# 职场礼仪：做好接待工作要有礼有节[5篇范文]

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2024-08-21

*第一篇：职场礼仪：做好接待工作要有礼有节公司常常会来一些客人，作为公司的一员，你自然有义务来进行接待。怎样才能礼貌周到地接待来客，又不会因此影响到工作呢?这就需要根据来客身份的不同，有所区分了。领导的上级、客户或亲戚朋友。应该热情地请进会...*

**第一篇：职场礼仪：做好接待工作要有礼有节**

公司常常会来一些客人，作为公司的一员，你自然有义务来进行接待。怎样才能礼貌周到地接待来客，又不会因此影响到工作呢?这就需要根据来客身份的不同，有所区分了。

领导的上级、客户或亲戚朋友。应该热情地请进会客室就座，上茶，可以说“您稍等一下，我看一下×××在不在”，并马上请示领导，再按照指示接待、安排。

推销员。这类人员我们可能遇到得最多。这时候你最好先打电话给相关部门，如果相关部门有意向或是事先有约的话，你再指引他们过去。如果没有预约，而推销员又坚持要见相关领导，你也没必要黑脸推辞，可以委婉地让他们把材料留下，回头请领导过目。领导如果感兴趣，你再及时、主动地和他们联系。

客户。有些客户来访的问题，是很简单的，不需要领导出面也可以解决，这时，你就要显示出“分担领导工作”的本事了。你可以介绍他们去找相关部门的主管或人员交涉。但事先应主动替他联系，然后指明该部门的名称、位置，最好能亲自引领客人去。

不速之客。遇到这种情况，应态度和蔼地请对方报上姓名、单位、来访目的等基本资料后，请示领导，由领导决定是否会见。

由此可见，做接待工作要学会审时度势，具体情况具体处理，这样才会做到有礼有节，协调好单位和来访人员的关系，展现出良好的职业人素质。(李方)

服务人员在工作岗位上接待或准备接待顾客时，一定要积极主动和选准时机。为顾客提供优质服务，是每一位服务人员责无旁贷的事，若想使自己的服务奏效，重要的是做到站立到位、适时招呼。

站立到位

一般情况下，服务人员在工作岗位上均应站立迎客。即使是允许就座，当顾客光临时，亦应起身相迎。而站立迎客时，最重要的是注意站立到位，即服务人员主动站立于不但可以照看本人负责的服务区域，而且易于观察顾客、拉近顾客的位置。实行柜台服务时，有所谓“一人站中间，两人站两边，三人站一线”之说。意思是，一个柜台，如果只有一名服务人员应站在柜台中间;两名服务人员应分别站立于柜台两侧;三名或三名以上服务人员应间距相同地站成一条直线。而实行无柜台服务时，服务人员大都应当在门口附近站立。在站立迎客时，服务人员一般应面向顾客或是顾客来临的方向。不允许其四处走动巡视，忙于私事，或者扎堆闲聊。

适时招呼

在服务行业里，由服务人员主动向顾客打招呼，早已成为一种惯例，通常，它被叫做“迎客之声”。作为接待顾客说出来的第一句话，“迎客之声”直接影响到服务人员留给顾客的第一印象，并且在双方的交易过程中举足轻重。要使自己真正讲好“迎客之声”，有三点需要服务人员注意： 一是时机适当。只有在应该向顾客打招呼时及时向对方打了招呼，才会使对方听起来既顺耳，又顺心。

二是语言适当。在讲“迎客之声”时，务必注意称呼得体，问候礼貌，用语准确，一定要使之切合当时的语言环境，不仅贴切，而且自然。同时，还须注意不失礼貌。

三是表现适当。服务人员在向顾客主动打招呼时，少不了要以自己的表情、举止相配合。在正常情况下，向顾客打招呼，最忌讳面无表情，举止失常。正确的做法，应当是面带微笑，目视对方，点头欠身。

**第二篇：做好接待工作要有礼有节的礼仪**

公司常常会来一些客人，作为公司的一员，你自然有义务来进行接待。怎样才能礼貌周到地接待来客，又不会因此影响到工作呢？这就需要根据来客身份的不同，有所区分了。

领导的上级、客户或亲戚朋友。应该热情地请进会客室就座，上茶，可以说“您稍等一下，我看一下×××在不在”，并马上请示领导，再按照指示接待、安排。

推销员。这类人员我们可能遇到得最多。这时候你最好先打电话给相关部门，如果相关部门有意向或是事先有约的话，你再指引他们过去。如果没有预约，而推销员又坚持要见相关领导，你也没必要黑脸推辞，可以委婉地让他们把材料留下，回头请领导过目。领导如果感兴趣，你再及时、主动地和他们联系。

