# 日常接待礼仪

来源：网友投稿 作者：小六 更新时间：2025-01-23

*日常接待礼仪（通用6篇）日常接待礼仪 篇1　　茶具要清洁　　客人进屋后，先让座，后备茶。冲茶之前，一定要把茶具洗干净，尤其是久置未用的茶具，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*

日常接待礼仪（通用6篇）

**日常接待礼仪 篇1**

　　茶具要清洁

　　客人进屋后，先让座，后备茶。冲茶之前，一定要把茶具洗干净，尤其是久置未用的茶具，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，胡乱给客人倒茶，这是不礼貌的表现。人家一看到茶壶、茶杯上的斑斑污迹就反胃，怎么还愿意喝你的茶呢?现在一般的公司都是一次性杯子，在倒茶前要注意给一次性杯子套上杯托，以免水热烫手，让客人一时无法端杯喝茶。

　　茶水要适量

　　放置的茶叶不宜过多，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。假如客人主动介绍自己喜欢喝浓茶或淡茶的习惯，那就按照客人的口味把茶冲好。倒茶时，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。

　　端茶要得法

　　按照我国人民的传统习惯，只要两手不残废，都是用双手给客人端茶的。但是，现在有的年轻人不懂得这个规矩，用一只手把茶递给客人了事。双手端茶也要很注意，对有杯耳的茶杯，通常是用一只手抓住杯耳，另一只手托住杯底，把茶端给客人。没有杯耳的茶杯倒满茶之后周身滚烫，双手不好接近。有的同志不管三七二十一，用五指捏住杯口边缘就往客人面前送。这种端茶方法虽然可以防止烫伤事故发生，但很不雅观，也不够卫生。请试想，让客人的嘴舔主人的手指痕，好受吗?

　　添茶要及时

　　如果上司和客户的杯子里需要添茶了，你要义不容辞地去给他们添茶。你可以示意服务生来添茶。让服务生把茶壶留在餐桌上，由你自己亲自来添则更好——这是不知道该说什么好的时候最好的掩饰办法。当然，添茶的时候要先给上司和客户添茶，最后再给自己添，这样也体现出自己对上司和客户的尊重。

**日常接待礼仪 篇2**

　　着装仪容规范

　　不要忽视办公室着装。如果你看上去干净利落、衣着整洁，自己也会感觉良好、自信十足。注意，在穿着上不要百无禁忌，过于招摇。新进单位的人要根据自己工作性质、职位选择适宜的服装。不要穿过于追逐时尚;过于休闲的服装，相对保守正规一些的服装会给人留下好感。此外，要是你整天“标新立异”，想办法从外观上引起上司或者同事们的“视线”的话，上司或者同事们反而会认为你不把心思放在工作上，工作肯定不会太认真。

　　来访者接待

　　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，前台接待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，办公室前台要打电话问问，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。

　　接电话礼仪

　　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。

　　办公室接待迎送的礼仪

　　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、杉枝表示祝福和惜别，同迎接时送花一样，也要注意有关的禁忌。

**日常接待礼仪 篇3**

　　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。

**日常接待礼仪 篇4**

　　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。

**日常接待礼仪 篇5**

　　办公室访客接待礼仪

　　1.行政文员负责回答访客的询问，了解来访目的，协助作好访客登记，通知相关部门人员接待。

　　2.部门会议及访客接待由部门相关人员跟进。

　　3.访客接待基本技能：既要机敏，又要有礼貌。要殷勤恳切，只要访客一走进办公室或办公桌前，就该面带笑容地打招呼。要替事先不曾约定的访客着想，仔细倾听这种没预约的访客解释他的来意与理由。如果不能安排当时会见，就表示遗撼，并为他安排以后会见。按顺序请访客进去，可按事先安排次序或以到达先后为次序。要做好访客登记，记上时间、名字、职务、来访目的和业务关系，以及通讯地址等。

　　4.访客接待基本礼仪：

　　4.1客人来访时，应立刻从椅子上站起来，并礼貌性招呼一声“您好”，当对方递过名片来时，应用双手接过来，并念出对方的姓名和公司名称。

　　4.2引导访客到上司办公室或会客室时，在离位前应先把桌上的文件资料合起并放好，避免让人看到或遗失。

　　4.3在走廊、楼梯陪同访客行走时，要配合访客步调，在访客右侧前一公尺处引导。在转弯或上楼梯前应先有所指示动作，让访客明白所往去处。

　　4.4在到达目的地前，要指明“就在这里”，在打开门之前要先敲门。如果门向外开，应用手按住门，让访客先行进入并指引落座;如果门向内开，应先进入，按住门后再请访客入内。

