# 前台接待礼仪常识

来源：网友投稿 作者：小六 更新时间：2025-02-13

*前台接待礼仪常识（通用6篇）前台接待礼仪常识 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*

前台接待礼仪常识（通用6篇）

**前台接待礼仪常识 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。

　　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。

**前台接待礼仪常识 篇2**

　　一、形象要求

　　前台接待人员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。

　　（1）迎送客人和同事上下班（适用于高档写字楼前台接待）

　　每日于上班前十分钟、下班时间开始后十分钟内，以站姿微笑面向上、下班人员，行注目礼，并主动问候。

　　二、电话接听

　　如果对方打错了电话，或不清楚应该找谁时，应礼貌解释，并热情地为对方转接相关人员。

　　待来电者报上转接号码后礼貌说：“请稍候”，并立即转接；

　　电话在三声内接听，必须使用规范应答语：“您好，物业”、“您好，中心/管理处”；

　　电话机旁备纸、笔，主动提供留言服务，随时准备记录客人提出的要求和帮助解决的事项。尤其对客人的姓名、电话、时间、地点、事由等重要事项认真记录并及时转达有关部门和责任人。

　　在接听投诉电话时，更要注意使用礼貌用语，积极帮助客户解决遇到的困难和问题，态度要积极、和蔼。及时将客户的意见转接相关部门和责任人或主动留下客户的电话，帮助联系和积极寻找解决问题的途径；

　　如转接电话占线或无人接听时，请说：“您好，先生/小姐，您要的电话占线或无人接听，请稍后打来”；

　　如对方要求转接其他人，请立即转接；

　　如接转电话不顺畅，请回答：“对不起，让您久等了，我在帮您转接”；

　　三、接待来客

　　做好来访者的登记工作（根据公司规定执行）。

　　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。

　　当有客人来访时，应起身站立、行欠身礼。面带微笑，热情、主动问候，使用礼貌用语：“您好，请问有什么可以帮您吗？”，耐心倾听客人的来意，并根据客人的需求积极予以帮助。

　　对来访者经核实后引导其进入相关区域。

　　谢绝外来推销员、衣着不整的闲杂人员进入办公区。

**前台接待礼仪常识 篇3**

　　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。

**前台接待礼仪常识 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。

**前台接待礼仪常识 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。

**前台接待礼仪常识 篇6**

　　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。

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