# 简析物业公司前台接待礼仪常识【必备】

来源：网络 作者：星月相依 更新时间：2024-08-21

*物业管理中的礼仪接待服务工作的宗旨是宾客至上、服务第一，就是要在管理和服务中讲究礼貌、礼节，使业主、用户满意，给业主、用户留下美好印象，做到礼貌服务、微笑服务、周到服务。下面是小编精心整理的简析物业公司前台接待礼仪常识，希望能给大家带来帮...*

物业管理中的礼仪接待服务工作的宗旨是宾客至上、服务第一，就是要在管理和服务中讲究礼貌、礼节，使业主、用户满意，给业主、用户留下美好印象，做到礼貌服务、微笑服务、周到服务。下面是小编精心整理的简析物业公司前台接待礼仪常识，希望能给大家带来帮助!

物业管理礼仪接待服务工作必须注意以下几点：

1、 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

想人一等的思，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。

2、 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。

3、 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。

> 一、基本礼节

礼仪接待服务工作中最基本的礼节有两大类：一类是体现在语言上的礼节，如称呼礼节、问候礼节、应答礼节;另一类是体现在行为举止上的礼节，如迎送礼节、操作礼节和次序礼节。

> 一) 称呼礼节

称呼礼节是指服务接待人员在日常工作中与来宾交谈或沟通信息时应恰当使用的称呼。

1、 最为普通的称呼是先生、太太和小姐。当我们得悉宾客的姓名之后，可与其姓氏搭配使用，以表示对他们的熟悉和重视。

2、 在服务接待工作中，要切忌使用喂来招呼宾客。即使宾客距离较远，也不能这样高声呼喊，而应主动上前去恭敬称呼。

> 二) 迎客礼节

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，不得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。

> 三) 应答礼节

1、 应答礼节是指服务接待中在回答宾客问话时的礼节。

2、 应答宾客的询问时要站立说话，要思想集中的去聆听，不能侧身目视它处、心不在焉;交谈过程中要始终保持精神振作，不能垂头丧气;说话时应面带微笑、亲切热情、不能表情冷漠;反应迟钝，必要时还需借助表情和手势沟通和加深理解。

3、 如果宾客的语速过快或含糊不清，可以说对不起，请您说慢一点或对不起，请您再说一遍好吗?，绝不能表现出不耐烦、急躁的神色，以免造成不必要的误会。

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