可以通过嘴唇肌肉的训练来弥补。

　　矫正3:表情不当

　　面对镜子假装拿起手机在跟朋友打电话，仔细看看自己说话时的各种表情，例如眉头是否不自觉皱起，还有自己的眼神是否有亮泽变化等，观察后再加以改善。

　　失败的脸部表情如下面无表情、无精打采早上起来常在不自觉的状态下表情会比较呆滞，而且无精打采。在思考事情的时候，人通常会陷入面无表情的状况，想想如果前面有位帅哥看见，那多丑啊，所以无论何时何地都要在意自己的表情。眯眼、皱起眉头近视但又没戴眼镜的人，最容易在看一件东西时会不知不觉眯眼、皱眉头，这种表情予人刻薄的感觉，不可不小心。

　　目光礼仪

　　与人交往是，少不了目光接触。正确的运用目光，传达信息，塑造专业形象，要遵守以下规律。

　　三角定律：根据交流对象与你的关系的亲疏、距离的远近来选择目光停留或注视的区域。关系一般或第一次见面、距离较远的，则看对方的以额头到肩膀的这个大三角区域;关系比较熟、距离较近的，看对方的额头到下巴这个三角区域;关系亲昵的，距离很近的，则注视对方的额头到鼻子这个三角区域。分清对象，对号入座，切勿弄错!

　　时间规律:每次目光接触的时间不要超过三秒钟。交流过程中用60%-70%的时间与对方进行目光交流是最适宜的。少于60%，则说明你对对方的话题、谈话内容不感兴趣，多与70%，则表示你对对方本人的兴趣要多于他所说的话。

　　迎接礼仪

　　应立即招呼前来就医的患者

　　应该认识到患者就医对于医院的重要性，要表示出热情友好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点头示意，但不一定要起立迎接，也不必与来客握手。

　　主动热情问候病人:打招呼时，应轻轻点头并面带微笑。如果是已经认识的病人，称呼要显得比较亲切。

　　奉茶礼仪

　　以茶水招待是中国的传统习惯，给病人及其家属提送茶水在医院接待中也是非常重要的。中华礼仪培训网分享递送茶水中应该必备的礼仪知识。

　　茶具要清洁

　　冲茶之前，一定要把茶具洗干净，尤其是久臵未用的茶具，难免沾上灰尘、污垢，更要细心地用清水洗刷一遍。在冲茶、倒茶之前最好用开水烫一下茶壶、茶杯。这样，既讲究卫生，又显得彬彬有礼。

　　如果不管茶具干净不干净，胡乱给病人倒茶，这是不礼貌也是不卫生的表现。在医院中用最多的是一次性水杯，在倒茶前要注意给温水，以免水热烫手，让病人一时无法端杯喝茶。 茶水要适量

　　先说茶叶，一般要适当。茶叶不宜过多，也不宜太少。茶叶过多，茶味过浓;茶叶太少冲出的茶没啥味道。假如病人主动介绍自己喜欢喝浓茶或淡茶的习惯，那就按照病人的口胃把茶冲好。

　　再说倒茶，无论是大杯小杯，都不宜倒得太满，太满了容易溢出，把桌子、凳子、地板弄湿。不小心，还会烫伤自己或客人的手脚，使宾主都很难为情。当然，也不宜倒得太少。倘若茶水只遮过杯底就端给客人，会使人觉得是在装模作样，不是诚心实意。

　　奉茶的方法

　　上茶应在主客未正式交谈前。正确的步骤是：双手端茶从客人的左后侧奉上。要将茶盘放在临近客人的茶几上，然后右手拿着茶杯的中部，左手托着杯底，杯耳应朝向客人，双手将茶递给客人同时要说您请用茶

　　奉茶的顺序

　　上茶的顺序一般应为：先客后主，先女后男，先长后幼。

　　奉茶的禁忌

　　1、尽量不要用一只手上茶，尤其不能用左手。切勿让手指碰到杯口。为客人倒的第一杯茶，通常不宜斟得过满，以杯深的2/3处为宜。继而把握好续水的时机，以不妨碍宾客交谈为佳，不能等到茶叶见底后再续水。

　　2、摆放前，一定要轻声示意，避免对方无意碰撞，摆放时右进右出，顺时针斟倒或摆放(添水也同样)，摆放位置为饮水者右手上方510公分处，有柄的则将其转至右侧，便于取放;

　　3、如果有茶壶的话则摆放在中间，便于大家取用，当然，如果有可能的话就由服务人员亲自操作，此时则就近摆放在操作人员跟前;

　　4、添水时，如果是有盖的杯子则用右手中指和无名指将杯盖夹住，轻轻抬起，大拇指、食指和小拇指将杯子取起，侧对病人，在病人右后侧方，用左手容器填满，再按照2摆放即可。 接待站姿礼仪

　　标准的站姿，从正面观看，全身笔直，精神饱满，两眼正视，两肩平齐，两臂自然下垂，两脚跟并拢，两脚尖张开60，身体重心落于两腿正中;从侧面看，两眼平视，下颌微收，挺胸收腹，腰背挺直，手中指贴裤缝，整个身体庄重挺拔。好的站姿，不是只为了美观而已，对于健康也是非常重要。

　　基本要领

　　1、头正，双目平视，嘴唇微闭，下颌微收，面部平和自然。

　　2、双肩放松，稍向下沉，身体有向上的感觉，呼吸自然。

　　3、躯干挺直，收腹，挺胸，立腰。

　　4、双臂放松，自然下垂于体侧，手指自然弯曲。

　　5、双腿并拢立直，两脚跟靠紧，脚尖分开呈60度，男子站立时，双脚可分开，但不能超过肩宽。 正式场合的站姿

　　1、肃立: 身体直立，双手置于大腿外侧，双腿自然并拢，脚跟靠紧，督耪品挚呈V字行。

　　2、直立: 身体直立，双手置于腹部。

　　A. 女性将右手搭握在左手四指，两脚成V字形;

　　B. 男性右手握住左手腕(如图B)，两脚可平行分开，略窄于肩宽。

　　错误站姿

　　①两脚分叉分得太开;

　　②交叉两腿而站;

　　③一个肩高一个肩低;

　　④松腹含胸;

　　⑤支脚在地下不停地划弧线;

　　⑥交腿斜靠在马路旁的树干、招牌、墙壁、栏杆上;

　　⑦不停地摇摆身子，扭捏作态;

　　⑧与他人勾肩搭背地站着;

　　⑨膝盖伸不直。

　　医务人员接待坐姿礼仪规范

　　坐姿即坐的姿势。它指的是人在就座以后身体所保持的一种姿势。标准坐姿是人们将自己的臀部置于椅子、凳子、沙发或其它物体之上，以支持自己身体重量，双脚则放在地上坐的姿势，从根本上看，应当算是一种静态的姿势。对广大服务人员而言，不论是工作还是休息，坐姿都是其经常采用的姿势之一。

　　正确坐姿

　　入座时要稳、要轻。就座时要不紧不慢，大大方方地从座椅的左后侧走到座位前，轻稳地坐拢一下，不要坐下来后再站起来整理衣服。面带笑容，双目平视，嘴唇微闭，微收下额。双肩放松平正，双臂自然弯曲放于椅子或沙发扶手上。坐在椅子上，要立腰、挺胸，上体自然挺直。双膝自然并拢。双腿正放或侧放，双腿平放或交叠。坐在椅子上，至少要坐满椅子的三分之二，脊背轻靠椅背。坐时不可前倾后仰，或歪歪扭扭，两腿不可过于叉开，也不可长长地伸出去，不可高跷起二郎腿.也不可大腿并拢，小腿分开，或腿不停地抖动。

　　标准坐姿

　　入座时走到座位前，转身后把右脚向后撤半步，轻稳坐下，然后把右脚与左脚并齐。坐在椅上时，应保持上体自然挺直，头正。表情自然亲切，目光柔和平视，嘴微闭，两肩平正放松，两臂自然弯曲放在膝上，也可以放在椅子或沙发扶手上，掌心向下，两脚平落地面。起立时右脚先后收半步然后站起。一般来说，在正式社交场合，要求男性两腿 之间可有一拳的距离，女性两腿并拢无空隙，两腿自然弯曲。两脚平落地面，不宜前伸。在日常交往场合，男性可以跷腿，但不可跷得过高或抖动，女性大腿并拢，小腿交叉，但不宜向前伸直。