客户。有些客户来访的问题，是很简单的，不需要领导出面也可以解决，这时，你就要显示出“分担领导工作”的本事了。你可以介绍他们去找相关部门的主管或人员交涉。但事先应主动替他联系，然后指明该部门的名称、位置，最好能亲自引领客人去。

不速之客。遇到这种情况，应态度和蔼地请对方报上姓名、单位、来访目的等基本资料后，请示领导，由领导决定是否会见。

由此可见，做接待工作要学会审时度势，具体情况具体处理，这样才会做到有礼有节，协调好单位和来访人员的关系，展现出良好的职业人素质。（李方）

服务人员在工作岗位上接待或准备接待顾客时，一定要积极主动和选准时机。为顾客提供优质服务，是每一位服务人员责无旁贷的事，若想使自己的服务奏效，重要的是做到站立到位、适时招呼。

站立到位

一般情况下，服务人员在工作岗位上均应站立迎客。即使是允许就座，当顾客光临时，亦应起身相迎。而站立迎客时，最重要的是注意站立到位，即服务人员主动站立于不但可以照看本人负责的服务区域，而且易于观察顾客、拉近顾客的位置。实行柜台服务时，有所谓“一人站中间，两人站两边，三人站一线”之说。意思是，一个柜台，如果只有一名服务人员应站在柜台中间；两名服务人员应分别站立于柜台两侧；三名或三名以上服务人员应间距相同地站成一条直线。而实行无柜台服务时，服务人员大都应当在门口附近站立。在站立迎客时，服务人员一般应面向顾客或是顾客来临的方向。不允许其四处走动巡视，忙于私事，或者扎堆闲聊。

适时招呼

在服务行业里，由服务人员主动向顾客打招呼，早已成为一种惯例，通常，它被叫做“迎客之声”。作为接待顾客说出来的第一句话，“迎客之声”直接影响到服务人员留给顾客的第一印象，并且在双方的交易过程中举足轻重。要使自己真正讲好“迎客之声”，有三点需要服务人员注意： 一是时机适当。只有在应该向顾客打招呼时及时向对方打了招呼，才会使对方听起来既顺耳，又顺心。

二是语言适当。在讲“迎客之声”时，务必注意称呼得体，问候礼貌，用语准确，一定要使之切合当时的语言环境，不仅贴切，而且自然。同时，还须注意不失礼貌。

三是表现适当。服务人员在向顾客主动打招呼时，少不了要以自己的表情、举止相配合。在正常情况下，向顾客打招呼，最忌讳面无表情，举止失常。正确的做法，应当是面带微笑，目视对方，点头欠身。

**第三篇：浅谈如何做好接待工作**

浅谈如何做好接待工作

会务接待工作是各级机关的一项常规性工作，代表着一个地方一个部门的窗口形象，对于推动工作、加强交流有着十分重要的作用。随着我区农业农村经济的发展，我办的接待量和调研任务不断增加，工作量也日益加重，接待工作的高效优质也就显得尤为重要，所以我办应努力创新和完善会务接待工作的标准化流程，充分发挥办公室的组织协调作用，树立我办良好形象，使接待工作不断规范。就我办实际情况，我个人认为应做好以下几个方面：

一、明确接待工作的主要任务和原则

（一）我办主要的接待任务

1、上级部门领导的各种检查、考察、督查、调研等活动；

2、上级部门、兄弟单位、各业务联系的部门、人员的来访；

3、办理各种大小型会议的会务工作；

4、协调农口各单位之间关系，做好接待的各种衔接工作。

（二）接待工作的原则

坚持严密有序的原则；坚持规范标准的原则。

二、确立标准化流程，确保会务接待工作有章可循

会务接待工作是围绕会议、考察、调研等工作开展的一系列协调性和事务性的服务工作，包括会务接待安排、相关协调、会前准备、现场服务和决定事项的落实等。接待的具体工作纷繁复杂、面面俱到，任何一个方面、一个环节有所忽视或考虑不周，都可能造成混乱，甚至有可能导致会务接待工作无法进行。因此，科学确立标准化流程，能全面规范地搞好各项准备工作，有序推进会议和接待活动，有效避免和减少会务接待工作中的失误。

（一）明确流程。

接待工作有两个方面：一是会务工作流程；二是接待工作流程。会议工作流程包括：领导安排——拟定会议方案——会前准备——会中服务——会后总结。其中会前服务包括五大项工作：签发通知、协调筹备、后勤保障、会场布置、邀请记者。会中服务包括四大项工作：会议签到、内外联系、茶水服务、会议记录。会后服务包括六大项工作：清理会场、材料收集、会议小结、会议纪要、会议议决事项督办、会议的新闻报道（由记者完成）。

