# 美容院前台接待规范你需要注意些什么

来源：网络 作者：空山幽谷 更新时间：2024-10-16

*第一篇：美容院前台接待规范你需要注意些什么美容院前台接待规范你需要注意些什么？在行业调查中发现，不少美容院接待人员的表现让顾客心怀疑虑，担心自己是在接受目的明确的陷阱，恨不得立刻走开。为此，前台接待中应该注意的问题归纳如下：一、因为站着接...*

**第一篇：美容院前台接待规范你需要注意些什么**

美容院前台接待规范你需要注意些什么？

在行业调查中发现，不少美容院接待人员的表现让顾客心怀疑虑，担心自己是在接受目的明确的陷阱，恨不得立刻走开。为此，前台接待中应该注意的问题归纳如下：

一、因为站着接待，仿佛居高临下，用眼神上下打量，评估客人是否有消费能力，立刻显出市井气从而削弱专业性。

二、先发制人，不给客人开口的机会，让客人感到无话可说，什么都替客户说完了却问客户，我表现得怎么样？客户口中不会说却会心里抵触；如果因为某种原因，客户留下了，却也丧失了深入挖掘可能的销售机会，因为客户避免再谈顾问感兴趣的问题。美容院员工管理标准化美容院前台顾问接待十忌

三、逼客户对自己的推荐表态，而客户并不认同，结果只能迎合客户。

四、美容顾问眼睛斜视顾客，表现傲慢，令客户觉得不舒服。

五、美容顾问不听客户的问题和诉说，一味自我推荐，反过来却埋怨客户有问题。

六、美容院在推荐产品时如获得顾客认同，或老客户来接受服务，就省略产品和项目介绍，更为严重的美容师还省略操作环节介绍。美容院员工管理\_标准化美容院前台顾问接待十忌

七、聊天时滔滔不绝，介绍产品和项目时却一语代过，不能让客户产生信任。

八、客户提问时先反驳，再找理由，比如客户说服务太差了，为什么你们自己都不清楚搞促销的规定呢? “可是，我们今天才开始，还未来得及通知，您认为哪里差?”表现抵触而不是道歉。

九、站着推销遇到客户没什么反应时，再用倒水或让座试图挽回印象，但通常已经来不及。不如一见面即让座,先问候再倒水，然后再询问客户要求，这样更为合理。美容院员工管理\_标准化美容院前台顾问接待十忌

十、遇到客户沉默就不知如何是好，一味推荐新优惠，反倒令客户难以取舍；把握客户的沉默时机，给客户决定的时间，然后适当促成，不要害怕沉默。

总之，美容院的顾问和前台就是美容院的门面和形象，服务和水平就体现在每一个人的服务细节当中。切忌：只懂推销和收钱，不清楚服务是为了让客户满意，不看客户的反应只顾讲自己的要求。

**第二篇：美容院前台接待注意哪些内容**

美容院的前台作为美容院的形象，每个接待细节都会给新顾客留下印象，前台的工作不仅于记录顾客的档案，接待过程也是很关健，一个好的开端才有一个好的结果，那么美容院的前台接待要注意什么呢？作为经营十多年直营的普丽缇莎美容院分享如下：

1、在接待中其本的礼貌用语和仪容仪表也是工作中注意重中之重，只有习惯才会自然，所以美容院前台在工作前就要严厉自已，规范化的仪式更容易拉近与顾客的距离。

2、在接待中遇到顾客沉默时，应该给予顾客思考的时间，不要不顾及顾客的想法喋喋不休的为顾客介绍优惠法动，这种接待方式会让人反感，只有准确把握机会，根据顾客的需求慢慢引导，然后再去促成，这就是告诉前台在工作中不要怕顾客的沉默。

