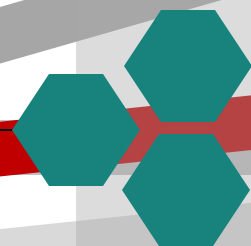


前台礼仪培训



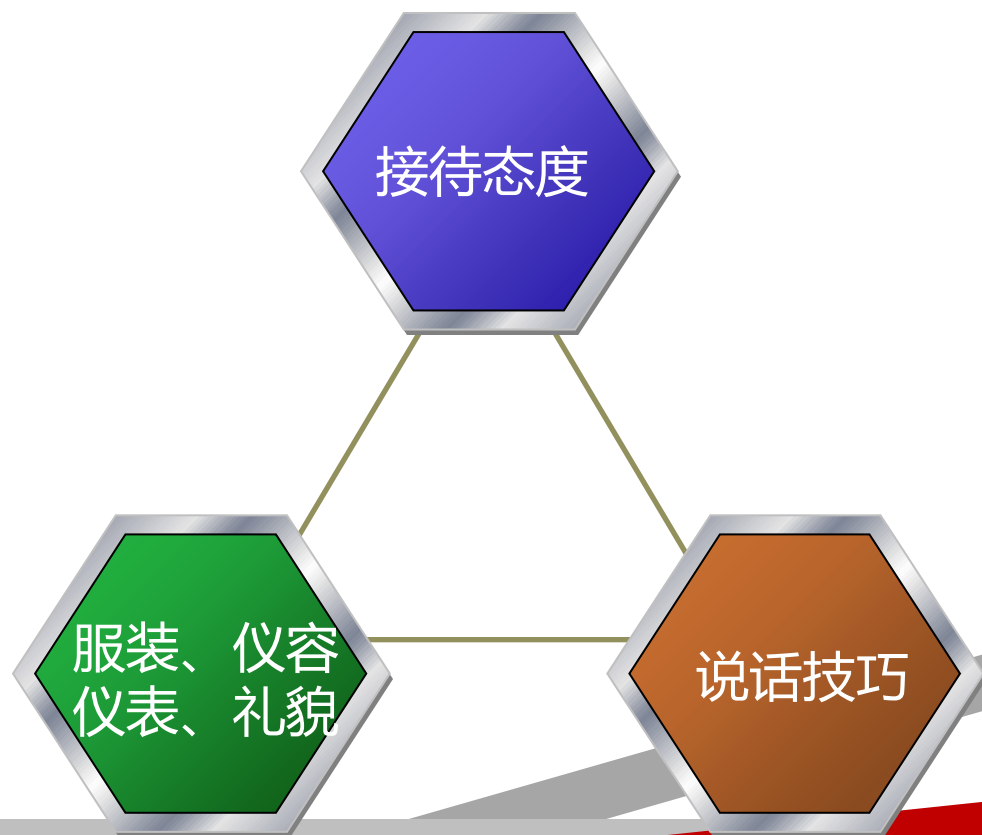
目录

- 1 日常工作要点
- 2 接待预约客人礼仪
- 3 应对临时访客礼仪
- 4 奉茶（咖啡）礼仪
- 5 电话工作要点
- 6 仪表商务礼仪要点

日常工作要点-----工作三要素

待客应对最多的地方是前台，前台的接待技巧要纯熟而且要诚意对待客户，前台的一举一动都影响客人对公司的印象。

§前台工作三要素



日常工作要点----工作三步法

主动招呼



- § 以愉快的心情向来访者打招呼。
- § 必须站起来向来访者说：“你好！”
- § 早上十点前可以说“早上好！下午好”

来访登记



- § 询问对方是否已经事先预约；或是臨時拜訪
- § 礼貌地请他们登记，并请他们稍待或坐一下；
- § 接待多个来访客人时，按访客的先后秩序进行登记；
- § 如果让访客等候，要向客人说：对不起，让你久等了！

迅速联络



- § 当你清楚对方的公司名称及姓名后，便向访客说一声：“请稍等一下，我立刻通知XXX先生（或女士）”，然后立即与有关人员联络。

日常工作要点----接待三种情况

会面人员在时

- § 联络后，引领访客到会客地点并向访客说：“已经联络了XXX，他一会就到，请先坐一下。”
- § 如需等待或会面人员没空时，询问访客可否由其他人作代表来与他会面。