接待工作包括八大流程：领导安排——方案制订——迎接来宾——组织调研（督查、检查等）——情况汇报——就餐（住宿）安排——欢送来宾——资料归档。

（二）明确要求。

标准化流程应对每一项工作有十分明确具体的要求。会议标准化流程里，如会前服务中的通知下发环节，具体要求包括时间、地点、与会人员、座次安排和记者等是否明确到位。筹备协调环节包括相关部门任务安排和提示领导入场等要求。会场布置包括座位安排、音响空调、会标制作、会场卫生、花卉摆放等要求。

接待标准化流程里，方案制订中应明确七个要求：包括确定调研（督查、检查等）的准确时间、来宾名单和注意事项；确定我区（办）陪同人员；确定行程及线路；确定调研（督查、检查等）点，准备相关材料（简介）；安排车辆、记者、就餐（住宿）等相关事项；接待方案报送领导审定；下发通知。

三、严格实施标准化流程，确保接待工作有条不紊

为确保会务接待流程严格实施到位，使会务接待工作有条不紊，应着重做好三个方面的工作：

一是按流程环节分解任务，确保责任到人。上级有明确指示或领导有明确要求后，应立即按照标准化流程进入会务和接待活动的相关准备工作。根据会议和接待活动的规模大小确定具体负责的领导和工作人员，把标准化流程中的各项任务具体分解到每一个人，把责任落实到每一个人，不留空档。

二是按流程要求完成任务，确保落实到位。任务分工明确以后，责任人按照标准化流程各项任务的要求严格实施。具体操作中，对照标准化流程图，一条一条抓落实，一项一项抓到位。接待流程的落实到位，能确保会议和接待活动有条不紊的进行。

三是按流程标准统筹兼顾，确保协调到位。由于接待工作环节较多，要求精细，各责任人和相关部门可能出现工作上的脱节，因此，在按流程实施的过程中，必须加强协调，统筹兼顾，要有一名领导督查各项流程和细节是否到位，及时组织相关人员相互合作、查漏补缺，对没有到位的流程事项紧急处理，灵活安排。同时要与

接待的相关部门保持密切联系，及时发现和协调解决在准备、进行过程中的各种问题和矛盾。

四、不断创新接待流程，确保接待工作高效优质

由于会务接待工作灵活多样，会务接待工作中有很多意想不到的情况发生，所以接待流程的实施也需要不断完善和改进，确保会务和接待工作高效优质。在具体工作中还需做好三个方面的工作：

一是及时总结。在完成会务接待工作后，分管领导要组织相关工作人员及时做好资料归档工作。认真总结成绩，查找问题，特别是对领导的指示精神要认真思考，反复领悟，不断提高服务水平。

二是认真完善。在会务接待工作中，要针对不够精细、不够完美的环节及时进行改善，对具体要求及时进行补充，确保同样的问题不重复发生，失误一次比一次少，力求零失误。

三是不断创新。为进一步提高会务接待工作效率，在资料归档的基础上，要建立健全会务接待工作基础资料库，包括会议（接待）方案、汇报材料、调研点简介等比较完善的数据信息，这样才能有效提高工作效率。

会务接待水平的高低、组织协调的好坏能够集中反映一个地方或部门的整体形象，可以说，接待工作就像一扇窗户，能展示接待人员的素质和能力，也可直接反映出外界对我区（办）的直观印象。我区是一个农业大区，我办又是农口部门的牵头单位，所以我办的接待工作也是我区农业工作对外宣传的一个重要平台，其成效直接影响到外界对我区农业发展的印象，所以我们的工作要围绕大局，在各种接待任务中，努力搭建平台，为我区的农业发展创造一个良好的软环境。

附：接待工作流程图

接待工作流程图

接待后，总结归档，及时收集资料，整理归纳，建立资料电子档案

接待中，随时上下联系做好衔接协调工作，确保接待工作顺利进行

待领导审定后，通知相关人员和有关单位做好接待准备工作（参观点、会场等）

根据批示，送主要领导审签，需要多个领导审签时，需逐级审签

根据领导安排，拟定方案（时间、地点、行程安排等）送领导审阅

确认来宾的基本情况（人数、职位、性别等）及活动计划，及时汇报

确认来宾的基本情况（人数、职位、性别等）及活动计划，及时汇报

接到电话、明传电报、书面通知等后，认真阅读并及时向领导汇报

**第四篇：如何做好接待工作**

接待工作：

一、认真细致地做好接待前准备

首先，沟通情况，了解意图。

在接到上级部门或对方的通知或电话后，应立即向有关领导汇报，并主动与对方取得联系，了解清楚上级或对方来访的人数、身份、民族、性别、日程安排等，还应掌握上级领导来检查指导哪些工作或来访客人的主要目的、有什么要求、活动的方式等等，以便安排好餐饮、车辆，确定参观或会务 类型及地点等各项工作。