3、顾客在前台咨询问题时，有时会提出尖锐的问题时，前台就应该心平气和去做解答，若超个人工作范围内不能解答时，就要及时安抚顾客，然后找相关管理人员过来与顾客沟通。

4前台与顾客在沟通时，大谈工作外的话题，而对美容院相关的项目及产品交流甚少，这会给顾客留下不敬业的印象，产生不信任感。

5不论新老顾客来店咨询，耐心会介绍是前台的本职工作，不能因为是老顾客就省去操作环节的介绍，倘若如此就是失职。

6、顾客反映问题时，不能只听，应该将顾客所反映的问题记录下来，让顾客感到是对她的所提问题的一种尊重。

7、眼睛就是人心灵的窗口，与顾客交流千万不要用眼睛去斜视她，这种姿态会让顾客极其反感。

8、前台在接待中出现失误，要寻找合适时机主动向顾客表示歉意，打消顾客心中的不满。

9、前台一定注意，不能用怀疑的眼色打量进店顾客，评估顾客的消费能力，真诚热情的对待每一位进店顾客，不仅能提高美容院的形象和个人素质，还能打动顾客，因不消费而消费。

美容院前台的工作量不是很大，但是将每个细节做好，还是取决于个人的工作态度，以上几点只是美容院前台接待的一部份，要想将前台工作做好，在工作实践中学会分析和总结，才有助于能力的提高，普丽缇莎美容院加盟连锁品牌机构专业培训系统中对美容院前台有完善的概述，想了解更多不妨进入普丽缇莎官方网站查询。

**第三篇：美容院前台接待流程**

美容院前台接待礼仪及流程

一、基本礼仪

1、坐班

(1)标准动作：背脊挺直，端正坐姿，双腿交叉或并拢。(2)注意事项：

A．不得把玩剪刀、指甲刀、毛巾、耳环、发夹及一切小东西。

B．不得与人闲聊喧哗

C．不得唱歌、吹口哨、吃东西、打盹、看小说

D．随时注意前方座位或美容室流动顾客有需求时，即刻前往支援。

2．站班：代表美容院的精神，应遵守16字原则： “姿势端庄，眼观四方，面带微笑，欢迎光临”。

(1)标准动作：

A。(稍息动作)两腿打直，双腿站开与肩同宽。

B。两手掌相握下垂于小腹或两手合握于背后，眼睛注视着门口。

C．顾客进出门时，帮顾客把门打开或先将自动门打开，并向顾客行礼说：“您好，欢迎光临”、“谢谢，欢迎再来”。(2)注意事项：

A。身体不得倾斜倚在柜台或门口。

B．不得与柜台人员或同事交谈嬉笑。

C．不得带耳机唱歌。

（3）话术

新顾客：统一规范，如：小姐，您好！欢迎光临，有什么可以帮到您吗？

老顾客：牢记顾客的称谓，像老朋友一样亲切、热情。

如：×小姐，您好！今天预约了那位美容师? ×太太，您好！看上去皮肤滋润多了,你觉得怎样? ×大姐，您好！您预约的美容师正在等您呢！

二、引路、让座（客后我先）：可以介绍环境、布局、文化等。(1)标准动作：

A．走在顾客前面或左右边，并以手示意往那边方向。

B．到达座位后，拉出椅子，示意客人坐下，说声：“小姐(先生)，请坐!”

（2）注意事项；

引导时，要不时注意顾客是否有跟来。

三、送茶、杂志、书报(1)标准动作：

A、奉茶时，两手端起(右手撑杯旁，左手托杯底)，送入时说：“小姐（先生）请用茶，看一下杂志（报纸）”。

B、茶水需温度适宜，客人接过即可饮用

C、若顾客有物品放在桌子上，请将茶杯置在桌子左边或右边；放置书报时必须将书的封面面向顾客，并四平八稳的摆在桌子上，不可歪斜放。

（2）注意事项；

A.端茶时不可将手指攀放在杯嘴边缘。B.破损或无封面的杂志不可拿给顾客。C.倒茶倒至八分满，不可太多或太少。D.端两杯茶以上，一定要用茶盘端。E.随时注意桌面干净及顾客其他需求。常用话术