　　女士坐姿

　　女子就座时，双腿并拢，以斜放一侧为宜，双脚可稍有前后之差，即若两腿斜向左方，则右脚放在左脚之后，若两腿斜向右方，则左脚放臵右脚之后。这样人正面看来双脚交成一点，可延长腿的长度，也显得颇为娴雅。女士最好不要分腿而坐，因为这样显得不够雅观，同样腿部倒V字式也是不提倡的，女士若穿裙装应有抚裙的动作。一般来说，在正式社交场合，要求女性两腿并拢无空隙。两腿自然弯曲。两脚平落地面不宜前伸。在日常交往场合，女性大腿并拢，小腿交叉，但不宜向前伸直。一般情况下，女士可以采用以下几种坐姿。

　　标准式。轻缓地走到座位前，转身后两脚成小丁字步，左前右后，两膝并拢的同时上身前倾向下落座。如果穿的是裙装，在落座时要用双手在后边从上往下把裙子拢一下，以防坐出皱折或因裙子被打折坐住，而使腿部裸露过多。

　　前伸式。在标准坐姿的基础上，两小腿向前伸出两脚并拢，脚尖不要翘。

　　前交叉式。在前伸式坐姿的基础上，右脚后缩，与左脚交叉，两踝关节重叠，读浇偶庾诺亍 屈直式。右脚前伸，左小腿屈回，大腿靠紧，两脚前脚掌着地，并在一条直线上。

**关于接待礼仪 篇20**

　　会议的接待计划书

　　非常感谢贵公司对的支持与厚爱，现就月 日-月 日会议接待具体事宜达成如下协议：

　　一. 客房

　　1.抵离时间： 2.入住人数： 3.房间类型： 4.房间数量： 5.房间价格：

　　6.会议期间除特殊指定房间外将关闭所有房间内的迷你吧和长途电话(保 留市话)

　　二. 会议

　　1.时间： 2.地点： 3.场租：

　　免费提供：

　　4.人数： 5.场型： 6.其他：

　　三. 餐饮

　　早餐

　　时间： 人数： 地点： 午餐

　　时间：

　　人数：

　　地点：

　　标准：元/席(菜单后附，不含酒水) 晚餐 日期： 人数：

　　地点： 标准：

　　四、其它(交通和旅游、娱乐)

　　接待：

　　旅游

　　娱乐

　　五：付款方式

　　1.敬请贵公司于 月 日入住前将本次会议的集体消费押金交于

　　财务部。 2.会议期间所发生的团体费用，例如房费、餐费、会务费，可先行签字入总帐，并请提供签字有效人字样。

　　3.本次会议期间所有客人免抵押金入住，并由贵公司提供担保。、

　　4.贵公司在所发生的一切费用，包括房费、餐费、会务费及其他杂项费(包括贵公司客人没有付清的杂费)，敬请贵公司在月日离店前一次性结清。

　　5.宴会预订须知：根据协议上所注明的活动时间，贵方需至少在活动期前36小时向销售部确定参加活动人数。结帐时，宾馆将以确定人数和实际参加人数两者较多者结帐;若确定人数少于实际参加人数，宾馆将按食品费的50%收取相应费用。

　　6.会议或宴会需要布置会场应按宾馆规定进行,如对宾馆的设施造成损坏,贵公司应按宾馆的规定进行赔偿

　　六.违约责任

　　1.如因各种原因会议临时取消给宾馆带来的经济损失，宾馆将收取违约金，具体规定如下：

　　A：提前7天以内，收取预订消费总额的20%; B：提前3天以内，收取预订消费总额的50%; C：提前24小时内，收取预订消费总额的100%;

　　2.宾馆将依据合同提供房间数量和车数量及车型，如在48小时内有所变动，宾馆将针对违约部分赔偿给贵公司50%的违约金。

　　我们希望上述安排能够满足贵公司的需要，如无疑议，请尽早确定，未尽事宜，请尽快与我们联系。

　　公关销售经理

　　代表：

　　分管经理

　　公司：

　　日期：

**关于接待礼仪 篇21**

　　1.当面接待扎仪

　　上级来访，接待要周到。对领导交待的工作要认真听、记;领导了解情况，要如实回答;如领导是来慰问，要表示诚挚的谢意。领导告辞时，要起身相送，互道\"再见\"。

　　下级来访，接待要亲切热情。除遵照一般来客礼节接待外，对反映的问题要认真听取，一时解答不了的要客气地回复。来访结束时，要起身相送。

　　2.接听电话礼仪

　　语气平和，礼貌问候;认真倾听，真诚交流;

　　明晰内容，准确记录;灵活应答，干脆利落。

　　【电话接待的基本要求】

　　(1)电话铃一响，拿起电话机首先自报家门，然后再询问对方来电的意图等。

　　(2)电话交流要认真理解对方意图，并对对方的`谈话作必要的重复和附和，以示对对方的积极反馈。

　　(3)应备有电话记录本，重要的电话应做记录。

　　(4)电话内容讲完，应等对方结束谈话再以\"再见\"为结束语。对方放下话筒之后，自己再轻轻放下，以示对对方的尊敬。

　　3.引见时的礼仪

　　到办公室来的客人与领导见面，通常由办公室的工作人员引见、介绍。在引导客人去领导办公室的路途中，工作人员要走在客人左前方数步远的位置，忌把背影留给客人。在陪同客人去见领导的这段时间内，不要只顾闷头走路，可以随机讲一些得体的话或介绍一下本单位的大概情况。

　　在进领导办公室之前，要先轻轻叩门，得到允许后方可进入，切不可冒然闯入，叩门时应用手指关节轻叩，不可用力拍打。进入房间后，应先向领导点头致意，再把客人介绍给领导，介绍时要注意措词，应用手示意，但不可用手指指着对方。介绍的顺序一般是把身份低、年纪轻的介绍给身份高、年纪大的;把男同志介绍给女同志;如果有好几位客人同时来访，就要按照职务的高低，按顺序介绍。介绍完毕走出房间时应自然、大方，保持较好的行姿，出门后应回身轻轻把门带上。

　　4.介绍礼仪

　　属于社交场合的介绍有两种：即为他人做介绍和自我介绍。

　　为他人做介绍时五指并拢，手心向上，指向被介绍人。掌握介绍的先后顺序：一般情况下先将职位低的人介绍给职位高的人;先将男士介绍给女士;先将晚辈介绍给长辈;先将未婚者介绍给已婚者;先将客人介绍给主人;先将非官方人事介绍给官方人士;先将个人介绍给团体，如个人身份和地位明显高于团体，应将团体先介绍给个人。

　　自我介绍要先向对方点头致意，再说明自己的姓名和身份，可以同时递上名片。自我介绍时要把握分寸，既不过分自谦，也不夸大其词。

　　5.握手礼仪

　　握手顺序按照“尊者为先”的原则。在正式场合，以上级先伸手为礼;在日常生活中，以长辈、女士、已婚者先伸手为礼;在社交场合，以先到者先伸手为礼;在接待来客时，以主人先伸手为礼;客人告辞时，以客人先伸手为礼。

　　6.接送名片礼仪

　　名片的递送。交换名片的顺序一般是：“先客后主，先低后高”。当与多人交换名片时，应依照职位高低的顺序，或是由近及远，依次进行，切勿跳跃式地进行，以免对方误认为有厚此薄彼之感。递送时应将名片正面面向对方，双手奉上。眼睛应注视对方，面带微笑，名片的递送应在介绍之后，在尚未弄清对方身份时不应急于递送名片。

　　名片的接受。接受名片时应起身，面带微笑注视对方。接过名片时应说：“谢谢”，随后有一个微笑阅读名片的过程，阅读时可将对方的姓名职衔念出声来，表示对对方的尊重。然后，回敬一张本人的名片，如身上未带名片，应向对方表示歉意。在对方离去之前，或话题尚未结束，不必急于将对方的名片收藏起来。

