# 公务接待礼仪知识培训(3篇)

来源：网络 作者：空山幽谷 更新时间：2024-06-20

*在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。公务接待礼仪知识...*

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

**公务接待礼仪知识培训篇一**

上级来访，接待要周到。对领导交待的工作要认真听、记;领导了解情况，要如实回答;如领导是来慰问，要表示诚挚的谢意。领导告辞时，要起身相送，互道\"再见\"。

下级来访，接待要亲切热情。除遵照一般来客礼节接待外，对反映的问题要认真听取，一时解答不了的要客气地回复。来访结束时，要起身相送。

2.接听电话礼仪

语气平和，礼貌问候;认真倾听，真诚交流;

明晰内容，准确记录;灵活应答，干脆利落。

【电话接待的基本要求】

(1)电话铃一响，拿起电话机首先自报家门，然后再询问对方来电的意图等。

(2)电话交流要认真理解对方意图，并对对方的谈话作必要的重复和附和，以示对对方的积极反馈。

(3)应备有电话记录本，重要的电话应做记录。

(4)电话内容讲完，应等对方结束谈话再以\"再见\"为结束语。对方放下话筒之后，自己再轻轻放下，以示对对方的尊敬。

3.引见时的礼仪

到办公室来的客人与领导见面，通常由办公室的工作人员引见、介绍。在引导客人去领导办公室的路途中，工作人员要走在客人左前方数步远的位置，忌把背影留给客人。在陪同客人去见领导的这段时间内，不要只顾闷头走路，可以随机讲一些得体的话或介绍一下本单位的大概情况。

在进领导办公室之前，要先轻轻叩门，得到允许后方可进入，切不可冒然闯入，叩门时应用手指关节轻叩，不可用力拍打。进入房间后，应先向领导点头致意，再把客人介绍给领导，介绍时要注意措词，应用手示意，但不可用手指指着对方。介绍的顺序一般是把身份低、年纪轻的介绍给身份高、年纪大的;把男同志介绍给女同志;如果有好几位客人同时来访，就要按照职务的高低，按顺序介绍。介绍完毕走出房间时应自然、大方，保持较好的行姿，出门后应回身轻轻把门带上。

4.介绍礼仪

属于社交场合的介绍有两种：即为他人做介绍和自我介绍。

为他人做介绍时五指并拢，手心向上，指向被介绍人。掌握介绍的先后顺序：一般情况下先将职位低的人介绍给职位高的人;先将男士介绍给女士;先将晚辈介绍给长辈;先将未婚者介绍给已婚者;先将客人介绍给主人;先将非官方人事介绍给官方人士;先将个人介绍给团体，如个人身份和地位明显高于团体，应将团体先介绍给个人。

自我介绍要先向对方点头致意，再说明自己的姓名和身份，可以同时递上名片。自我介绍时要把握分寸，既不过分自谦，也不夸大其词。

5.握手礼仪

握手顺序按照“尊者为先”的原则。在正式场合，以上级先伸手为礼;在日常生活中，以长辈、女士、已婚者先伸手为礼;在社交场合，以先到者先伸手为礼;在接待来客时，以主人先伸手为礼;客人告辞时，以客人先伸手为礼。

6.接送名片礼仪

名片的递送。交换名片的顺序一般是：“先客后主，先低后高”。当与多人交换名片时，应依照职位高低的顺序，或是由近及远，依次进行，切勿跳跃式地进行，以免对方误认为有厚此薄彼之感。递送时应将名片正面面向对方，双手奉上。眼睛应注视对方，面带微笑，名片的递送应在介绍之后，在尚未弄清对方身份时不应急于递送名片。

名片的接受。接受名片时应起身，面带微笑注视对方。接过名片时应说：“谢谢”，随后有一个微笑阅读名片的过程，阅读时可将对方的姓名职衔念出声来，表示对对方的尊重。然后，回敬一张本人的名片，如身上未带名片，应向对方表示歉意。在对方离去之前，或话题尚未结束，不必急于将对方的名片收藏起来。

7.称呼礼仪

【姓名有别】

记住对方：是否重视的表现。

不出差错：不读错姓名，不写错姓名，不张冠李戴。

不宜滥用：不戏言接待对象的名字;不要借用接待对象的姓名。

【称呼有别】

称呼正规：称呼行政职务最正规

称呼技术职称：称呼具有高级、中级专业技术职称者，以示敬意。

称呼学术学位：增加被称呼者的权威

称呼职业名称：不清楚以上信息时，如称呼“老师”、“大夫”等。

8.上下楼礼仪

上楼途中，宾客走在前面，这一来可以表示对宾客的尊重，二来可以起到保护宾客的作用。

下楼时，为宾客的安全着想，应走在宾客的前面。

遇到特殊情况，亦可有所变通。如，让穿短裙的女士或不认识路者上楼时行进在前，即为不妥。

9.乘电梯礼仪

进入无人驾驶的电梯时，接待人员应首先进入，并负责开启电梯;

进入有人驾驶的电梯时，接待人员则应当最后进入。

离开电梯时，接待人员一般最后一个离开。(不过若是自己堵在门口，首先出去亦不为失礼。)

10.行进位次

并排行进，它讲究“以右为上”或“居中为上”。接待人员应当主动在并排走时走在外侧或两侧，而由外方来宾走在内侧或中央。

单行行进，它讲究“居前为上”，即应请外方来宾行进在前。但若外方来宾不认识道路，或路况状态不佳，则应当由接待人员在左前方引导。引导者在引路时应侧身面向被引导者，并在必要时提醒对方“脚下留神”。