欢迎光临，请问有什么可以帮到您？ 您这边请，注意脚下楼梯。

这边坐，请稍后，我去给您倒杯水。请用茶（喝水），温度适宜。请稍后，我去帮您叫咨询师。请慢走，欢迎下次光临。

服务时注意事项；

（1）随时注意顾客在店里的动态，如顾客有移位时，必须将顾客物品与茶水一齐移过去。

（2）服务顾客时，无论按摩、谈话或技术服务时，均不可离开顾客三个座位以上。

（3）顾客服务卡(传票)必须填好顾客姓名、服务项目与美容师，不可遗漏。(4)服务顾客要专心一意，不可与其他人谈话。(5)顾客离场，应送别至门口，并道谢词。

前台每日工作时间流程：

9：05前准备工作完成，开始播放晨会音乐。

9:05——9:10上楼提示员工开晨会，并准备好客人用菊花茶。9:10——9:40晨会

9:40:——11:30准备迎接客人 11:30——12:10午餐时间

12:10——13:00整理前台物资，归位补齐，打扫卫生。13:00——16:30准备迎接客人

16:30——17:00 晚餐时间

17:00——18:00 接待客人，并打扫前台卫生

新客人服务流程： 客人到店，主动打开店门，微微鞠躬致礼，问候客人：“欢迎观临，请问有什么可以帮到您吗？” 在前方或左右侧引领客人上楼，提示客人：注意脚下楼梯，并介绍墙体文化。引领客人到咨询室，让客人先进屋，然后请客人就坐。4 倒茶或水。“请您稍等，我去给您倒茶”。或询问客人“我们这里有菊花茶，橙汁，咖啡，矿泉水，请问您需要什么？”得到答案后告知客人“好的，请您稍等” 如倒茶或水，提示客人“温度我已经调试过了，请您用茶”。如倒咖啡或橙汁，提示客人“咖啡是热饮，您小心别烫到”“橙汁是冷饮，请您适量饮用”。然后将饮品放到距离客人近侧的桌面，提示客人“水给您放到这里”，并确定他已经看到水的位置，以免打翻。6 通知咨询师。提示客人“我现在去帮您通知咨询师，请您稍等”。然后通知咨询师尽快安排咨询服务。客人走时，主动引领并打开店门，问候客人“您请慢走，欢迎下次光临” 老客人服务流程 客人到店，主动打开店门，微微鞠躬致礼，牢记客人称呼，问候并赞美客人“张姐，您过来啦，和上次比您又漂亮了。”如忘记客人姓氏，可称呼为姐姐/哥哥。2 引领客人上楼，提示注意脚下楼梯，并询问预约的老师。3引领客人到咨询室，让客人先进屋，然后请客人就坐。倒茶或水。“请您稍等，我去给您倒茶”。或询问客人“张姐今天想喝点什么，有橙汁，咖啡，菊花茶，矿泉水？”得到答案后，答复“好的，您稍等，我这就去给您倒”。与老客人接触应显得熟络亲切又不失礼貌。如倒茶或水，提示客人“温度我已经调试过了，请您用茶”。如倒咖啡或橙汁，提示客人“咖啡是刚冲的，您小心点别烫着”“橙汁是冷饮，您适量饮用”。然后将饮品放到距离客人近侧的桌面，提示客人“水给您放到这里”，并确定他已经看到水的位置，以免打翻。6 通知咨询师。提示客人“我现在去帮帮您叫xx老师，您稍等”。然后通知咨询师尽快安排咨询服务。7 客人走时，主动引领并打开店门，问候客人“张姐慢走，欢迎下次光临”如客人做过治疗，应先赞美客人“张姐怎么这么一会又年轻了/漂亮了！”再送别客人。