　　7.称呼礼仪

　　【姓名有别】

　　记住对方：是否重视的表现。

　　不出差错：不读错姓名，不写错姓名，不张冠李戴。

　　不宜滥用：不戏言接待对象的名字;不要借用接待对象的姓名。

　　【称呼有别】

　　称呼正规：称呼行政职务最正规

　　称呼技术职称：称呼具有高级、中级专业技术职称者，以示敬意。

　　称呼学术学位：增加被称呼者的权威

　　称呼职业名称：不清楚以上信息时，如称呼“老师”、“大夫”等。

　　8.上下楼礼仪

　　上楼途中，宾客走在前面，这一来可以表示对宾客的尊重，二来可以起到保护宾客的作用。

　　下楼时，为宾客的安全着想，应走在宾客的前面。

　　遇到特殊情况，亦可有所变通。如，让穿短裙的女士或不认识路者上楼时行进在前，即为不妥。

　　9.乘电梯礼仪

　　进入无人驾驶的电梯时，接待人员应首先进入，并负责开启电梯;

　　进入有人驾驶的电梯时，接待人员则应当最后进入。

　　离开电梯时，接待人员一般最后一个离开。(不过若是自己堵在门口，首先出去亦不为失礼。)

　　10.行进位次

　　并排行进，它讲究“以右为上”或“居中为上”。接待人员应当主动在并排走时走在外侧或两侧，而由外方来宾走在内侧或中央。

　　单行行进，它讲究“居前为上”，即应请外方来宾行进在前。但若外方来宾不认识道路，或路况状态不佳，则应当由接待人员在左前方引导。引导者在引路时应侧身面向被引导者，并在必要时提醒对方“脚下留神”。

　　会议来宾接待礼仪

　　首先是会议主席台的座位安排问题，主席台必须要排座次，并放相应的名签，以方便领导相应入座，如果领导数为单时，主要的领导居中间座位，2号的领导在1号领导的左手边，3号领导在1号领导的右边;当领导为偶数时，1号和2号领导在中间，2号领导在1号领导的左手边，3号领导在1号领导的右手边。

　　其次是对来访问、参加会议等的客人，应首先了解对方到达的时间和车次航班，安排与客人身份相当的工作人员去接待。去接客人时要提前到达机场或者车站，不能迟到让来者久等，否则会给客人带来不守信誉的印象。接到客人之后，先要问候类似“一路辛苦了，欢迎您的到来”的话，并做相应的自我介绍，送上自己的名片，当交换名片时，身体可稍微前倾，当接到客人的名片时应先仔细看一遍再装入口袋。提前准备好回去的交通工具和住宿的宾馆。

　　接待时自己驾驶小轿车，后排的右侧为首位，左侧次之，中间再次之。女士不要一只脚先踏入车内，要先站在座位边上，先将身体降低，然后再将双脚收进车里。

　　再次在宴请客人时，主陪在面对房门的位置，副主陪在主陪的对面，1号客人在主陪的右手，2号客人在主陪的左手，3号客人在副主陪的右手，4号客人在副主陪的左手，其他的可以随意安排。

　　最后在带领客人去某地时，如果在走廊，接待人员要再客人的二三步之前;若是在楼梯里，引导客人上楼时，要让客人走在前面，接待人员走在后面;如果是下楼，那应该由接待人员走在前面，客人在后面。若是在电梯里，接待人员应该先进入，等待客人进入电梯后再关闭电梯，出电梯时先让客人出。

**关于接待礼仪 篇22**

　　1.当面接待扎仪

　　上级来访，接待要周到。对领导交待的工作要认真听、记;领导了解情况，要如实回答;如领导是来慰问，要表示诚挚的谢意。领导告辞时，要起身相送，互道再见。

　　下级来访，接待要亲切热情。除遵照一般来客礼节接待外，对反映的问题要认真听取，一时解答不了的要客气地回复。来访结束时，要起身相送。

　　2.接听电话礼仪

　　语气平和，礼貌问候;认真倾听，真诚交流;

　　明晰内容，准确记录;灵活应答，干脆利落。

　　【电话接待的基本要求】

　　(1)电话铃一响，拿起电话机首先自报家门，然后再询问对方来电的意图等。

　　(2)电话交流要认真理解对方意图，并对对方的谈话作必要的重复和附和，以示对对方的积极反馈。

　　(3)应备有电话记录本，重要的电话应做记录。

　　(4)电话内容讲完，应等对方结束谈话再以再见为结束语。对方放下话筒之后，自己再轻轻放下，以示对对方的尊敬。

　　3.引见时的礼仪

　　到办公室来的客人与领导见面，通常由办公室的工作人员引见、介绍。在引导客人去领导办公室的路途中，工作人员要走在客人左前方数步远的位置，忌把背影留给客人。在陪同客人去见领导的这段时间内，不要只顾闷头走路，可以随机讲一些得体的话或介绍一下本单位的大概情况。

　　在进领导办公室之前，要先轻轻叩门，得到允许后方可进入，切不可冒然闯入，叩门时应用手指关节轻叩，不可用力拍打。进入房间后，应先向领导点头致意，再把客人介绍给领导，介绍时要注意措词，应用手示意，但不可用手指指着对方。介绍的顺序一般是把身份低、年纪轻的介绍给身份高、年纪大的;把男同志介绍给女同志;如果有好几位客人同时来访，就要按照职务的高低，按顺序介绍。介绍完毕走出房间时应自然、大方，保持较好的行姿，出门后应回身轻轻把门带上。

　　4.介绍礼仪

　　属于社交场合的介绍有两种：即为他人做介绍和自我介绍。

　　为他人做介绍时五指并拢，手心向上，指向被介绍人。掌握介绍的先后顺序：一般情况下先将职位低的人介绍给职位高的人;先将男士介绍给女士;先将晚辈介绍给长辈;先将未婚者介绍给已婚者;先将客人介绍给主人;先将非官方人事介绍给官方人士;先将个人介绍给团体，如个人身份和地位明显高于团体，应将团体先介绍给个人。

　　自我介绍要先向对方点头致意，再说明自己的姓名和身份，可以同时递上名片。自我介绍时要把握分寸，既不过分自谦，也不夸大其词。

　　5.握手礼仪

　　握手顺序按照尊者为先的原则。在正式场合，以上级先伸手为礼;在日常生活中，以长辈、女士、已婚者先伸手为礼;在社交场合，以先到者先伸手为礼;在接待来客时，以主人先伸手为礼;客人告辞时，以客人先伸手为礼。

　　6.接送名片礼仪

　　名片的递送。交换名片的\'顺序一般是：先客后主，先低后高。当与多人交换名片时，应依照职位高低的顺序，或是由近及远，依次进行，切勿跳跃式地进行，以免对方误认为有厚此薄彼之感。递送时应将名片正面面向对方，双手奉上。眼睛应注视对方，面带微笑，名片的递送应在介绍之后，在尚未弄清对方身份时不应急于递送名片。

　　名片的接受。接受名片时应起身，面带微笑注视对方。接过名片时应说：谢谢，随后有一个微笑阅读名片的过程，阅读时可将对方的姓名职衔念出声来，表示对对方的尊重。然后，回敬一张本人的名片，如身上未带名片，应向对方表示歉意。在对方离去之前，或话题尚未结束，不必急于将对方的名片收藏起来。

　　7.称呼礼仪

　　【姓名有别】

　　记住对方：是否重视的表现。

　　不出差错：不读错姓名，不写错姓名，不张冠李戴。

　　不宜滥用：不戏言接待对象的名字;不要借用接待对象的姓名。

　　【称呼有别】

　　称呼正规：称呼行政职务最正规

　　称呼技术职称：称呼具有高级、中级专业技术职称者，以示敬意。

　　称呼学术学位：增加被称呼者的权威

　　称呼职业名称：不清楚以上信息时，如称呼老师、大夫等。

　　8.上下楼礼仪

　　上楼途中，宾客走在前面，这一来可以表示对宾客的尊重，二来可以起到保护宾客的作用。

　　下楼时，为宾客的安全着想，应走在宾客的前面。

　　遇到特殊情况，亦可有所变通。如，让穿短裙的女士或不认识路者上楼时行进在前，即为不妥。

**关于接待礼仪 篇23**

　　座次总的来讲，座次是以“尚左尊东”、“面朝大门”为尊。若是圆桌，则正对大门的为主客，主客左右两边的位置，则以离主客的距离来看，越靠近主客位置越尊，相同距离则左侧尊于右侧。若为八仙桌，则正对大门一侧的右位为主客;如果不正对大门，则面东的一侧右席为首席。若为大宴，桌与桌间的排列讲究为首席居前居中，左边依次 2、4、6 席，右边为 3、5、7 席，根据主客身份、地位、亲疏分坐。

