# 办公室接待礼仪

来源：网络 作者：梦回江南 更新时间：2024-06-14

*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。下面有小编整理的办公室接待礼仪，欢迎阅读! 一、打电话接待礼仪 1、不打无准备之电话。打电话的人作为主动行为者，应该考虑到被动接听者的感受。...*

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。下面有小编整理的办公室接待礼仪，欢迎阅读!

一、打电话接待礼仪

1、不打无准备之电话。打电话的人作为主动行为者，应该考虑到被动接听者的感受。打电话时要有良好的精神状态，站着最好，坐着也行，但不要躺着，或歪靠在沙发上，那势必发出慵懒的声音，更不能边吃东西边打电话。拿起听筒前，应明白通话后该说什么，思路要清晰，要点应明确。

2、选择适当的通话时间。原则是尽量少打扰对方的作息。一般而言，三餐时间，早七点(假日八点)以前，晚十点以后，对方临出门上班、临下班要回家时，不宜打电话。除非有万不得已的特殊情况，切忌半夜三更打电话，以免惊扰对方及其家人。通话时间也要控制，尽量长话短说。

3、注意说话礼貌。打电话始终要用礼貌语，常用的有：您好、我说清楚了吗、谢谢、再见、晚安。打电话时，应作简要的问候、自我介绍并说出要求通话的人，切忌说你知道我是谁吗?猜猜看! 之类的话。音量要适中，以对方听得清晰为准。语速要稍缓，语气应平和，给对方以亲切感，但不可拿腔拿调、装腔作势。接听电话时，以礼貌用语通报自己的单位名称，一方面做了礼节性的问候，又能让对方听清楚你的单位。当电话交谈要结束时，须询问对方，这既是尊重对方也是提醒对方，最后以再见之类的礼貌语结束。

4、转接电话有分寸。如果对方要传呼其他同事，接听者应该热情地告诉对方，如：好的，请稍候。然后用手捂住受话器，或去请或直接把话筒递给同事。如果同事不在场，接听者应委婉地说：需要转告吗?，可以留下您的电话吗?，切忌以一声不在、没看到即挂断。

5、接打手机要文明。手机礼仪既有电话礼仪的共性，还有其特殊的规范。手机的基本特点在于移动性，可能把噪音带到任何场所，因此手机使用者要特别注意顾及他人。在一般情况下，要让手机处在开机状态，随身携带，以便及时接听，不让对方焦急等待，也不让远离主人的手机吵烦他人。在不便及时接听的情况下，一有机会，就要及时回话并说明原因，致以歉意。在特殊场合，比如在开车、开会、动手术、讲课、表演、会谈时，在影剧院、医院、音乐厅、图书馆里，在飞机、公交车、宾馆大堂上你不能旁若无人地打手机。打手机应特别注意说话简洁，节约通话时间。如果对方正在路上或在办事或处在不宜多说话的场合，就更应长话短说。最好要通报一下自己所在的方位，以便对方判断各自的处境。

二、当面接待礼仪

1、接待群众来访。要态度诚恳热情，认真听取意见和建议;对群众反映的问题，按有关政策的法律、法规的规定，解答清楚;能够当即办理的事情立即办理，一时解决不了的问题与群众约定时限，向领导汇报后，协调有关部门加以解决。

2、接待上级来访。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。

3、接待下级来访。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。

三、接待上级检查汇报礼仪

1、遵守时间，不失约定。应树立极强的恪守时间的观念，不要过早抵达，使上级准备未毕而难堪，也不要迟到，让上级等候过久。

2、进门前先轻轻敲门，经允许后才能进门。不可大大咧咧，破门穿堂，即使门开着，也要用适当的方式告诉上级有人来了，以便上级及时调整体态、心理。

3、精神饱满，仪态端庄。站有站相，坐有坐相，文雅大方，彬彬有礼。。

4、汇报实事求是，口音吐字清晰。有喜报喜，有忧报忧，语言精炼，条理清楚，不可察言观色，投其所好，歪曲或隐瞒事实真相。

5、保持冷静，维护形象。汇报工作出现上级不注意礼仪时，不可冲动，仍然要坚持以礼相待，也可以以身示范来暗示上级纠正错误，或者直言相陈，但得注意言辞的艺术性。

6、告辞礼貌，细致周到。汇报结束后，上级如果谈兴犹在，不可有不耐烦的体态语产生，应等到由上级表示结束时才可以告辞。告辞时，要整理好自己的材料、衣着与茶具、座椅，当领导送别时要主动说谢谢或请留步。

四、接待下级汇报工作礼仪

1、如果已约定时间，应准时等候，如有可能可稍提前一点时间，并做好记载要点的准备以及其他准备。

2、及时招呼汇报者进门入座。不可居高临下，盛气凌人，大摆官架子。

3、当下级汇报时，可与之目光交流，配之以点头等表示自己认真倾听的体态动作。对汇报中不甚清楚的问题可及时提出来，要求汇报者重复、解释，适当提问，但要注意所提的问题不至于打消对方汇报的兴致。

4、不随意批评、拍板，要先思而后言。

5、听取汇报时不要有频繁看表或打哈欠、做其他事情等不礼貌的行为。

6、要求下级结束汇报时可以通过合适的体态语或委婉的语气告诉对方，不能粗暴打断。

7、如果已到了吃饭时候，可挽留下级吃便饭。

8、当下级告辞时，应站起来相送。如果联系不多的下级来汇报时，还应送至门口，并亲切道别。

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