**第四篇：美容院前台接待礼仪及话术规范**

前台接待礼仪及话术规范

学习服务礼仪的目的：

1、提高自身修养

礼仪不仅反映一个人的交际技巧和应变能力，而且反映着一个人的气质风度，是衡量一个人文明程度的准绳。甚至可以说礼仪就是教养，有道德才能高尚，有教养才能文明，通过一个人对礼仪的运用程度可以察觉出一个人教养的高低、文明程度和道德水准。

2、完善个人形象

个人形象是一个人的仪容仪表、举止、服饰、表情等的集合，当你学习礼仪的时候这些方面都有详尽的规范，因此学习礼仪运用礼仪将有益于我们维护个人形象。

3、提升整体形象

一个企业是由个人组成的，员工个人的素养提高了，整个组织的形象也通过员工的仪容仪表、言谈举止、仪式以及活动过程表现出来了。

4、增强市场竞争力

因为我们的产品都是一样的，相比较而言我们的客人更愿意去环境好、服务好，又能满足需求的地方，个人的心理也得到了满足，又享受了服务。

前台应具备的基本素养：

1、仪容仪表

前台上班前要整理检查自己的工装是否整洁，工牌是否佩戴等。淡妆上岗，以塑造美好形象，展示依水百合的整体素质和美感。

2、个人举止

原则是文明、优雅、礼貌。要求是：尊重客人，遵循礼仪，尊重自我；做到：站立有相、落座有姿、行走有态、举手有礼。

站姿：女士双腿直立并拢，脚后跟并拢，脚尖少分开成 30 度，双手重叠放于腹部，两肩保持平衡，身体挺直做到抬头挺胸、收腹。

坐姿：入座时要轻稳，坐椅子的 2/3,。在入座时要用手轻轻将裙稍稍拢一下，双膝并拢，双腿正放或侧放，双肩平行放松，两臂自然弯曲放在膝上，上体自然挺直。

走姿：走路一定要轻，不能影响到顾客，正确的走姿式双目平视，面带微笑，上身挺直，头正、挺胸收腹、走路时应该从容不迫、控制自如。

3、个人表情

表情主要表现在眼神和微笑，微笑时一种特殊的语言，要时刻面带微笑，在和顾客交流时 要注意眼神的交流，因为眼睛是心灵的窗户，要多使用鼓励、安慰的眼神，切忌有反感、厌恶的眼神、直盯或上下打量顾客。

4、语言艺术

在和顾客交谈时有一些的语言禁忌（不知道、没办法等），针对顾客的年龄、性格、所做的项目等说话要不同，要经常使用安慰、解释、鼓励的语言，切忌采用简单、生硬的语言。

接待礼仪的原则

1.2.3.4.言谈：说话得体、措辞恰当

倾听：专注，多听少说。察言观色，揣摩会意

服务：体贴，细腻

多用礼貌用语：

     