其次，超前考虑，周密安排。

主要包括所需材料的准备、会务地点的确定、餐饮的安排、结束送行的礼节及其他有关注意事项等。

接待工作考虑成熟之后，及时向主管领导汇报，征求领导意见，并按照领导要求进一步完善接待工作。

接下来，就进入了具体实施阶段：

一是迅速召集办公室有关人员对接待工作进行详细安排，让每个参与人员都明确自己的职责和任务。

二是对开会时所需材料的撰写、打印进行督促办理，必须在会前整理出来，同时对开会时所需的水果、茶水等接待物品进行准备，发现不足，及时采购，以防会议期间不够用。

三是通知餐饮部门做好桌次的安排、饭菜的准备工作。各项细节都必须考虑到、安排到，确保万无一失。

如有时召开会议按通知要求有这么多人参加，准备了这么多的会场和桌椅，结果有些单位多派一些人参加，临时找人摆座椅弄得手忙脚乱，使与会人员不能按时就座。有时出席会议领导有变化，本来了解到一位领导出差未回，座牌就没有放，结果在临开会的几分钟这位领导突然来了，弄得措手不及。不管怎么说这都是由于工作考虑不细造成的。所以说办会要经得起检验，办事要经得起核查。计划要周详，行动要谨慎。接待人员必须使自己养成细心再细心的工作习惯。

二、热情周到地做好接待中服务

首先是迎接上级领导或兄弟单位。

出发时间前，与其随行负责人员取得联系，以便得知领导何时出发，以防领导有什么重要事务推迟出发时间而作为接待单位不知道。

如果通过联系确定领导已出发，作为接待负责人就要及时通知领导，让领导做好下楼接待准备。迎接领导时还要注意自身行走的位置、问候握手时的动作、介绍领导的顺序及会议座次的安排等。

其二，要注意会务过程中服务的细节，服务人员在倒水时，定点定时，每隔15分钟或半个小时到会议室倒水一次，作为接待负责人在会务期间，如发现那位领导水已喝完，要及时通知服务人员来倒水。

其三，餐饮要提前征求意见，及早安排。作为接待负责人要与来查、来访领导的随身人员及早进行沟通，了解他们一行中有无少数民族或其他注意事项，在安排餐饮时，更得心应手，更容易使到来人员感觉考虑的周到、服务的到位。最后，注意送行时的礼节。各项活动、议程结束后，应安排好送行，提前通知司机到餐厅门口，等候领导。在领导上车前，握手送行，上车后，挥手告别，祝

来查、来访人员一路顺风。还要注意必须等来查、来访人员乘坐的车辆启动后再离开。

三、及时全面地做好接待后总结

整个接待活动结束后，接待人员要对本次活动进行认真全面的总结，看看哪些方面是领导最满意的，哪些方面还存在一些问题或不足，好的方面要继续发扬，不足之处注意弥补改进。要通过总结不断提高接待质量和效率，使今后的接待工作责任分工明确，头绪层次清楚，既让客人满意，又能降低接待成本。一个单位能不能给来访领导留下良好的印象，除了这个单位的硬件设施之外，接待人员的素质也是一个重要因素。这就要求接待人员要十分注意接待礼仪，在接待时要衣着整洁得体，言谈热情文雅，举止庄重大方，注意把握分寸，掌握尺度，做到朴实、真诚、热情，使来访领导有“宾至如归”的感觉。同时，工作人员要注意平时的学习积累，了解掌握各方面的知识，特别是对本单位的情况要了如指掌，以便更好地做好接待工作。

**第五篇：如何做好接待工作**

如何做好接待工作

接待工作是的一项重要工作。随着社会经济的快速发展，各企业之间信息、技术、资金的交流日益频繁，并由此及彼带来大量的人员流动，上级领导的视察、兄弟单位以及合作伙伴之间参观、学习及业务洽谈的人次也与日俱增，这就使用权得接待工作越发重要。那么在新形势下，怎样才能做好接待工作呢？笔者以为，应重视以下几个方面：