　　主人应该提前到达，然后在靠门位置等待，并为来宾引座;被邀请者则听从东道主安排入座。

　　一般来说，如果你的老板出席，应该将老板引至主座，然后请客户最高级别的坐在主座左侧位置，除非这次招待对象的领导级别非常高。

　　点菜点菜后，可以请示 “ 我点了菜，不知道是否合几位的口味 ”，“ 要不要再来点其它的什么 ” 等等。

　　如果时间允许，应该等大多数客人到齐之后，将菜单供客人传阅，并请他们来点菜。当然，作为公务宴请，需要担心预算的问题，若要控制预算，则需要多做饭前功课。选择合适档次的请客地点是比较重要的，这样客人也能大大领会你的预算。一般来说，如果是你来买单，客人也不太好意思点菜，都会让你来作主。如果老板在酒席上，千万不要因为尊重他，或是认为他应酬经验丰富而让他 / 她来点菜，除非是他 / 她主动要求。否则，他会觉得不够体面。

　　如果是赴宴者，点菜时则不应太过主动，而是让主人来点菜。如果对方盛情要求，可以点一个不太贵、又不是大家忌口的菜。并且记得征询一下桌上人的意见，“有没有哪些是不吃的?” 或是 “比较喜欢吃什么?” 让大家感觉被照顾到了。

**关于接待礼仪 篇24**

　　（一）客人要找的负责人不在时，要明确告诉对方负责人到何处去了，以及何时回本单位。请客人留下电话、地址，明确是由客人再次来单位，还是我方负责人到对方单位去。

　　（二）客人到来时，我方负责人由于种种原因不能立刻接见，要向客人说明等待理由与等待时间，若客人愿意等待，应当向客人供给饮料、杂志，如果可能，应当时常为客人换饮料。

　　（三）接待人员带领客人到达目的地，应当有正确的引导方法和引导姿势。

　　1、在走廊的引导方法。接待人员在客人二三步之前，配合步调，让客人走在内侧。

　　2、在楼梯的引导方法。当引导客人上楼时，应当让客人走在前面，接待人员走在后面，若是下楼时，应当由接待人员走在前面，客人在后面，上下楼梯时，接待人员应当注意客人的安全。

　　3、在电梯的引导方法。引导客人乘坐电梯时，接待人员先进入电梯，等客人进入后关掉电梯门，到达时，接待人员按“开”的钮，让客人先走出电梯。

　　4、客厅里的引导方法。当客人走入客厅，接待人员用手指示，请客人坐下，看到客人坐下后，才能行点头礼后离开。如客人错坐下座，应请客人改坐上座（一般靠近门的一方为下座）。

　　（四）诚心诚意的奉茶。我国人民习惯以茶水招待客人，在招待尊贵客人时，茶具要讲究，倒茶有许多规矩，递茶也有许多讲究。

**关于接待礼仪 篇25**

　　一、教学内容 (一)基本概念

　　“三礼” (二)礼仪的主要功能 沟通、协调、维护、教育 (三)礼仪的基本原则

　　平等、尊重、宽容(顾及别人、尊重别人、关心别人) (四)礼仪的特点

　　国际性、差异性、传统性、时代性、社会性 (五)礼仪的意义

　　1、卡耐基关于个人成功的因素：个人条件15%、机遇20%、交往能力65%; 交往能力：会适时、恰当地包装、推销自己

　　建立必要的人际关系

　　高智商+高情商

　　灵活圆通

　　2、文明的表现与社会的需要

　　3、塑造自我形象与单位形象的需要

　　4、现代市场经济的需要

　　5、提高国民素质的需要

　　二、教学要求

　　通过本章的教学，使学生掌握礼仪的起源、形成和历史发展过程，体会礼仪在现代社会中与个人文明修养、审美修养的密切关系。

　　三、重点和难点

　　重点：礼仪的概念和重要作用。 难点：中外礼仪表现形式的差异。

　　四、活动设计

　　给学生讲几个礼仪的小故事，让学生能够理解礼仪的重要性。

　　第二章 旅游接待人员的礼仪形象(6学时)

　　一、教学内容

　　·仪表——通常指人的外表，包括仪容、仪态、表情、服饰等

　　·仪表礼仪的主旨——要求商务人员以严谨而规范的仪表去体现自己积极进取、奋发向上的精神风貌，体现其所在单位的良好形象。

　　(一)仪态的美化

　　人际交往的实际效果大约20%是由语言决定的;80%是由仪态决定的。 ·仪态——人的举止、动作、姿势、体态等，风度的重要组成部分(知识、阅历、教养等);人际交往的“第二语言”(副语言)，其实际作用并不亚于人的口头语言。

　　基本原则——举止有度(文明、优美、得当)。 1、站姿

　　基本要求：脚部(脚跟相靠、脚尖开度45—60度);腿部(直立、并膝);收腹、提臀、立腰、挺胸、直背、平肩、垂臂、屈指;头正、颈直、收颌、平视。

　　常用站姿：垂臂式站姿、腹前握指式、后背握指式、单臂后背式 2、坐姿

　　基本要求：入座、起座、不满座(上级、长辈1/3;宽大沙发、椅2/3;一般1/2)

　　基本坐姿：头正、颈直、收颌、平视或对视;身正、收腹、挺胸、背直;腿、膝、脚跟并拢;肩沉、握指、置于腿上。

　　常用坐姿：双腿垂直式、开膝合手式(男)、前伸式、斜放式(点地、女)、交叉式(斜放交叉-女、后收交叉)、叠放式、开并式、曲伸式。

　　两手的摆放：握指式、单臂扶手式、双臂扶手式(男)、双手相握置桌式 3、蹲姿：高低式、交叉式(女) 4、步态：

　　基本要求：轻巧、自如、稳健、大方，大关节带动小关节，有节奏感 ·体态规范：头正、颈直、收颌、目平;收腹挺胸、直腰直背、提臀、上身微向前倾;肩平下沉、手臂放松伸直，手指自然弯曲;摆动两臂、肩关节为轴，手臂与身体夹角小于30度，肘微曲，前臂不上甩;提髋、大腿带动小腿、脚跟触地，重心前脚掌，前脚落地和后脚离地膝盖伸直。

　　步态三要素：步位、步度、步速。 5、手势

　　“请”的手势：

　　(1)一般的请进/请坐：手臂弯曲弧度140度，头略往手势方向倒; (2)曲臂式(手拿东西、扶门)：上臂高距身体45度、手距身体20厘米，身体微向前倾，头略往手势方向倒;

　　(3)双臂横摆式(面对较多来宾)：请起立、大家请等 (4)双臂侧摆式(站在来宾侧面)：大家请

　　·指示方向——直臂式“请”：手臂高度齐肩、肘关节基本伸直，身体微倾，眼睛看着所指方向且兼顾客人。

　　(二)仪容的修饰

　　仪容——一个人在社交场合身体上不着装的部位。主要包括头发、面容、手部、腿部、脚部等。重点为头发与面容。

　　基本原则：干净、整洁与卫生;修饰避人。

　　1、发型：干净、整齐、长短适当(男6CM，前不及额头、后不及领口，发脚线整齐);发式简单大方，发饰朴素典雅(中性色、不花哨、不幼稚)。

　　至少三天洗一次头，半月左右理发; ·宜短不宜长、保持发型“一丝不苟”。 ·发型与脸型协调 标准脸型：三庭五眼

　　圆脸：头发紧贴头皮、中分、蓬松且两侧修剪太圆、马尾等都会使脸更大更圆;侧分、头顶蓬松但两侧紧贴耳际、稍盖住脸庞、长过下巴等较合适。

　　心型脸：头发不够蓬松两边太短、中分短发两边翘起会更突出尖下巴;侧分长过腮帮或下巴两边的头发蓬松饱满较合适。

　　梨型脸：中分紧贴头皮或短发两边跷起都会使腮帮更宽;侧分发长过腮、头发吹得蓬松些或略盖住部分脸庞。

　　长脸：长发中分、头发太短堆在头顶、一把抓马尾等使脸更长;头发长至耳根、前额稍剪些刘海，长发前额刘海、两边修剪少许短发盖住腮帮，头发宜在腮上侧分等可使脸显得稍圆。

　　方脸：顶发太平侧发到腮帮、头发太平且中分、发太短等使脸显得更方;顶部蓬松、侧梳刘海、发长过腮，侧分且偏向漂亮的一边，头发尽量梳往一侧盖住部分脸庞、另一侧往后梳等方法可使脸显得柔和些。