“您”，是尊的音符，敬的旋律；

“您好”，是热情的问候，良好的祝愿； “请”，是礼貌的象征，谦恭的标志；

谢谢”，则显示礼仪规范，强化对方好感； “对不起”，是道德的尺度，灵魂的水准； “没关系”，表示善于宽容，更见涵养；

预约顾客的接待话术：

M/Q：欢迎光临依水百合，姐，你这边请，先请坐，我去给你倒杯养颜花茶，请问你要热的还是温的？

G：热的吧？

M/Q：姐，你的茶，我们的花茶可以排毒，滋肝，养肺，对皮肤有很好的养颜保健作用。

G： 哦，M/Q； 请问您预约了吗？

G： 约过了

M/Q： 姐，我刚看了一下，你预约的是×点××为你服务对吗？你这边请（引领到顾问室由，顾问或者店经理接待）

未预约顾客接待话术：

M/Q：欢迎光临依水百合，姐，你这边请，先请坐，我去给你倒杯养颜花茶，请问你要热的还是温的？

G：热的吧？

M/Q：姐，你的茶，我们的花茶可以排毒，滋肝，养肺，对皮肤有很好的养颜保健作用。

G： 哦，M/Q； 请问您预约了吗？ G： 没预约

M/Q：是这样姐，因为我们会所会员较多，为了服务好每位顾客，我们实行的是预约制，我现在帮您看一下是否还能帮您安排上，请问您有固定的美疗师吗？ G：××能做吗？

M/Q：请您稍等，——对不起姐，她现在有顾客，需要两个小时后才能结束，给您安排其她美疗师可以吗？（让顾问安排），××行吗？ G: 手法咋样啊？

Q：请您放心，我们所有的美疗师都是经统一的专业培训后又经过三重严格的考核才能上岗的，何况她已经在我们依水百合工作两年多了，手法技能是相当好的。G：那好吧。

如安排不开

话术一：

G：对不起姐，现在都预约满了，最快也得一个半小时结束，要不您先冲个澡或做个熏蒸然后休息一下就差不多了？ 话术二：

G：对不起姐，现在都预约满了，要么您在休息室休息一下，我确认一下是否有顾客取消预约，如果有的话我帮您安排上，请您稍等！（可以引领顾客到休息室休息或递上文化报杂志等）

顾客投诉接待原则：

1）：安抚投诉者的愤怒。2）：绝不让事件扩大，以免影响公司的口碑。3）：处理事件的速度要快。4）：合理补偿投诉抱怨者的损失。5）：确实了解事件的原因，并拟定改善对策，踏实执行。

处理投诉抱怨的态度: 1）：保持冷静客观听取投诉。2）：要使顾客全部吐出心中意见。3）：分析原因。

4）：寻找解决途径。5）：通知顾客解决办法。6）：迅速处理，切忌不可拖拉，且态度要真挚，让顾客等待时间越长，越难以消除顾客的厌恶感。

7）：切勿指责顾客的错误，即使对方有明显的不合理的地方，也决不要以强硬的态度力求驳倒她。

8）：检讨结果，从顾客的投诉抱怨中学到东西。

应对服务不满意的投诉;1：应仔细听完顾客的陈述，然后向顾客保证今后一定加强服务人员教育，不让类似情形再度发生。

2：负责人陪同引起顾客不满的人员一起，向顾客赔礼道歉，以期得到谅解。3：加强对员工进行优质服务的教育，并执行严厉的奖惩制度。

前台接待投诉话术：

G: “我要投诉，要退卡！” Q：“怎么了姐？您先请坐，”（处理客户投诉时要尽量让对方坐下谈话，让对方放低重心，避免和对方站着沟通），面带微笑，从吧台即刻走出来，把顾客让进顾问室或无人的房间，给顾客倒杯花茶，“您别急，姐，怎么回事您慢慢说！”认真的聆听顾客讲完，第一时间表示歉意，先道歉，“什么?竟然有这样的事!真对不起，这确实是我们的疏忽给您造成了困扰，您先喝点水消消气，我去请我们经理来”同时请示会所负责人，经理在处理投诉时，前台要在旁安抚倒水，待顾客情绪平定下来后，通知美容师前来道歉。

对产品效果不满意的投诉话术：

G：“你们的产品一点效果也没有，不想做了” Q： “姐，您先请坐，慢慢说！”面带微笑给顾客倒杯花茶，以诚恳的态度聆听顾客的意见，并做记录。人一旦说出心中想说的话，自然便能恢复冷静。不与顾客发生争执。理解顾客意思，勿使抱怨无形扩大。耐心听完顾客诉说，中途不可插嘴辩解。“姐，这个产品（疗程）是我们会所的主打项目，我们有多半的会员都在做，效果都非常好，而且我们美容顾问会根据每个顾客的具体情况设定出专业的私人化护理方案，只要顾客能及时配合，效果我们一定能保证，您这情况还是第一次，这样，我去请我们的顾问来给您诊断一下，看问题出在哪里？”去请顾问，简单沟通一下投诉的内容以及顾客的要求。

