# 有关前台礼仪规范

来源：网络 作者：梦中情人 更新时间：2024-07-24

*礼貌是人与人之间在接触交往中相互表示敬重和友好的行为，体现了时代的风尚与人们的道德品质，体现了人们的文化层次和文明程度。礼貌的外在表现是通过仪表、仪容、仪态以及语言和动作来体现的。下面是小编精心整理的有关前台礼仪规范，希望能给大家带来帮助...*

礼貌是人与人之间在接触交往中相互表示敬重和友好的行为，体现了时代的风尚与人们的道德品质，体现了人们的文化层次和文明程度。礼貌的外在表现是通过仪表、仪容、仪态以及语言和动作来体现的。下面是小编精心整理的有关前台礼仪规范，希望能给大家带来帮助!

> 一、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。

制服要完整清洁及称身，不得穿脏或有皱折的衣服。

头发男：头发不得油腻和有头皮，而且不得过长

女：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。

脸部男：不得蓄须，脸部要清爽宜人，口气清新。

女：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。

手部男：不得留指甲、指甲要清洁，指甲内不得藏污垢。

女：不得留太长指甲，不宜涂鲜红指甲油，指甲油只可用淡色的。

脚部男：清洁的鞋袜、鞋子每天上班前要擦亮。

女：清洁的鞋袜，不得穿有色的袜，要穿酒店规定的袜色，鞋子每天上班前要擦亮。

气味男：保持身体气味清新，不得有异味。

女：不得用强烈香料(香水)。

> 二、礼貌礼仪

1.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。

2. 不得故作小动作(永远是成熟、稳重)，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。

3. 工作时不得咀嚼香口胶，吸烟及吃东西。

4. 不得嫌客人噜苏，应耐心地为客人服务。

5. 在处理柜台文件工作时，还要不时留意周围环境，以免客人站在柜台片刻，员工还蒙然不知。

6. 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。

7. 留心倾听客人的问题，不能随意中断客人的叙述，然后再清楚的解答，以免答非所问，如遇到问题不懂作答时，应该说：请稍等，待我查一查以便回答你的问题。

8. 如遇客人对某事情外行，或不能随俗之处，不得取笑客人。

9. 柜台员的工作效率要快且准。

10.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。

11.除了工作上应交待的事，不得互相攀谈私事，不得争论，不粗言秽语。

12.不得擅自用柜台电话作私人之用，如遇急事可请求上司用后台的电话。

13.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。

14.不得在工作时，阅读报章、书籍。

15.走路时，不可奔跑，应脚步轻快无声，不要作怪动作。

16.尽量牢记客人的姓氏，在见面时能称呼客人x先生/小姐/女士，你好!。

17. 若客人之问询在自己职权或能力范围以外，应主动替客人作出有关之联系，而不得随便以不知道回答甚至置之不理。

> 三、仪态礼仪规范

前台接待人员是企业的形象代言人;或称企业的门面。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。

> 四、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。

> 五、接待礼仪事项

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。

六、接待注意事项

1、愿意提供服务的友好态度

客人来访对公司来说都很重要，接待必须要有友好热情和愿意提供服务的态度。

如果你正在打字应立即停止，即使是在打电话也要对来客微笑点头示意，但不需要马上起来迎接，也不必与来客握手。

招呼客人时，应点头致意并面带笑容。接待老客户更要加倍地亲切。

客人离去时，要郑重道别。即使你再忙，也别忘了最后的道别，称呼对方的名字将造成好的印象，所以记住来访者的脸型与姓名是很重要的。

2、接待不速之客是教养的试金石

有客人未预约来访时，不要直接回答他要找的人在或不在。而要告诉对方：我去看看他是否在。 同时婉转询问对方来意：请问您找他有什么事?如果对方没有通报姓名则必须问明，尽量从客人的回答中，充分判断能否让他与自己的同事见面。

陌生客人光临时，务必问清其姓名及公司或单位名称。通常可问：请问贵姓?请问您是哪家公司?

未经上司同意，不要轻易引见来客。即使是事先有预约的来客光临，也要先通报上司(用电话联系或亲自前去报告)，等候指示。倘若没有预约，即使是你认为上司肯定会接见的客人，也不可擅自引见。

3、郑重接过对方的名片

接名片时必须用双手以示尊重，接过来后不可不屑一顾，随手乱放，也不可拿在手中折叠玩弄。

接名片时要确认一下名片上所列对方姓名、公司名称等。如见到不易拼读的姓，不要随便乱念，必须询问对方。

4、判断来客的身份和种类

要事先了解上司是愿意随时接待任何来客，还是喜欢视情况而定，一般可以将来客分为几个种类：

(1)客户。

(2)工作上的伙伴，搭档。

(3)家属，亲戚。

(4)私人朋友。

(5)其他。

在没有预约的情况下，通常可按照以上顺序来决定何者为先。

如果来客非常重要，就不要私自挡驾。

5、谢绝会晤要说明理由并表示歉意

如上司不在或一时联络不上， 应该向重要来客说明原因，表示将主动联络或协助安排另一约会时间。如果对方表示同意，应向对方探询其通讯地址以及联络时间。

不要在没取得上司的同意以前就确认你另定的约会时间，最好告诉来客：我能否给您回电话再确认约会时间?

但如果是前来无理取闹，胁迫上司的来客，则应断然挡驾。

6、让来客等候要注意照料

如果你手头一时放不下，或上司一时无法接待来客，你必须主动招呼客人，以免使其感觉受到冷落。如果客人要提前来访，请其等候合情合理。

请对方在适当的地方坐下，接待室平常要准备些报刊杂志，最好备有介绍本公司的机构、历史、宗旨和服务范围等资料的宣传品，供来访客人阅读。

客人就坐的位置应与你的座位保持一段距离，这样，在你离座时，使对方不会看到你办公桌上的文件。

7、引导带路应靠边走在客人前方1-2步远的位置

带路引导时要留意客人的步速。可说：请往这边走。走到拐弯处时要暂停，以手指示方向，并向客人说：请这边走。在乘坐电梯时要让客人先上先下。按下电钮后示意客人先进先出：请上电梯。请下电梯。

开门关门时留意手不要交叉或背着手开门。手把在右侧的们用左手开，在左侧的用右手开，这样姿势会更优美。若是向内开的门，则应你先进，用手按住门，等客人进来后再松开门。松开门之前应说：请进。

8、代为介绍初次与上司见面的客人

一般应该先把来客介绍给上司，但有时如果来客的身份较高，则最好先向来客介绍上司。

引见后除非上司要你留下，否则做介绍之后即要退出上司的办公室。

上司正在会客时，若有事联络或请示，须用递纸条的方式。可将事项写在便条上，进入办公室后，先向客人道歉：对不起，打扰了。

9、招待饮料

以茶待客是中国的传统，但也有些客人或来去匆匆或一再申明不要茶水，所以不是所有的客人都要用饮料招待。

茶满欺客，茶水、饮料均要八成满，递送饮料要用双手，递送时微笑告知您的茶(咖啡、饮料等)

许多人不爱喝某种饮料，或对饮料的配兑有某种习惯爱好，所以准备饮料时，要礼貌地先问客人要喝什么。诸如：您喝咖啡还是喝茶?您喜欢咖啡如何泡法?

10、制作来访登记卡

在每天上班时要查看当天约见的来访者名单。必要时应事先将约见的有关资料准备好，制成写有姓名、职位、公司、访问日期、求见人等等的卡片。

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