# 物业前台接待礼仪要点

来源：网络 作者：诗酒琴音 更新时间：2024-07-14

*你们知道物业前台接待礼仪有哪些吗?下面是小编精心整理的物业前台接待礼仪要点，希望能给大家带来帮助! > 物业前台接听电话礼仪 一、接听来电：注意礼貌用语： 电话铃响三声内，需接起电话。 态度热情，反应积极。声调要显得热情愉快。 ...*

你们知道物业前台接待礼仪有哪些吗?下面是小编精心整理的物业前台接待礼仪要点，希望能给大家带来帮助!

> 物业前台接听电话礼仪

一、接听来电：注意礼貌用语：

电话铃响三声内，需接起电话。

态度热情，反应积极。声调要显得热情愉快。

说话时注意口齿清晰、亲切、热忱、尊重。

重要事项要做好记录：来电话者姓名、电话号码和要义。

二、拨打电话：简洁、明了、礼貌

吐字清晰，语速适中，,语气亲切、自然;

问候你好，自报单位、职务、姓名，感谢代接代转之人;

用语文明、自信等。

重要的客户访问要提前做好准备。

前台接听电话技巧

前台接听电话基本的要求是：确定对方的电话号码及接话人的姓名。在可能的情况下，选择适当的通话时间，这样可以提高通话效果。通话前准备笔和纸。做好备忘录。备忘录应简单明了，记录主要内容，如：姓名、时间、地点、内容、原因、处理结果。另外接听电话不同情况采用的电话技巧包括以下内容：

电话服务的基作应对：

电话铃响了，立即去接听。如果电话超过4次铃响以后才接起来，一定要说一声致歉的话：;对不起，久等了。;要使用适当的问候语。说话声音要清晰、温和、语调适中。

如果正在处理紧急事情，听到电话铃响也应立即接起，然后要先致歉，向对方解释：;对不起，请稍候片刻;，或者征求其意见可否另外时间打来，或打另外一个电话。如：;实在对不起，请您再拨一次\*\*\*好吗?;如果暂时搁置电话，回头再接听时要说：;对不起，让您久等了。;或;很抱歉，浪费您的时间了;。

如果电话讲到中途断线，一般来讲，接听电话的一方，应把电话放下，并等候对方再拨电话来，而打电话的一方要再拨一次，在再次接通电话后，应加上一句;刚才中途断线，真是抱歉。;

指定接听的人重要事情处理中：

确定是否情况紧急。

无法立即出面接听时要向对方致歉。

告知对方，当事人何时方便接听。

电话联络事项应尽量做成笔记。

指定接听的人无法出面时：

当事人不在时，请问对方可否留话代为转达。

当事有不在却遇急事时，留下对方电话号码，请当事人主动回电联络。

当事人忙碌时告知对方事后予以回电联络。

当事人出差或病假时，告知该人回店或销假日期。

受托传话之时：

善用传话单或便条纸。

便条纸上记录对方的姓名、来电事项、时间日期。

复诵事项内容以免错误。

告知自己的姓名以示负责。

传话便条要确实交给指定的当事人。

谈话结束时：

亲切道别。

等对方挂断之后再放下话筒。

轻轻放下话筒。

做好记录总结归纳。

物业前台接待礼仪

> 一、物业前台接待礼仪工作需注意以下几点：

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。

4、 注意礼节、讲究原则

物业管理礼仪接待要讲究礼貌，要克服服务工作低人一等的思想，要认识到尊重宾客就是尊重自己，所以要在接待中既坚持原则，又要注意礼貌。

5、 一视同仁、举止得当

物业管理礼仪接待的对象都必须热情的对待，不能看客施礼，更不能以貌取人，必须以优质接待服务来取得业主或用户对你工作的信任，使他们乘兴而来，满意而归。

6、 严于律己、宽于待人

在物业管理接待服务工作中，业主或用户可能会提出一些无理甚至是失礼要求，应耐心地加以解释，宽容待人。

> 二、电话接待礼仪

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，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。

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。

> 三、 接待礼节

迎送礼节是指礼仪接待服务人员在迎送宾客时的礼节，这种礼节既能体现我们对宾客的欢迎和重视，也反映了接待的规格和服务的周到。

1、 宾客上门，热情问候

宾客进门后，接待人员应主动起立并热情地说您好/早上好/下午好，请问有什么可以帮到您?/请问您找哪位?要配以微笑和恰当的肢体语言，不要毫无反应或语气冷淡。

2、 起身让坐

热情招呼业主坐下，请倒杯水接待，如业主没坐下，则接待人员不可坐下，当宾客站着的时候，不可以坐着同其说话。

对于老弱病残幼的宾客，要主动上前进行扶助，并随时采取应急措施。

3、 如手头有重要工作一时无法完成时

应说：对不起，请您稍等。然后迅速处理手头上事务后接待宾客。

> 四、 送客礼节

迎送礼节是指礼仪接待服务人员在迎送宾客时的礼节，这种礼节既能体现我们对宾客的欢迎和重视，也反映了接待的规格和服务的周到。

1、 客人告辞时，应主动起身送至门口，并说：再见/您慢走/欢迎再来。

2、 对于重要的宾客，必要时应组织管理人员和服务人员在大厅或门口列队欢迎，队伍要排列成行，精神饱满、着装整齐、笑容满面。

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