总之：顾客虽然不一定永远是对的，但让顾客不满意的离开便是我们的错，我们的目的是解决问题挽回客人，而不是迁怒错误或引起更大事端

接待工商税务等领导单位的话术： 原则：

1、态度谦卑

2、行动上重视，过程不随意离开

3、跟随记录

4、保证传达

话术：

Q：欢迎光临依水百合，您这边请，先请坐，我去给你倒杯养颜花茶。问：你们负责人在吗？ Q：“老师请问您是什么领导单位？有什么指示呀？”面带微笑，态度谦卑

等搞清楚是什么单位，检查什么的，如果证件有就拿给他们，如没有，就说我们是连锁会所，证件都有公司统一办理，不是太清楚，给公司确定后在给答复。

1、卫生部门检查如有不合格的地方，做好记录，并保证马上整改，走后反馈给公司行政部。

2、如工商来查有关经营项目范围的，一定按证件上的说，都是美容护理项目。把一些针剂微整形、纹绣的价目单收起来。两个前台要配合好。

3、税务部门检查时，把疗程价目单收起，只给产品价格单，前台单据审批单要锁起来，可以给工作单。顾客档案可给售前或售中的。

4、如有陌生顾客直接询问是否有针剂项目的可告诉她，“现在生活护理美容院都是不允许做针剂项目的，如果您想做的话，我们可以帮您推荐，我们有很多会员都在那里做，我们的会员在那里做可以享受折扣,”让顾问和经理甄别是不是检查的或是托儿。

