# 酒店接待礼仪常识

来源：网络 作者：诗酒琴音 更新时间：2024-06-28

*礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。下面是小编精心整理的酒店接待礼仪常识，希望能给大家带来帮助! 一、酒店前台电话礼仪 1...*

礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。下面是小编精心整理的酒店接待礼仪常识，希望能给大家带来帮助!

一、酒店前台电话礼仪

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。

二、酒店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，酒店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

酒店前台接待人员是酒店的;形象代言人;或称酒店的;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。

三、酒店前台接待禁忌

1.坐着迎接客人

目前很多酒店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酒店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，酒店式人性化了，但是客人却感觉不到尊重了，所以前台接待人员要切记，即便你所在的酒店式坐式服务的，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。

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