　　此外，染发比自己天生的发色浅一点就够了。

　　2、面容：整洁、卫生、面部光洁。

　　化妆的讲究：现代生活中化妆可以使自己增添自信，是对自己和别人的尊重。因此，世界上的第一夫人都化妆。

　　基本原则：扬长避短、注意场合

　　(1)口红：通常应备有两种颜色的口红：桔红家族和粉红家族(两种相混=中性家族)。

　　桔红色口红(桔红色、黄色、咖啡色、绿色的衣服); 粉红色口红(粉红、兰色、水蓝、紫色的衣服);

　　中性色口红(中性色衣服如黑、白、灰、深蓝、深绿、深咖啡等)。 其他一些太戏剧化色彩的口红不太适合亚洲人的皮肤或正式场合。

　　(2)唇线笔：修改唇型，尽量对称。 ·羽西漂亮嘴唇三部曲：

　　最深的颜色——唇线笔勾唇型;中间色——口红;最淡的高光色——亮彩，嘴唇更有立体感。

　　(3)粉底霜：女性的第二层皮肤，使之变得更细腻、更年轻。

　　颜色要与脖子最接近，且根据皮肤的类型来选择(油性可选无油或粉状类型的粉底，反之可选较滋润的粉底)。

　　(4)眼线：对大多数亚洲女性特别重要，可加大眼睛，贴着睫毛根画，两者不能有空间。

　　颜色：黑色或棕色。

　　(5)睫毛膏：黑色，眼睛加大、深邃有神。 (6)眼影与阴影粉：

　　·实用三色阴影粉：本白色+浅咖啡+深咖啡;可以使眼睛、眉毛、鼻子更完美并可改变脸型等。

　　(7)胭脂：增加脸部色彩，更有精神。

　　颜色：粉红家族口红+粉红色的胭脂;桔红家族口红+桔红色胭脂。 (8)透明粉饼：去油光、定妆，随身备用。 (9)基础护理：润肤品适合自己肤质、注意防晒。

　　阳光是产生皱纹的第一因素。

　　(10)香水：最好的无形的装饰品，没有什么能够比香水更快、更有效地改变一个人的形象。适当地使用香水可以使人精神起来、充满信心、增加魅力。

　　·注意问题：品质、香型、浓度、部位、用量等。

　　二、教学要求

　　理解仪容仪表仪态的重要作用，学习有关仪容仪表仪态的相关知识，塑造良好的旅游接待人员形象。

　　三、重点和难点

　　重点和难点：旅游接待人员的仪容仪表仪态应该达到的要求。 四、活动设计

　　通过教师展示和多媒体展示，让学生分组模仿正确规范的仪容仪表仪态。

**关于接待礼仪 篇26**

　　公务人员在接待中和拜访中的礼仪表现，不仅关系到他本人的形象，而且还涉及到他所代表的组织形象。因此，接待礼仪和拜访礼仪历来受到重视。

　　1.接待人员对来访者，一般应起身握手相迎，对上级、长者、客户来访，应起身上前迎候。对于同事、员工、除第一次见面外，可不起身。

　　2.不能让来访者坐冷板凳。如果自己有事暂不能接待来访者，应安排秘书或其他人员接待客人。不能冷落了来访者。

　　3.要认真倾听来访者的叙述。公务往来是“无事不登三宝殿”，来访者都是为了谈某些事情而来，因此应尽量让来访者把话说完，并认真倾听。

　　4.对来访者的意见和观点不要轻率表态，应思考后再作答复。对一时不能作答的，要约定一个时间再联系。

　　5.对能够马上答复的或立即可办理的事，应当场答复，迅速办理，不要让来访者无谓地等待，或再次来访。

　　6.正在接待来访者时，有电话打来或有新的来访者，应尽量让秘书或他人接待，以避免中断正在进行的接待。

　　7.对来访者的无理要求或错误意见，应有礼貌地拒绝，不要刺激来访者，使其尴尬。

　　8.如果要结束接待，可以婉言提出借口，如“对不起，我要参加一个会，今天先谈到这儿，好吗?”等，也可用起身的体态语言告诉对方就此结束谈话。

　　公务接待来访的礼仪规范

　　一、接听电话礼仪

　　语气平和，礼貌问候;认真倾听，真诚交流;

　　明晰内容，准确记录;灵活应答，干脆利落。

　　接听电话不可太随便，得讲究必要的礼仪和一定的技巧，以免横生误会。无论是打电话还是接电话，我们都应做到语调热情、大方自然、声量适中、表达清楚、简明扼要、文明礼貌。

　　(一)及时接电话。一般来说，在办公室里，电话铃响3遍之前就应接听。如果受话人正在做一件要紧的事情不能及时接听，代接的人应妥为解释。如果既不及时接电话，又不道歉，甚至极不耐烦，就是极不礼貌的行为。尽快接听电话会给对方留下好印象，让对方觉得自己被看重。

　　(二)确认对方。对方打来电话，一般会自己主动介绍。如果没有介绍或者你没有听清楚，就应该主动问：“请问您是哪位?我能为您做什么?您找哪位?”但是，人们习惯的做法是，拿起电话听筒盘问一句：“喂!哪位?”这在对方听来，陌生而疏远，缺少人情味。接到对方打来的电话，您拿起听筒应首先自我介绍：“您好!我是某某某。”(作为单位办公自我介绍：“您好!这里是XX单位部门名称”。)如果对方找的人在旁边，应说：“请稍等。”然后用手掩住话筒，轻声招呼你的同事接电话。如果对方找的人不在，应该告诉对方，并且问：“需要留言吗?我一定转告!”

　　(三)讲究艺术。接听电话时，应注意使嘴和话筒保持4厘米左右的距离;要把耳朵贴近话筒，仔细倾听对方的讲话;最后，应让对方自己结束电话，然后轻轻把话筒放好。不可“啪——”的一下扔回原处，这极不礼貌。最好是在对方之后挂电话。

　　(四)调整心态。当您拿起电话听筒的时候，一定要面带笑容。不要以为笑容只能表现在脸上，它也会藏在声音里。亲切、温情的声音会使对方马上对我们产生良好的印象。如果绷着脸，声音会变得冷冰冰。打、接电话的时候不能叼着香烟、嚼着口香糖;说话时，声音不宜过大或过小，吐词清晰，保证对方能听明白。

　　(五)用左手接听电话，右手边准备纸笔，便于随时记录有用信息。

　　二、 接待礼仪

　　(一)接待来访礼仪。接待上级来访要周到细致，对领导交待的工作要认真听、记。领导了解情况，要如实回答。如领导是来慰问，要表示诚挚的谢意。领导告辞时，要起身相送，互道“再见”。接待下级或群众来访要亲切热情，除遵照一般来客礼节接待外，对反映的问题要认真听取，一时解答不了的要客气地进行解释。来访结束时，要起身相送。

　　(二)引见介绍礼仪。对来办公室与领导会面的客人，通常由办公室的工作人员引见、介绍。在引导客人去领导办公室的途中，工作人员要走在客人左前方数步远的位置，忌把背影留给客人。在进领导办公室之前，要先轻轻叩门，得到允许后方可进入。进入房间后，应先向领导点头致意，再把客人介绍给领导。如果有好几位客人同时来访，就要按照职务的高低，按顺次介绍，介绍完毕走出房间时应自然、大方、保持较好的行姿，出门后回身轻轻把门带好。