接听电话标准

要求：口齿清晰礼貌用语、声音简洁有力、先介绍自己、再问候对方、来电不可超过三声就应接起、电话预约或利用电话沟通或致意，必须先掌握客人方便时间

预约语言 一：确认电话

Q：你好，请问是×姐吗？ G：是的

Q；姐你好我是依水百合××店的前台，请问你是预约的上午/下午 ×点××美容师为你做护理是吗？ G:是啊

案例一Q：姐，请问你在路上还是？

G：在路上

Q：好的，姐，你路上慢点，我们期待你的光临

案例二Q：姐，请问你在路上还是？ G:我有点事，能不能晚会

Q：姐，请问你大概能多长时间能到，因为××美容师×点还有顾客。G；哦，好的，我马上到

Q：好的姐，请你准时到店接收服务，我们期待你的光临 二：顾客来电预约

Q：你好，依水百合××店，很高兴为你服务 G：我要预约

案例一Q：姐，请稍等我帮你看一下预约表，请问你要约那个美容师？请问你要约在几点？方便留一下全名？联系方式？

G；我约莉莉、上午十点、我叫张

三、电话是。。。。。Q；姐，已经帮你约好了，我再给你确认一下，你约的是××美容师××点为你做护理对吗？ G：是的

Q：请你准时到店接收服务，我们期待你的光临

案例二Q：姐，请稍等我帮你看一下预约表，请问你要约那个美容师？请问你要约在几点？ G；我约莉莉、上午十点

Q：非常抱歉，姐，莉莉这个时间段在忙，你换个时间可以吗？/或者换个美容师 G: 我就十点有时间，要不换个美容师吧

Q；姐，稍等，上午十点就 ××美容师有个时间，让她给你服务吧？ G: 好吧

Q：方便留一下全名？联系方式？ G：我叫张

三、电话是。。。。。

Q；姐，已经帮你约好了，我再给你确认一下，你约的是××美容师××点为你做护理对吗？ G：是的

Q：请你准时到店接收服务，我们期待你的光临

三：晚上下班之前的拒绝电话方式

Q：你好，依水百合××店，很高兴为你服务

G：我好长时间没有去了，今天刚好有时间，可以过去吗？

Q：姐，请稍等我帮你看一下预约表，不好意思，姐姐，美容师现在都在忙，忙完大概都十点多了，姐，要不给你约在明天吧？ G：那好吧。

Q: 请问你要约那个美容师？请问你要约在几点？方便留一下全名？联系方式？ G；我约××美容师、下午×点、我叫张

三、电话是。。。。。Q；姐，已经帮你约好了，我再给你确认一下，你约的是××美容师××点为你做护理对吗？ G：是的

Q：请你准时到店接收服务，我们期待你的光临

**第五篇：前台接待规范**

前台接待规范

一、规范自己的职业形象

1、职场仪态礼仪

1）站姿

男士则主要体现出阳刚之美，抬头挺胸，双脚大约与肩膀同宽站立，重心自然落于脚中间，肩膀放松。女士则体现出柔和轻盈，丁字步站立。

谈话时，要面对对方，保持一定的距离。尽量保持身体的挺直，不可歪斜。依靠着墙壁、桌椅而站；双腿分开的距离过大、交叉，都是不雅观和失礼的行为。手中也不要玩弄物品，那样显的心不在焉，是不礼貌的行为。

2）行走

靠道路的右侧行走，遇到同事、主管要主动问好。在行走的过程中，应避免吸烟、吃东西、吹口哨、整理衣服等行为。上下楼梯时，应尊者、女士先行。多人行走时，注意不要因并排行走而占据路面。

3）手势运用

通过手势，可以表达介绍、引领、请、再见等等多种含义。手势一定要柔和，但也不能拖泥带水。

2、职业妆

前台接待人员上班时应化淡妆，以体现出女性的健康、自信。

二、接待礼仪

日常接待工作

1）迎接礼仪

应立即招呼来访客人，如果你正在打字应立即停止，即使是在打电话也要对来客点头示意，但不一定要起立迎接，也不必与来客握手。

主动热情问候客人，打招呼时，应轻轻点头并面带微笑。如果是已经认识的客人，称呼要显得比较亲切。

陌生客人光临时，务必问清其姓名及公司或单位名称。

2）接待礼仪

接待客人要注意以下几点。

（一）客人要找的负责人不在时，要明确告诉对方负责人到何处去了，以及何

时回本单位。请客人留下电话、地址，明确是由客人再次来单位，还是我方负责人到对方单位去。

（二）客人到来时，我方负责人由于种种原因不能马上接见，要向客人说明等待理由与等待时间，若客人愿意等待，应该向客人提供茶水。

（三）接待人员带领客人到达目的地，应该有正确的引导方法和引导姿势。接待人员在客人二三步之前，配合步调，让客人走在内侧。

当引导客人上楼时，应该让客人走在前面，接待人员走在后面，若是下楼时，应该由接待人员走在前面，客人在后面，上下楼梯时，接待人员应该注意客人的安全。

三、电话礼仪

1、电话接听

1）目的接听电话时应该热情，因为我们代表着公司的形象。

2）左手持听筒、右手拿笔

3）电话铃声响过三声之内接起

4）注意声音和表情

说话清晰，正对话筒，发音准确。通电话时，不能大吼也不能喃喃细语，而应该用你正常的声音——并尽量用热情和友好的语气。

5）保持正确姿势

接听电话过程中应该始终保持正确的姿势。一般情况下，当人的身体稍微下沉，丹田受到压迫时容易导致丹田的声音无法发出；大部分人讲话所使用的是胸腔，这样容易口干舌燥，如果运用丹田的声音，不但可以使声音具有磁性，而且不会伤害喉咙。因此，保持端坐的姿势，尤其不要趴在桌面边缘，这样可以使声音自然、流畅和动听。此外，保持笑脸也能够使来电者感受到你的愉悦。

6）复诵来电要点

电话接听完毕之前，不要忘记复诵一遍来电的要点，防止记录错误或者偏差而带来的误会，使整个工作的效率更高。

7）让客户先收线

在打电话和接电话过程中要礼貌地让客户先收线，这时整个电话才算圆满结束。

8）当你正在通电话，又碰上客人来访时，原则上应先招待来访客人，此时应尽快和通话对方致歉，得到许可后挂断电话。不过，电话内容很重要而不能马上挂断时，应告知来访的客人稍等，然后继续通话。

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