# 关于在办公室内的接待礼仪规范要点

来源：网络 作者：诗酒琴音 更新时间：2024-06-12

*遵循一些礼仪规范，了解、掌握并恰当地应用职场礼仪会使你在工作中左右逢源，使你的事业蒸蒸日上哦。 下面是小编为大家搜集了关于在办公室内的接待礼仪规范要点，供大家参考借鉴。 办公室接待礼仪(一) 着装仪容规范 不要忽视办公室着装。如果你...*

遵循一些礼仪规范，了解、掌握并恰当地应用职场礼仪会使你在工作中左右逢源，使你的事业蒸蒸日上哦。 下面是小编为大家搜集了关于在办公室内的接待礼仪规范要点，供大家参考借鉴。

办公室接待礼仪(一)

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。

办公室接待礼仪(二)

(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，除了热情和真诚，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、尊敬和热情、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XX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、杉枝表示祝福和惜别，同迎接时送花一样，也要注意有关的禁忌。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找