# 简析前台接待礼仪知识

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-06-25

*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，这对于塑造公司形象有着非常重要的作用。下面是小编精心整理的简析前台接待礼仪知识，希望能给大家带来帮助! 1、电话接听技巧 ① 目的 通过电话，给来电者留下这样...*

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，这对于塑造公司形象有着非常重要的作用。下面是小编精心整理的简析前台接待礼仪知识，希望能给大家带来帮助!

1、电话接听技巧

① 目的

通过电话，给来电者留下这样一个印象：键桥通讯是一个礼貌、温暖、热情和高效的公司。当我们接听电话时应该热情，因为我们代表着公司的形象。

② 左手持听筒、右手拿笔

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 电话铃声响过三声之内接起电话

④ 注意声音和表情

你说话必须清晰，正对着话筒，发音准确。通电话时，你不能大吼也不能喃喃细语，而应该用你正常的声音并尽量用热情和友好的语气。

你还应该调整好你的表情。你的微笑可以通过电话传递。使用礼貌用语如谢谢您，请问有什么可以帮忙的吗?不用谢。

⑤ 保持正确姿势

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。

⑥ 复诵来电要点

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。

⑦ 最后道谢

最后的道谢也是基本的礼仪。来者是客，以客为尊，千万不要因为电话客户不直接面对而认为可以不用搭理他们。实际上，客户是公司的衣食父母，公司的成长和盈利的增加都与客户的来往密切相关。因此，公司员工对客户应该心存感激，向他们道谢和祝福。

⑧ 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。

⑨ 当你正在通电话，又碰上客人来访时，原则上应先招待来访客人，此时应尽快和通话对方致歉，得到许可后挂断电话。不过，电话内容很重要而不能马上挂断时，应告知来访的客人稍等，然后继续通话。

2、电话转接流程

当我们接到一个外线电话时，应该遵循以下流程：

① 使用以下语句：您好，键桥通讯。

② 不同的来电者可能会要求转接到某些人。任何找管理者或领导的电话必须首先转到相关的秘书或助理那里。这样可以保证管理者或领导们不被无关紧要的电话打扰。

③ 如果来电者要求转接某个职位的人，如请找你们的人力资源总监听电话好吗?我帮你转到他办公室。然后，我们试着将电话转到相关的秘书哪里。

④ 如果来电者说出要找的人的名字你必须回答：请稍等，我帮你转到他的办公室。然后，试图将电话转给相关秘书。

如果秘书的电话占线或找不到秘书你必须回答：对不起，\*\*先生电话正占线，您要等一下吗?

如果对方回答是，请保留来电者的电话不挂段，但等到快一分钟时，你必须跟来电者确认是否还要继续等候。你必须说\*\*先生的电话还在占线，您还要等侯吗?如果回答否，你必须说：请问您有什么事我可以转告吗?

⑤ 如果你知道相关的人员现在不在办公室你必须说：对不起，\*\*先生暂时不在办公室，请问有什么事情我可以转告吗?或者说对不起，\*\*先生去香港出差了，请问有什么事情可以转告吗?千万不要在不了解对方的动机、目的是什么时，随便传话，更不要在未授权的情况下说出指定受话人的行踪或将受话人的手机号码或家庭电话号码告诉来电者。

⑥ 如果来电者不希望和具体某个人或者不确定和谁通话时，你必须说有什么可以帮到您的吗?通过与他的对话了解来电者的目的。如果是投诉电话，你应该仔细聆听后，帮他们找到可以帮助的人，但不能将电话直接转到公司领导那里。如果是一般性的推销电话，你必须说：对不起，\*\*先生外出香港了，他的秘书暂时联系不上，您需要我转达什么信息吗?

⑦ 如果来电者拨错了号码，你必须说对不起，您是不是打错了呢?这里是键桥通讯。如果有必要你还可以告诉来电者这里的号码是25625233。

⑧ 如果一次通话占用了较长时间又有其他电话进来时，你必须说：对不起先生，您能稍等一会，让我接听另外一个电话吗?

⑨ 在转接电话的时候，如果你知道的话，告诉领导或秘书来电者的姓名。

> 四、公司内部的礼仪和秩序

1、离座和外出

前台接待人员工作的特殊性决定了其离座不应该太久，一般不能超过10分钟。如果是因为特殊原因需要外出时，应该先找妥代办人，并交待清楚接听电话的方法等。

2、严守工作时间

前台接待人员应该严格遵守作息时间。一般情况下，应该提前5-10分钟到岗，下午下班应该推迟20-30分钟。

3、闲谈与交谈

应该区分闲谈与交谈。前台人员应该尽量避免长时间的私人电话占线。更不应该出现在前台与其他同事闲谈的场面

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