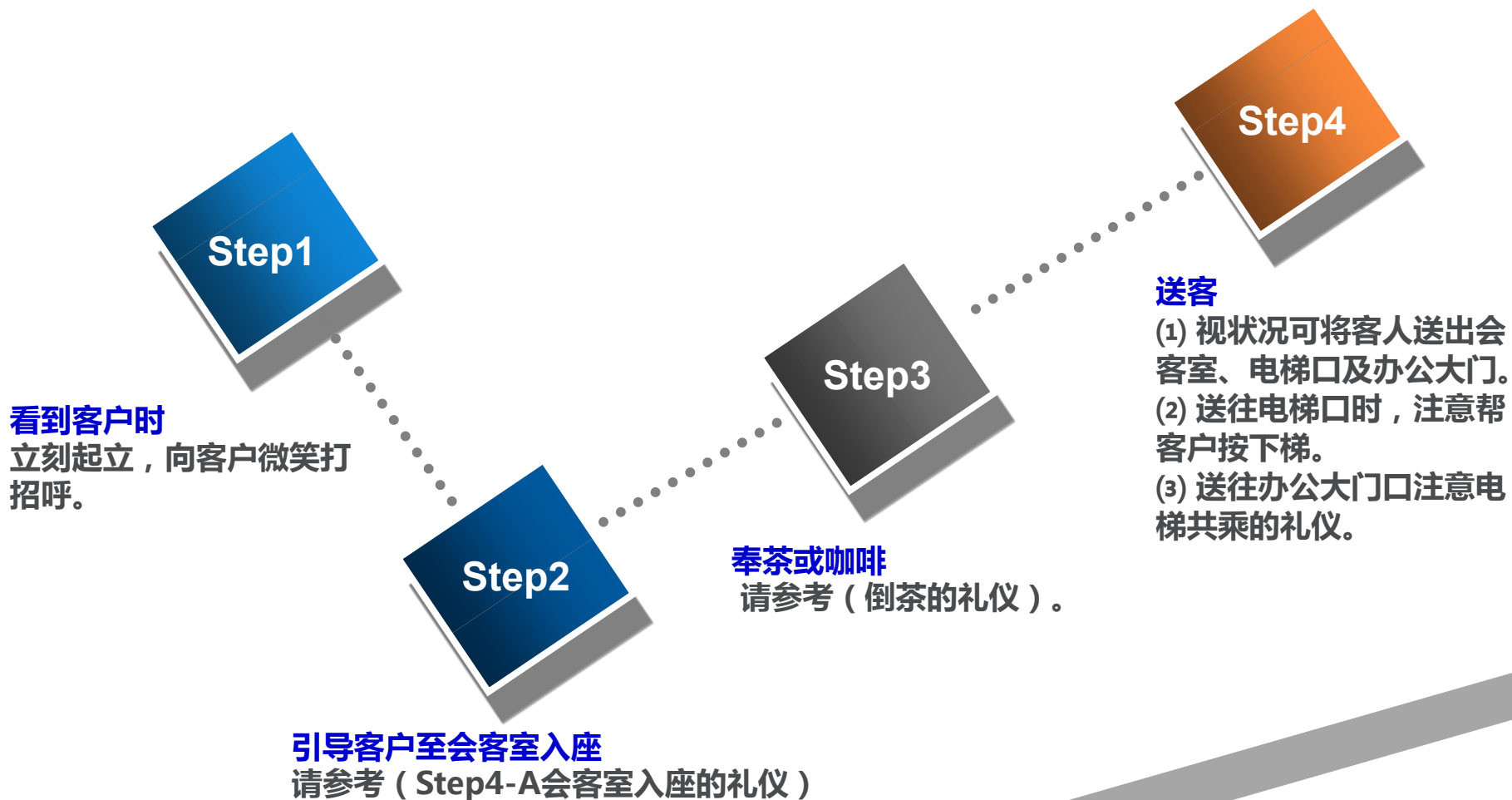
会面人员不在时

- § 首先你要想客人致歉：“对不起，XXX有事外出了。”
- § 当访客询问会面人员去向时，委婉地告知访客实情，然后询问是否需要留言或找别的人员，或有没有什么物件需要转交等。

不速之客的接待

- § 有客人未预约来访时，不要直接回答要找的人在或不在。而要告诉对方：“让我看看他是否在。”同时婉转地询问对方来意：“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同事见面。如果客人要找的人是公司的领导，就更应该谨慎处理。