　　(三)送文件礼仪。在进领导办公室之前，要先轻轻叩门，得到允许后方可进入。进入房间后，应先向领导点头致意，自然、大方的走到领导面前，双手将文件夹递给领导，同时吐齿清楚地向领导介绍：“，这是今天要处理的文件”。得到领导指示后，出门，回身轻轻把门带好。

　　三、倒茶礼仪

　　待客时，应该为客人准备如茶水、咖啡或饮料等。通常以茶待客的方式较多。因此，应掌握必要的敬茶礼仪。

　　(一)奉茶的方法。落座时就上茶。正确的步骤是：双手端茶从客人的左后侧奉上。要将茶盘放在临近客人的茶几上，然后右手拿着茶杯的中部，左手托着杯底，杯耳应朝向客人，双手将茶递给客人同时要说“您请用茶”,也可直接放在他面前的茶几上,做个请的姿势：“您请用茶”。

　　(二)奉茶的顺序。上茶应讲究先后顺序，一般应为：先客后主;先女后男;先长后幼。

　　(三)奉茶的禁忌。尽量不要用一只手上茶，尤其不能用左手。切勿让手指碰到杯口。为客人倒的第一杯茶，通常不宜斟得过满，以杯深的2/3处为宜。继而把握好续水的时机，以不妨碍宾客交谈为佳，不能等到茶叶见底后再续水。

**关于接待礼仪 篇27**

　　酒店国际接待礼仪常识

　　1.工作有序

　　总服务台是接待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

　　许多酒店的总服务台人员的接待工作非常繁忙、多变，来到总服务台的客人形形色色，各有需求。因此，总服务台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酒店内下榻和停留的时间。如果总服务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酒店。

　　4.姿式良好

　　总服务台一般是站立服务，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

　　酒店内人来人往，三教九流都是酒店经常光顾的客人，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，以便酒店能够采取必要的行动，纠正问题，防止此类问题再次发生。如客人对酒店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。客人住在酒店里，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。

　　关于接待工作

　　1、如何迎接客人?

　　一是确定迎送规格。通常遵循身份相当的原则，即主要迎送人与主宾身份相当，当不可能完全对等时，可灵活变通，由职位相当的人或由副职出面。其他迎送人员不宜过多。

　　二是掌握到达和离开的时间。准确掌握来宾到达和离开的时间，及早通知全体迎送人员和有关单位。如有变化，应及时通知有关人员。迎接人员应提前到达迎接地点，不能太早，更不能太迟，甚至迟到。送行人员则应在客人离开之前到达送行地点。

　　三是适时献上鲜花。迎接普通来宾，一般不需要献花。迎接十分重要的来宾，可以献花。所献之花要用鲜花，并保持花束整洁、鲜艳。忌用菊花、杜鹃花、石竹花、黄色花朵。献花的时间，通常由儿童或女青年在参加迎送的主要领导与主宾握手之后将花献上。可以只献给主宾，也可向所有来宾分别献花。

　　四是不同的客人按不同的方式迎接。对大批客人的迎接，可事先准备特定的标志，让客人从远处即可看清;对首次前来，又不认识的客人，应主动打听，并自我介绍;而对比较熟悉的客人，则不必介绍，仅向前握手，互致问候即可。

　　五是留下一定时间。客人抵达住处后，不要马上安排活动，要给对方留下一定的时间，然后再安排活动。

　　2、如何称呼、介绍和握手?

　　关于称呼。国际上,对男子通常称先生，对女子通常称夫人、女士、小姐。其中对已婚女子称夫人，对未婚女子称小姐;而对不了解婚姻状况的女子可称小姐，年纪稍大的可称女士。对地位高的官方人士，还可直接称其职务、阁下。

　　迎接一批客人，如何介绍呢?是先介绍客人，还是先介绍主人?通常由礼宾工作人员或欢迎人员中身份最高者，先将前来欢迎的人员按其身份从高到低依次介绍给来宾。在介绍两个人互相认识时，怎么介绍呢?是先介绍男士，还是先介绍女士?是先介绍年幼者，还是先介绍年长者?是先介绍身份低者，还是先介绍身份高者?是先介绍未婚女士，还是先介绍已婚女士?西方是先卑后尊，我国是先尊后卑,西方与我国正好相反。伴随介绍客人，就是如何握手的问题?伸手次序：由尊者决定。公务场合职务高、身份高者先伸手，非公务场合，年长者、女姓先伸手。注意：握手忌用左手、忌戴手套、忌戴墨镜、忌手脏，等等。

　　3、如何陪车和引导?

　　客人抵达后，如果需要陪车，宾主双方如何上车，如何就座呢?

　　乘坐轿车时，通常有两种情况：当有专职司机开车时，小轿车1号座位在司机的右后边，2号座位在司机的正后边，3号座位在司机的旁边(如果后排乘坐三人，则3号座位在后排的中间)。

　　如果是主人自己开车，则要请主宾坐到主人的右侧，即前排右侧的位置，也就是副驾驶的位置。

　　中轿主座在司机后边的第一排，1号座位在临窗的位置。

　　乘坐中大型面包车时，则前座高于后座，右座高于左座;距离前门越近，座次越高。为客人关车门时，要先看清客人是否已经坐好，切忌过急关门，损伤客人。

　　当宾主双方并排行进时，引领者走在外侧，让来宾走在内侧。单行行进时，引导者应走在前，来宾走在其后，起到带路的作用。出入房门时，引领者主动开门、关门。出入无人控制的电梯时，引领者先入后出，操纵电梯。

　　4、如何会见和会谈?

　　会见座位的安排。通常将客人安排在主人的右侧，译员、记录员安排在主人和主宾的后面，其他人员按礼宾次序在主宾一侧就座。主方陪见人员在主人一侧就座。座位不够可在后排加座。双方人员的排序由双方按照每个人的职务、地位、本次会见的内容等综合排定。

　　会谈座位的安排。双边会谈通常用长方形、椭圆形或圆形桌子，宾主相对而坐，以正门为准，主人坐背门一侧，客人坐面门一侧。主谈人居中。我国习惯把译员安排在主谈人右侧。其他人员按礼宾次序左右排列。记录员可安排在后面，当会谈人员较少时，记录员也可安排在会谈桌上就座。双方人员的排序也由双方按照每个人的职务、地位、本次会见的内容等综合排定。

　　如会谈长桌一端向正门，则以入门的方向为准，右为客方，左为主方。

　　5、如果有合影，如何安排就座呢?

　　一般由主人居中，按礼宾次序，以主人右手为上，主人的右手排第一位来宾，主人的左手排第二位来宾，主客双方间隔排列。第一排人员既要考虑人员身份，也要考虑场地大小，即能否都摄入镜头。一般来说，两端均由主方人员把边。

　　如果是上级领导来视察，安排合影时，则要将所有合影人员排出次序，每排再按开会时主席台上的就座次序排列。为了突出主要领导，保证主要领导居中，通常排单数就座，1号人员即身份最高者居中，2号人员在1号人员左手位置，3号人员在1号人员右手位置，以此类推。

　　6、如何宴请?