　　4.5进入室内后，应请客人坐上位(离入口较远处)，并说“请坐，稍候”。退出会客室时，应以正面倒走方式退出，并关上门，挂上“访客中”字样的牌。

　　4.6面谈时，应当在适当的时候端饮料(茶、咖啡、奶茶)，饮料应放在盘中端出并放在访客正面的桌面上，并做出请用的手式。面谈时间过长，应当在适当时间入内添加茶水;面谈结束后，应将访客的物品交给对方，若发现访客离开后有遗忘之物，应马上上报处理。

　　4.7部门接待人员在访客走后，要对会客室进行整理，处理善后事务。为了避免新访客到来久等，整理工作要利落、敏捷。如距下一位访客来临有一段时间，应先开窗通风。烟缸里如有前一位访客的烟蒂，应马上清除。总之，无论在何时，或处于何种状态，部门接待人员都应以最快捷的速度迎接访客。

　　接待预约访客

　　看到客户后，微笑着打招呼。如坐着，则应立即起身。

　　握手和交换名片。

　　将客户引到会议室。奉茶或咖啡。

　　会谈。会谈结束。送客。

　　接待临时访客

　　确认访客所在单位、姓名、拜访对象、拜访事宜和目的。

　　如本人无时间接待，尽量安排他人接待，不要让访客空手而归。如果暂时脱不开身，则请访客在指定地点等候，并按约定时间会见访客。

　　看到访客后，微笑着问候，并握手和交换名片。

　　如果访客找的是本人，则直接带访客到会议室会谈。

　　如果访客找的是其他人，则迅速联系受访对象，告之访客的所在单位、姓名和来意。

　　依受访者的指示行事：

　　1、带到会客室。奉茶或咖啡。告之受访对象何时到。

　　2、将访客带到办公室，将其引导给受访对象后告退。

　　3、告诉访客，受访者不在或没空接待，请访客留下名片和资料，代为转交。约定其他时间来访。表示歉意。礼貌送客。

　　奉茶或咖啡

　　准备好杯子、杯垫、托盘、奶精、糖、抹布等器具。各项器具要洁净、完好无缺。

　　不管份数多少，一律使用托盘端送。右手拿抹布，以便茶水或咖啡洒在桌面上时，可以立即擦拭。

　　先将托盘放在桌面上，再端送给客人。若会客室关着门，应先敲门再进入。进入时面带微笑，点头示意。

　　奉茶或咖啡的顺序：客人优先;职位高者在先。

　　留意奉茶或咖啡的动作：双手捧杯，视状况从客人的正面或斜后方奉上。奶精和糖放在大家方便取用处。

　　双手拿起托盘，后退一步，鞠躬或致意说一句“打扰了”，然后退出，把门关上。

**日常接待礼仪 篇6**

　　1、早做准备，保持办公室优雅环境

　　办公室平时也应保持优雅、整洁的环境。如有客人来访，则更应保持较高水平的工作条件。客人来访，一般是会早打招呼、早有约定的。得知客人来访消息后，应告知有关部门早做准备，把办公室收拾得干净利落。窗户要明亮，桌椅要整洁，东西要整齐有序，空气要清新。冬季要温暖，夏季要凉爽。茶水早备好，对有的客人还可备些水果。如果来客较多，或客人规格较高，来访的目的又比较严肃，也可以在专门的会议室(会客室)接待。会议室(会客室)也应早做准备，以迎客人。

　　2、准备好有关材料

　　客人来访前的准备工作，除了接待场合(办公室或会议室、会客室)精心布置外，还有一项重要任务就是材料的准备。客人来访，是参观本单位某某部门，还是了解、考察某项工作?是商洽某方面的问题，还是研究相互合作事宜?务必做到心中有数。有关客人来访的目的，一般对方早已提前告知，应根据双方商定的会谈事宜，或客人的请求，让有关人员早做准备。需要什么数字、情况、资料，事先提供出来，该打印的打印，该论证的论证，该先拿出初步意见的先统一内部口径。省得客人来后现找现查，或无法表态，显得被动。

　　3、工作人员礼貌接待

　　客人到来，要抽调若干工作人员进行接待。接待的工作人员，有的是服务、礼仪接待，比如引导、倒茶倒水、留饭宴请的热情招待等;有的是工作需要接待，比如参加会谈、介绍情况、参与商讨等。无论负责哪方面的工作人员，都应衣着整洁，走路轻盈，仪态大方，待人彬彬有礼。在与客人会谈过程中，无关人员应自动退避。至于礼仪、服务人员，应定时敲门而进，倒茶续水，取换毛巾，进行热情服务;但服务不应影响主客双方会谈，要保持现场的安静。服务完毕应轻轻退出。

　　4、送客

　　若客人办事已毕要走，一定要送别。办公室相关人员也要随之送行。客人若自备车辆，工作人员可早些通知司机(或由客人方工作人员自行通知)。若需本单位送回，需要早做车辆安排，勿使之久等。可视情况，决定送至办公室门口或单位大门口。送别时应说些客气话：“欢迎再来”、“欢迎常联系”、“接待不周，请多原谅”等。

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