# 办公室接待礼仪培训知识

来源：网友投稿 作者：小六 更新时间：2025-01-09

*办公室接待礼仪培训知识（通用4篇）办公室接待礼仪培训知识 篇1　　仪表要求表　　第4条 仪容。整洁的仪容及恰到好处的修饰，均能显示出人的修养，　　及本人对工作的自信心，因此除了衣着要得体外，在卫生方　　面也应严格要求自己。具体的礼仪要求如下*

办公室接待礼仪培训知识（通用4篇）

**办公室接待礼仪培训知识 篇1**

　　仪表要求表

　　第4条 仪容。整洁的仪容及恰到好处的修饰，均能显示出人的修养，

　　及本人对工作的自信心，因此除了衣着要得体外，在卫生方

　　面也应严格要求自己。具体的礼仪要求如下表。

　　仪容要求表

　　第5条 仪态。所有人员应举止文明、尊重他人，并善于控制自己的

　　情绪，塑造自己的仪态美。具体要求如下。

　　⑴ 站姿要求

　　男士站姿要求稳健大方，女士站姿要求优美挺拔。

　　规范的姿态应该做到如下几点：

　　①头正。面带微笑，双眼平视前方，下颔微收，表情自然，精神饱满。

　　②肩平。双肩放松，稍沉，后展。

　　③身直。收腹，微挺胸，立腰，夹臀。

　　④腿脚并拢。尽量靠拢膝盖，并脚跟，男士脚尖呈45°左右夹角，女士脚尖脚跟靠拢。

　　⑤双手相握，叠放与腹前。双臂放松自然垂放于身体两侧，男士握手背，女士握四指。尽量不露大拇指。

　　⑥重心在全脚掌上。

　　⑵ 坐姿要求

　　男士坐姿要求稳重大方，女士坐姿要求端庄优雅。

　　规范的坐姿有以下要求：

　　①入座时

　　A上体可微微欠身后落座，但不宜低头、弯腰、含胸。

　　B尽量轻、稳、缓，不出异响。

　　C无桌时，可走到座位前再转身落座；有桌时，须左进左出。 D如遇座位位置不合适，先把椅子移到合适处再落座。

　　E若女士着裙装，须后拢一下再落座。

　　②坐定后姿态

　　A上体姿态与标准站姿相同。

　　B座位不宜全坐满，一般只坐1/2到2/3。

　　C男士双膝可打开比肩窄，脚跟、尖平行朝前；女士必须并拢膝盖，可正向或倾向一侧，两脚平行相靠。

　　D男士双手可自然分放在双膝上，亦可握手背放置于双腿靠近身体处；女士可握四指，亦可环扣相握放于双腿1/2处。

　　③离座时

　　A上体可微微欠身后离座，但不宜低头、弯腰、含胸。

　　B可以一脚后收一小步，然后主要靠下肢力量使身体离开座位。 C离位前，应做好准备，避免掉落或遗漏物品，引发不必要动作出现。

　　⑶ 走姿要求

　　男士走姿要求阳刚稳重，女士走姿要求轻快敏捷。

　　规范的走姿应该有如下特点：

　　①上体保持规范站姿要求。

　　②重心与脚步同时向前。

　　③走直线。脚跟脚尖的延续尽量在一条直线上，成“一字”步。有困难的男士可脚尖略向外，左右脚跟内侧沿线尽量靠近。

　　④摆臂自然。肩部放松，自然直臂，前后摆动，侧面看——肘关节前后不过自己的身体前后沿。

　　⑤步幅适中。正常情况，前后脚印间距在一个脚印的长度。

　　⑥速率均匀。一般正常情况不宜太快，不宜忽快忽慢。

　　⑷ 蹲立礼仪要求

　　男女士蹲立姿态同样要求——稳定、安全、庄重。

　　规范的蹲立姿态要求：

　　①上体姿态与标准站姿时一样。

　　②下蹲时，先向前一步，然后保持上体正直的同时，重心下降，屈膝下蹲。

　　③男士两膝可以微分，但不宜超过一拳的距离；女士双膝必须靠紧。

　　④起立时，要保持身体正直，肩部先起，不可臀部先起。

　　⑤另可分以下两种蹲式：

　　A高低式（男女通用）：蹲下时，一脚在前，一脚在后，在前的脚，全脚掌着地，小腿与地面垂直。在后的脚是支撑点，脚跟提起，前脚掌着地，重心在后脚上。

　　B交叉式：女士裙装必须采用的蹲姿，下蹲后两脚双膝交叠，在后方的膝部紧贴前方腿的小腿近脚跟处外侧。

　　⑸ 手势礼仪要求

　　手势礼仪要求表

**办公室接待礼仪培训知识 篇2**

　　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。

**办公室接待礼仪培训知识 篇3**

　　（一）迎宾礼节。

　　迎宾礼仪是办公室日常接待的重要工作。正确的迎宾工作，除了热情与真诚，礼仪常识必不可少。迎来送往，是日常接待工作的主要方面。

　　1、办公室日常迎宾。秘书在办公室接待来访的客人，既有预先约定的，也有临时无约的“不速之客”。不管是有约的还是无约的，秘书都应热情地以礼相待。

　　当来宾若是熟悉且依约前来的，秘书可亲切地与其握手并礼貌地将其引到事先安排好的会谈地点。对首次到访的来宾，不管有约无约，秘书都应诚恳地进行自我介绍，然后或确认或恭敬而礼貌地询问来宾身份，并与其握手致意，必要时可与来宾礼貌地交换名片。对有约的、重要的，或是远道而来的来宾，为了表示郑重、尊敬与热情、友好，主人（多数是秘书）应提前到达预先约定的地点或本单位的大门口、办公楼下恭候来宾。当来宾乘坐的车辆驶近时，应面带微笑，挥手招呼致意，以示“我们在此已经恭候多时了，欢迎您的光临”之意。