1、更新观念、传播文化

在新形势下，要充分认识到接待工作是企业看似被动、实则主动的一种广义的公关行为，是企业联系内外的纽带和桥梁。通过接待工作，企业可以展示实力，树立形象，可以积累丰富的关系资源，可以吸引投资、扩大合作，从而推动经济的快速发展。因此，必须反接待工作看作企业经济工作的一个重要组成部分，而不能仅仅停留在迎来送往、安排食宿的低层次上。

做好接待工作不仅是企业长远发展的需要，也是从更高层次上展示企业形象的需要。我们对于每一项接待工作都要高度重视并树立强烈的机遇意识、责任意识，作为一项政治任务来完成；要树立“每一个人都代表企业形象，每一个人的一言一行都是企业文化的折射”的思想意识，保证高质量地完成每一次接待任务。有些客人可能一生只到某企业造访一次，如果这一次的接待工作热情周到、精心细腻，企业良好的精神风貌、浓厚的文化氛围和高水平的服务将会给客人留下终生的印象。

2、精心策划，突出特色

要做好每一项接待工作，首先必须进行方案的策划与制定。只有精心策划、充分准备，接待活动才有可能成为成功的公关活动，否则就可能沦为低层次的迎来送往的应酬活动，甚至可能损害企业的形象。每一项接待活动，都要以实现来宾的目的和企业的公关期望为原则，制订出符合来宾身份的完善的接待工作方案和实施细则，详细安排日程、接站、用车、就餐、住宿、参观等各项活动，充分考虑到各方面的细节，并体现一定的创意与创新。

每个企业都有自己的企业文化，作为展示企业形象的“窗口”，接接工作同样需要有自己的特色和风格。因此，要通过公关接待活动的每一个环节着力体现企业的特色。不论是宏观的整体方案的策划还是微观的接站牌的设计、汇报材料的写作甚至接待车辆的停放，都要努力凸显企业与众不同之处，让来宾从接待工作的点点滴滴中感受到企业的个性，感受到企业文化的特色。

3、优化流程、规范运作

接待方案制定以后，就要严格按照方案进行程序化运作，使接待工作中的各个环节有序衔接、首尾相连，必要时可以制作接待工作清单，对接待工作中的各要素进行全面清点，以确保工作进程的有序性、稳定性和连续性。同时，对接待工作中的每一道程序都要事先进行规范，这样才能确保整个接待工作有序进行。比如，在作接待工作总结时，接待记录的填写、总结会的召开、书面总结材料的撰写、资料的归档都必须按规范操作。此外，要注意收集和掌握接待工作的相

关知识，不断提高自身素养并注意实现资源共享。

4、关注细节、注重实效

细节决定成败。接待工作来不得半点马虎，必须处处留心，周密考虑，谨慎行事。在重大的接待工作中，接待工作负责人在对全局进行总体把握的前提下要随时根据接待工作的需要对接待方案予以调整；具体接待人员则要主动进行全程模拟思考，从准备会议室到用车，从参观到进餐，对每一个细节都要细致地思索一遍，以便及时弥补可能存在的疏漏。接待工作人员要“眼观六路、耳听八方”，对来宾的一个眼审、一个动作、不经意的一句话，都要留意和体会，以便及时采取应变措施。这就要求接待人员加强灵活应变能力、临场发挥能力的训练，提高处理突发事件、意外发挥能力的训练，提高处理突发事件、意外情况我水平，以便将各类有操作企业形象有细节问题解决在萌芽状态，确保接待工作实现“零失误”。

通过接待工作，企业不仅可以展示企业作风和企业文化，也可以对外树立良好形象、推销自我。接待工作做好了，不仅会给上级领导和来宾留下深刻的印象，而且无形中会为企业带来商机，带来社会效益和经济效益。因此，要充分利用接待工作的每一个细节展示企业的全新风采和企业独具魅力的特色文化，提升企业的知名度和影响力。同时，还要对接待交果进行科学的评估与监测，及时做好来宾反馈信息的收集和处理工作，不断优化接待流程，力求接待活动效益的最大化。

5、不断创新、追求桌越

在新形势下，只有结合企业自身的实际，自觉创新公关工作思路，丰富公关工作内容，才能推动接待工作不断创新。比如制订方案时可以考虑运用统一的模板，汇报材料可以得用多媒体技术来制作，而不仅仅限于传统的纸质材料等等。这样的接待工作才具有时代特征和企业特色。同时，企业秘书要积极探索能够更好地反映企业精神与企业亮点、体现企业文化的接待方式和方法，与时俱进、开拓创新，使接待工作在企业发展中发挥更大的作用。

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