会议来宾接待礼仪

首先是会议主席台的座位安排问题，主席台必须要排座次，并放相应的名签，以方便领导相应入座，如果领导数为单时，主要的\'领导居中间座位，2号的领导在1号领导的左手边，3号领导在1号领导的右边;当领导为偶数时，1号和2号领导在中间，2号领导在1号领导的左手边，3号领导在1号领导的右手边。

其次是对来访问、参加会议等的客人，应首先了解对方到达的时间和车次航班，安排与客人身份相当的工作人员去接待。去接客人时要提前到达机场或者车站，不能迟到让来者久等，否则会给客人带来不守信誉的印象。接到客人之后，先要问候类似“一路辛苦了，欢迎您的到来”的话，并做相应的自我介绍，送上自己的名片，当交换名片时，身体可稍微前倾，当接到客人的名片时应先仔细看一遍再装入口袋。提前准备好回去的交通工具和住宿的宾馆。

接待时自己驾驶小轿车，后排的右侧为首位，左侧次之，中间再次之。女士不要一只脚先踏入车内，要先站在座位边上，先将身体降低，然后再将双脚收进车里。

再次在宴请客人时，主陪在面对房门的位置，副主陪在主陪的对面，1号客人在主陪的右手，2号客人在主陪的左手，3号客人在副主陪的右手，4号客人在副主陪的左手，其他的可以随意安排。

最后在带领客人去某地时，如果在走廊，接待人员要再客人的二三步之前;若是在楼梯里，引导客人上楼时，要让客人走在前面，接待人员走在后面;如果是下楼，那应该由接待人员走在前面，客人在后面。若是在电梯里，接待人员应该先进入，等待客人进入电梯后再关闭电梯，出电梯时先让客人出。

**公务接待礼仪知识培训篇二**

接待或拜访是公务人员在公务活动中的一项经常性的工作。公务人员在接待中和拜访中的礼仪表现，不仅关系到他本人的形象，而且还涉及到他所代表的组织形象。因此，接待礼仪和拜访礼仪历来受到重视。

1、接待人员对来访者，一般应起身握手相迎，对上级、长者、客户来访，应起身上前迎候。对于同事、员工、除第一次见面外，可不起身。

2、不能让来访者坐冷板凳。如果自己有事暂不能接待来访者，应安排秘书或其他人员接待客人。不能冷落了来访者。

3、要认真倾听来访者的叙述。公务往来是“无事不登三宝殿”，来访者都是为了谈某些事情而来，因此应尽量让来访者把话说完，并认真倾听。

4、对来访者的意见和观点不要轻率表态，应思考后再作答复。对一时不能作答的，要约定一个时间再联系。

5、对能够马上答复的或立即可办理的事，应当场答复，迅速办理，不要让来访者无谓地等待，或再次来访。

6、正在接待来访者时，有电话打来或有新的来访者，应尽量让秘书或他人接待，以避免中断正在进行的接待。

7、对来访者的无理要求或错误意见，应有礼貌地拒绝，不要刺激来访者，使其尴尬。

8、如果要结束接待，可以婉言提出借口，如“对不起，我要参加一个会，今天先谈到这儿，好吗？”等，也可用起身的体态语言告诉对方就此结束谈话。

**公务接待礼仪知识培训篇三**

“三声”

“三声”是指来有应声、问有答声、走有送声。

第一，来有应声。客户到访时，接待人员要主动、及时、得体地打招呼。比如，老客户可以称呼为“某先生(或某女士)”，突然到访的客户可以称呼为“先生”或“女士”。另外，还可以根据对方的职位选择称呼语。

第二，问有答声。当客户问问题时，要及时、真诚、恰如其分地进行回答。如果对方的问题涉及公司机密、行业机密或个人隐私，就要引开对方的思路，或提出一个新的话题。

第三，走有送声。接待要善始善终，送客户离开时，要使用得体的送别语言。比如，送客户离开时，不能说“一路走好”;送客户坐飞机时，不能说“一路顺风”。

“三到”

“三到”是指客人到、微笑到、敬语到。

第一，客人到。顾名思义，“客人到”就是客人到公司。接待人员应该在客人到的第一时间进行接待，以免让客户产生受冷落的感觉。

第二，微笑到。当客户迎面走来时，接待人员要面带微笑，眼神关注。微笑要有愉悦的感觉，不可僵硬。

第三，敬语到。客户到访时，要用文明、优雅的语言对其表示欢迎。需注意，欢迎语不能太死板，应在不同时段有不同的问候。

“迎三送七”就是送的距离要比迎的距离远。

如果接待人为领导，要将客户送到办公室门口;如果接待人为普通职员，要把客户送到电梯口并帮忙按电梯;高规格的接待必须接待方所有人都送客户，将客户送到车上，然后挥手再见，目视其车辆离开。

首问责任处理

在接待客户的过程中，当客户的询问涉及隐私或别的部门的业务时，接待人员可以岔开话题，或让让对方直接问领导。

若对方一定要追问，可以委婉地告知对方，如“针对您这件事情，您看是否可以留一个电话，我去咨询，问完再回复给您”，或为对方提供一个咨询电话，让其自己联系。

在接待客户的过程中，接待人员要保持距离，不可太过热情，以免让对方觉得唐突，有压力。

一般而言，私人距离为0.5米以外，社交距离为0.5米至1.5米，礼仪距离为1.5米至3米，公共距离为3米以外。在电梯里，接待人员斜45度站在客户旁边进行交流，会让对方觉得舒服。

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