　　主要有三个环节：排好菜单、定好形式、排定座次。

　　排好菜单。要体现民族特色、地方风味、节令时尚、饭店拿手和客人喜爱的菜肴，少上昂贵菜肴，不上禁忌菜。关于饮食禁忌，如回民不吃猪肉，犹太后裔不吃猪肉、兔子及禽类等，印尼、马来西亚人也不吃猪肉(信奉伊斯兰教)，阿拉伯人不吃猪、马、骡、驴肉，有的还不吃兔肉。了解了这些习俗，安排时就要特别注意，千万不能上这些动物的肉。伊斯兰教还禁酒，但也有例外，就是伊拉克人可以喝酒。

　　定好就餐形式。宴请总是通过一定的宴请形式来完成的。宴请形式有宴会、招待会、茶会(又称茶话会，是联络老朋友、结交新朋友的具有对外联络和进行招待性质的社交性集会，重点不在“茶”，而在“话”)、工作餐。宴会中的正式宴会和招待会中的冷餐(即自助餐)是目前接待来宾最常用的两种宴请形式。

　　正式宴会是仅次于国宴的一种宴会，可安排席间乐，宾主均按身份排位就座，用地产白酒和其他饮料。正式宴会的现场，应布置得严肃庄重大方，不要用红绿灯、霓虹灯装饰，可以少量点缀鲜花。正式宴会通常要挂“欢迎宴会”大字横幅，有时还配以标语，标语的内容可以根据宴会的主题来拟定。

　　排定座次。正式宴会桌次的排列：主桌位置，圆厅居中为上，横排以右为上，纵排以远(距离门的位置)为上，有讲台时临台为上。2、3、4······等其它桌的位置，以离主桌位置远近而定，近高远低，右高左低。桌数较多时，要摆桌次牌。

　　正式宴会座位的排列：通常安排每桌10人，来宾的位置以离主人座位的远近而定。我国习惯按各人本身职务排列，以便于谈话。当只有一位主人时，1号来宾坐在主人右手的一侧，2号来宾坐主人左手的一侧，3、4、5、6、7、8、9号等来宾依次分别坐在两侧。当有两位主人时，即有第一主人和第二主人时，1号来宾坐在第一主人右手的一侧，2号来宾坐在第一主人左手的一侧，3号来宾坐在第二主人右手的一侧，4号来宾坐在第二主人左手的一侧，5、6号来宾分别坐在1、2号来宾的两侧，7、8号来宾分别坐在3、4号来宾的两侧，其他来宾依此排座。

　　冷餐会(又叫自助餐)，常用于宴请人数众多的宾客。往往设主宾席座位，其余各席不固定座位，食品与饮料均事先放置桌上，招待会开始后，自动取食进餐。这种进餐形式越来越受到欢迎，宾主双方感到轻松自由，便于交流。

　　7、如何观看节目?

　　观看文艺节目，一般以第七、八排座位为最佳。观看电影则是第十五排前后为好。专场演出要把贵宾席留给主人和主要客人，其他客人可排座位，也可自由出入。

　　如举办舞会，时间掌握在2小时，即尽量在晚上8：00—10：00。参加舞会的男女人数要相当。注意歌舞相间。男士要主动请女性跳舞，女性可以婉拒;女士请男士跳舞，男士不可拒绝。舞会快结束时，结尾曲要能让来宾感到舞会快要结束了。

　　8、如何参观游览?

　　一是项目选定。结合来访目的、客人意愿和兴趣、来宾是否参观过进行安排。

　　二是安排布置。项目确定之后，应做出详细计划，先看什么、后看什么，在哪儿停车、在哪儿介绍、在哪儿上卫生间、在哪儿上车，以及中间如何引导、如何衔接、由何人介绍情况，等等，都要向接待单位交待得清清楚楚。

　　对于大型的、重要的、复杂的参观活动，要特别注意以下几点：精心选择参观点;反复预看路线，计算好途中使用时间、参观使用时间和介绍使用时间，确保用最少的时间，看最多的参观点;确定好联系人、联系电话以及介绍人;安排好沿途解说人和解说词;十分关注参观过程，及时发现并解决问题;适时根据临时突然变化，做好适应性调整。

　　9、如何签约?

　　一般在签字厅内设置长方桌一张，作为签字桌。桌面覆盖深绿色台呢，桌后放两把椅子，为双方签字人的座位，主左客右。座位前摆的是各自保存的文本，上端分别放置签字文具，如是与外方签字，桌子中间还要摆一旗架，分别悬挂签字国的国旗。

　　双方参加人员进入签字厅。签字人员入座时，其他人员分主客各一方按身份顺序排列于各自的签字人员座位之后。双方助签人员分别站在各自签字人员的外侧，协助翻揭文本，指明签字处。在主方保存的文本上签毕后，由助签人员互相传递文本，再在对方保存的文本上签字，然后由双方签字人员交换文本，相互握手。有时签字后，备有香槟或红酒，共同举杯庆贺。

　　10、如何保持良好的仪表形象?

　　这是做好接待工作的基础和开始，也是涉及到个人乃至一个单位、一个国家形象的事情。

　　一是精神要饱满自然，态度要和蔼端庄。面、手、衣、履要洁净。说话客气，注意身份。在公共场所应保持安静，遵守秩序，不打搅、影响别人。遵时守约。

　　二是多用礼貌有语。如您好、请、谢谢、对不起，再见。

　　三是尊重隐私。与人交往时做到五不问，即不问年龄、不问婚否、不问去向、不问收入、不问住址。但日常交往中，有的人最喜欢问的却是这些问题。这是要引起注意的。

　　四是体现女士第一。即时时处处做到女士优先、保护女士。男女同行时，男士应走靠外的一侧，不能并行时，男士应让女士先行一步。在开门、下车、上楼或进入无人领路的场所、遇到障碍和危险时，男士应走在女士前面，为女服务。就餐时，进入餐厅入座的顺序是，服务员引导，女士随后，男士“压阵”。

　　五是着装要得体。着装要体现整体性、个性、和谐性。男士衣着的颜色不能超过3色，否则就会显得杂乱，不够庄重。袜子一般应穿与裤子、鞋子同类颜色或较深色的颜色。通常情况下男士均穿便服，便服包括外衣、夹克、衬衣、T恤衫和各式西装。但出席正式、隆重、严肃的会议或特别意义的典礼，则应穿深色西装或礼服。

　　这里要提醒一下穿西装的注意事项：

　　西装袖子长度以达到手腕为宜，西装衬衫的袖长应比西装袖子长出1-2厘米。凡是正式场合，穿西装都要系领带，西装要系扣。衬衫和领带要精心选择，衬衫的领子要挺括，领带颜色要与衣服、场合协调和谐，不能太随意。系领带时，衬衫的第一个纽扣要系好。衬衫的下摆要放在裤子里。衬衫里面一般不要穿棉衣，天冷时，衬衫外面可穿一件羊毛衫。穿着羊毛衫时，领带应放在羊毛衫内。穿西装一定要穿皮鞋。一般是黑色或棕色皮鞋。皮鞋要上油擦亮，不能蒙满灰尘。西装在日常穿着时可以敞开，也可以扣上第一粒纽扣。西装的衣袋和裤袋里，不宜放太多的东西，以勉显得鼓鼓囊囊。穿西装不扎领带时，衬衫的第一粒纽扣不要扣上。

　　【打领带注意事项】：

　　系领带不宜过长或过短，领带一般在第四、五个纽扣之间。站立时其下端触及腰带为宜。如内穿背心时，领带要放在背心内，领带夹也不要露出背心。生活中有的人把领带夹夹在衬衣的第二个纽扣处，显得十分显眼、难看。在宴会等喜庆的场合，领带颜色可鲜艳一些;参加吊唁活动，一般系黑色或其它素色领带。在日常生活中，只穿衬衣(包括短衬衣)也可系领带，但衬衣下边要放在裤子里。穿茄克衫等翻领衣服，内穿衬衫时，也可系领带。小脸型、高身材的人不要打太窄的领带，胖者不要打太宽的领带。 六是餐饮要规范。要坐得端正，双腿靠拢，两足平放。双手和手肘部要离开桌子，不要放在、扒在桌上。主人示意开始时，客人才能开始。进餐时要细嚼慢咽，不要发出大的声响，如喝汤时“咕噜咕噜”，吃菜时嘴里“叭叭”作响，都是不文雅的表现。若控制不住要打喷嚏或咳嗽时，要用手帕捂住口鼻，低头转向一旁，尽量避免发出声响。敬酒时，上身挺直，双腿站稳。劝酒要适可而止，切忌饮酒过量，以控制在本人酒量的三分之一为宜。

　　用筷子时，一旦夹上食物，应立即放入口中，不要停留时间过长。夹菜时，筷子不要在盘子里乱搅，也不要把筷子伸到太远的菜盘里。若偶尔掉下一些菜到菜外，也不可重新放回盘内。扒在桌子上就着碗吃是被禁止的。(西餐时，左手持叉，右手持刀。上一道菜，使用相对应的餐具。如临时离座，刀叉在盘内摆成“八”字形，表示尚未用完。如用餐完毕，则将刀叉并排横斜放在盘内，柄朝右。)