　　2、办公室之外迎宾。有时，秘书必须陪同或代表领导到机场、码头、车站等交通场所迎接来宾，或在接待活动地迎接来宾，这相对于办公室日常迎接来说，程序更为复杂些，礼仪礼节要求也更为讲究。迎宾时，主人应提前到达迎接地点。来宾到达后，主人应上前热情地招呼、问候，然后或自我介绍，或互相介绍，或交换名片。如果与来宾是初次见面，秘书可事先准备好写有如“欢迎XX公司先生一行”之类醒目文字的接站牌。

　　对重要的来宾，可在交通场所或特定的地方举行一定的欢迎仪式。必要时，要安排迎宾线，即在迎宾时，为了表示隆重，同时也便于主客双方相互致意，主方人员列队迎接来宾。迎宾线可安排在门内，也可安排在门外，但是一定要面向来宾方向。迎宾线的\'迎接人员要按职务的高低排列，排列方式可是“一字式”或“雁字式”。

　　欢迎重要来宾时，有时还要安排送花。送花时，一般宜选择代表“友谊、喜悦、欢迎”花语的花卉，如玫瑰、兰花、紫罗兰等。如果是接待外宾，送花时，一定要尊重来宾所在国对花的禁忌风俗。一般来说，以红色花系或紫色花系为佳，忌用黄色花卉和菊花、杜鹃花、石竹花。来宾所在国的国花一般都会受欢迎。在数目上，西方人送花一般是单数，但是不能送13朵。

　　（二）送宾礼节。

　　俗话说：“出迎三步，身送七步。”这是迎送客人的最基本礼节。送别客人时，秘书应根据实际情况，将客人送至办公室（或接待室）门口，或送至电梯口，或送至单位的大门口等，与客人握手道别，必要时还要为客人打开车门。送别时一定要注意的是，不管送到哪里，都要面带微笑，挥手目送客人远去。握手道别时，主人一般不宜先伸手，以免给人造成“逐客”的误会。

　　重要的访问应当举行一定的欢送仪式，欢送仪式可在交通场所或特定的地方举行。必要时，要安排送宾线，即在送宾时，为了表示隆重，同时也便于主客双方相互话别，主方人员列队送别来宾。送宾线的人数及安排与迎宾类似。同时，有时还可安排送花。送别时，可用芍药花、胭脂花等，也可加杨柳、杉枝表示祝福与惜别，同迎接时送花一样，也要注意有关的禁忌。

**办公室接待礼仪培训知识 篇4**

　　文明应答

　　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?”当对方说明要找的人后，应说“请稍等”，然后找受话人。如果受话人虽在，但有事无法分身，可礼貌地向对方解释并提出建议，以免浪费对方时间，如“王先生现在正忙，您过5分钟再来电话吧?”如果对方要找的人不在，可以礼貌地解释并提出建议，如“王先生不在(不在的原因)，我能帮您什么忙吗?”

　　认真倾听

　　在接电话的过程中，应避免打断对方的讲话，可视情况用“嗯”、“是的”、“对”、“知道了”等作答。没有听清听懂，致歉后再请求对方重复。对重要的内容应记录，并请求对方重复确保无误。在电话交谈结束时，应谦恭地问一下对方：“请问您还有什么事情吗?”当确认对方已经讲完之后，方可结束通话。挂电话时，切忌没有致结束语就挂机或是挂机动作突然、用力过大，使对方产生误解。

　　接听细节

　　从拿起听筒到放听筒，整个过程都有礼仪规范，不可疏漏任何一个环节。接听电话时，应注意嘴和话筒保持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。讲话时，声音不宜过大或过小，吐词清晰，保证对方能听明白，绝不能叼着香烟、嚼着口香糖。要多用“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“不客气”等文明用语，而不能用失礼的“喂”来称呼对方;当对方要找的人不在时，接电话人也不要主动打听对方的来意。

　　声音亲切

　　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。你在微笑，电话就会传递你的微笑;你是快乐的，电话也会传递你的快乐。亲切、温情的声音，会让对方对你产生良好的印象。如果绷着脸，声音会变得冷冰冰。即使你看不到和你通话的人，你也要像他们就在你的面前一样对待他们。他们一直在注意着你的声音，包括语调和心情，你需要把你全部的注意力投入到电话中。

　　做好记录

　　电话接听记录是办公室工作的重要文档资料，是领导安排工作、调度工作、上情下达、检查督促、界定责任的重要依据。办公室工作人员要养成这样一种习惯：用左手接听电话，右手拿好纸笔，随时记录有用信息。如会议通知就要准确记录会议名称、开会时间、地点、座位号及会议要求，并及时将情况报告相关领导及参会人员。

　　办公室前台电话接待礼仪

　　办公室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，(办公室名称，如果办公室名称较长，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。

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