　　自助餐时，要按顺序自动取食，不要抢先;取食后可换适当位置坐下慢慢进食;第一次取食不必太多，若需添食，可再次或多次去取;所取食物最好吃完，不要剩余，以免造成浪费。

**关于接待礼仪 篇28**

　　接待或访问是公务员在公务活动中的常规工作。公务员在接待和访问中的礼仪表现不仅与他自己的形象有关，而且还与他所代表的组织形象有关。因此，接待礼仪和访问礼仪一直受到重视。

　　1.接待员一般要起身握手迎接来访者，上级、老人、客户要起身迎接。对于同事、员工，除了第一次见面，他们不能起床。

　　2.不要让游客坐在板凳上。如果你暂时不能接待来访者，你应该安排秘书或其他人员接待客人。游客不能被忽视。

　　3.认真倾听来访者的叙述。公务往往是公务。来是无事不登三宝殿，来访者都是为了谈一些事情，所以要尽量让来访者把话说完，认真倾听。

　　4.不要轻率表达来访者的意见和观点，在回复之前要考虑。如果暂时无法回答，请在联系前约定一段时间。

　　5.能立即回复或立即处理的事情，应当场回复，并迅速处理。不要让游客等待或再次来访。

　　6.接待来访者时，如果有电话或新来访者，秘书或其他人应尽量接待，以免中断接待。

　　7.礼貌地拒绝来访者的不合理要求或错误意见，不要刺激来访者，让他们尴尬。

　　8.如果你想结束接待，你可以礼貌地提出借口，比如对不起，我想参加一个会议。今天先谈谈，好吗？等等，你也可以用起床的姿势语言告诉对方结束谈话。

**关于接待礼仪 篇29**

　　一.单项选择题

　　1 商务礼仪的首要问题是

　　A. 尊重为本

　　B. 规范为本

　　C. 友善为本

　　D. 招待为本

　　答案：A

　　2 商务礼仪的基本特征之一是

　　A. 针对性

　　B. 规范性

　　C. 制度性

　　D. 强制性

　　答案：B

　　3 休闲场合可着

　　A. 制服

　　B. 运动装

　　C. 礼服

　　D. 套装

　　答案：B

　　4 职场可以交谈的内容

　　A. 国家秘密

　　B. 私人问题

　　C. 议论同事

　　D. 合同问题

　　答案：D

　　5 商务通话可选

　　A. 周一上午

　　B. 周五下班前

　　C. 晚上10点后

　　D. 周二上午

　　答案：D

　　6 圆桌单主人宴请时，错误的是

　　A. 主人应面对门

　　B. 主人应面背对门

　　C. 主人在左

　　D. 主宾在右

　　答案：B

　　7 对座位的排列我国的传统是

　　A. 以左为尊

　　B. 以右为尊

　　C. 左右地位相等

　　D. 以上都不正确

　　答案：A

　　8 竖桌式谈判不正确的是

　　A. 以右为尊

　　B. 主方在左

　　C. 客方在右

　　D. 以左为尊

　　答案：D

　　9 商务交往中礼品的特征不包括

　　A. 纪念性

　　B. 宣传性

　　C. 便携性

　　D. 昂贵性

　　答案：D

　　10 选择礼品的原则不包括

　　A. 礼品价值

　　B. 送什么

　　C. 什么时间送

　　D. 如何送

　　答案：A

　　二.多项选择题

　　1 通常来说，哪些方面决定着员工的工作业绩

　　A. 态度

　　B. 知识

　　C. 容貌

　　D. 技巧

　　答案：ABD

　　2 进行商务正式宴请时，不应放在首位考虑的是

　　A. 座次

　　B. 菜肴

　　C. 餐费

　　D. 时间

　　答案：BCD

　　3 商务礼仪3A原则是指

　　A. 接受对方

　　B. 重视对方

　　C. 记住对方

　　D. 赞美对方

　　答案：ABD

　　4 与别人交谈时有“三不准”是指

　　A. 打断别人

　　B. 补充对方

　　C. 更正对方

　　D. 看重对方

　　答案：ABC

　　5 公务场合不能穿

　　A. 制服

　　B. 时装

　　C. 礼服

　　D. 民族服装

　　答案：BCD

　　6 自我介绍时要注意

　　A. 先递名片，再做介绍

　　B. 先做介绍，后递名片

　　C. 长话短说

　　D. 内容完整

　　答案：ACD

　　7 商务交往中座次排列的基本原则：

　　A. 内外有别

　　B. 中外有别

　　C. 有所创意

　　D. 遵守成规

　　答案：ABD

　　8 横桌式谈判的座次方面以下错误的说法是

　　A. 主方面对门

　　B. 主方背对门

　　C. 客方面对门

　　D. 客方背对门

　　答案：AD

　　9 陌生场合可谈

　　A. 个人问题

　　B. 哲学

　　C. 文学

　　D. 天气

　　答案：BCD

　　10 电话公务应注意

　　A. 报

　　B. 转

　　C. 送

　　D. 批

　　答案：ABCD

　　三.判断题

　　1 商务礼仪的首要问题是尊重为本。

　　A. 正确

　　B. 错误

　　答案：A

　　2 客人和主人会面时，接待人员首先介绍主人。

　　A. 正确

　　B. 错误

　　答案：A

　　3 按商务礼仪，引导者应在

　　客人的右前方引路。

　　A. 正确

　　B. 错误

　　答案：B

　　4 商务便宴首先要考虑的是客人忌讳吃什么。

　　A. 正确

　　B. 错误

　　答案：A

　　5 按商务礼仪位次的纵向排列规则是前排高于后排。

　　A. 正确

　　B. 错误

　　答案：A

　　6 内强素质、外塑形象是商务礼仪的作用。

　　A. 正确

　　B. 错误

　　答案：A

　　7 公务场合着装应遵循庄重保守原则。

　　A. 正确

　　B. 错误

　　答案：A

　　8 交际式自我介绍不用介绍职务。

　　A. 正确

　　B. 错误

　　答案：B

　　9 交际式自我介绍不用介绍部门。

　　A. 正确

　　B. 错误

　　答案：B

　　10 职场交谈不能非议国家和政府。

　　A. 正确

　　B. 错误

　　答案：A

**关于接待礼仪 篇30**

　　（1）安排有序，每个工作人员在活动过程中承担什么角色，要做什么样的工作都已事先确定，不能出现手忙脚乱，不知所措的现象。

　　（2）行为规范。所有参加礼仪接待服务的工作人员应按标准的商业行为规范来引导和服务客人，统一的服饰、统一的礼貌用语、统一的行走站立姿势、统一一的商业礼仪训练，使客人感受到所有的人员都训练有素，是一支专业的服务队伍。

　　（3）态度真诚。可人的微笑，亲切的问候，细声的叮咛，耐心的解说……这些都是礼仪接待人员良好素质的表现，也是人们对礼仪接待服务的基本要求。同时礼仪接待人员应具备一定的应变能力和解说能力，能灵活应对客人提出的各种问题。

　　（4）富有个性。根据展会活动的形式和内容，礼仪接待服务的形式也可以设计得富有个性和特色，通过礼仪接待服务来凸现展会活动的特色和主题。

**关于接待礼仪 篇31**

　　康乐华工有限公司的林平山，是一位刚从大学经济管理专业毕业的学生。因他毕业前在该公司实习，而且他针对该公司管理撰写的毕业论文中的某些观点很得指导教师赏识，他本人也认为对该公司改革有一定作用。来到该厂工作后，他对论文中的一些观点和看法更加成熟，因此，小林很想找总经理谈谈。但他去找经理那天，恰好经理外出开会，只有经理办公室张秘书在看当天准备上报的统计表。张秘书很客气地让小林坐下，并告诉小林：“经理不在，有何意见，我可以代为转达。”于是，林平山就滔滔不绝地讲了起来。张秘书一边看报表，一边听对方侃谈，但精神却集中在报表上。小林言谈中常带“像我们这样的小公司”，张秘书越听越高兴，结果，没等这位大学生把话说完，他便满脸怒气说道：“公司小是否埋没了你的才能?你是大学生，大才小用，何不去大公司呢?……”张秘书的冷嘲热讽，激怒了小林，导致了双方的激烈争吵。最后，林平山非常气愤地离开了办公室。

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