接待预约客人的礼仪



应对临时访客的礼仪



应对临时访客的礼仪----接受访对象指示办理

受访对象指示

Step4-A

带往会客室

- (1) 位於访客左前方，并以右手或左手手掌并拢，手臂向前，倾斜约45度，引导访客至会客室就座。
- (2) 奉茶或咖啡。
- (3) 告诉访客受访对象立刻或几分钟后来。

Step4-B

带往办公室

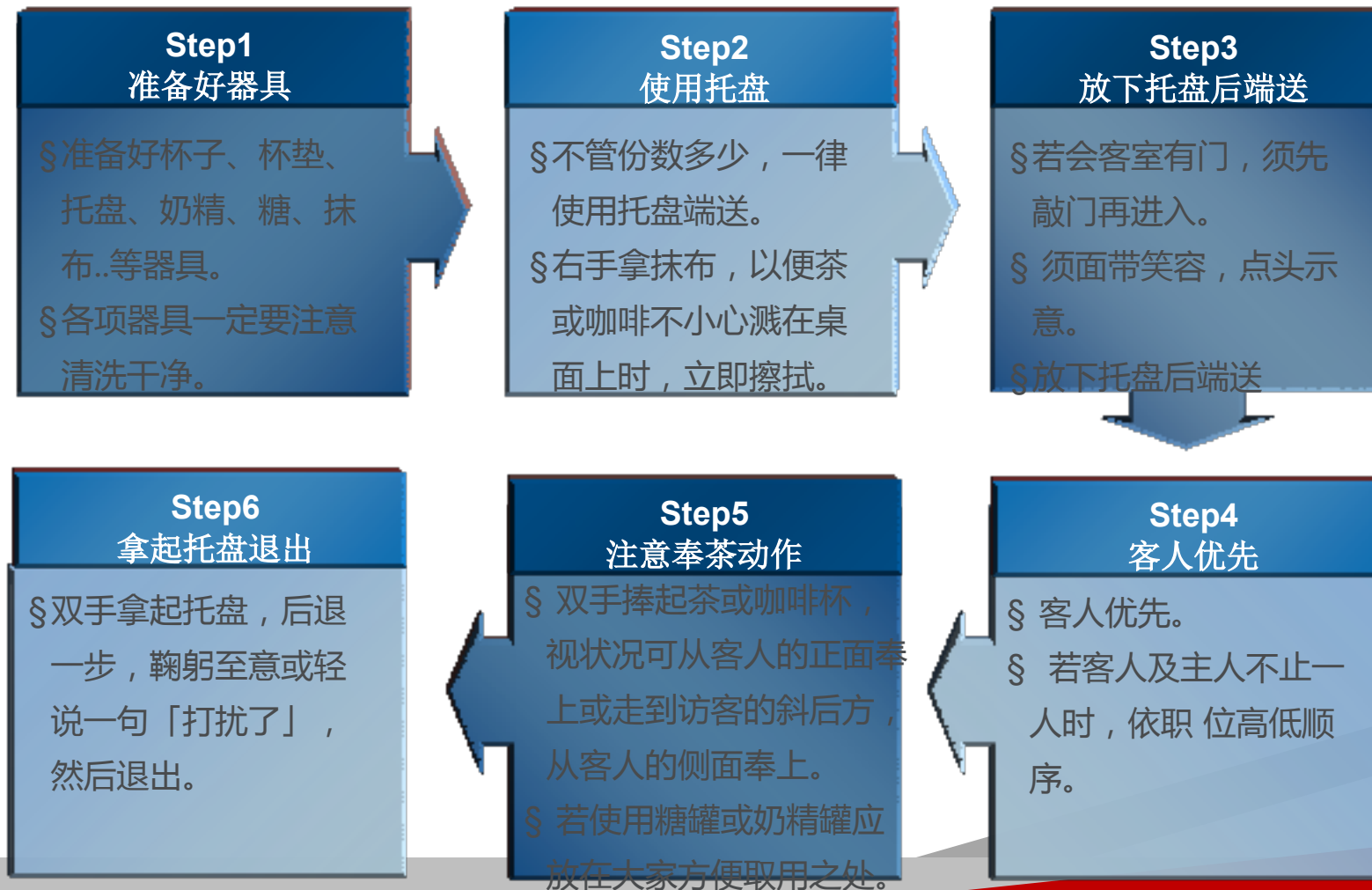
- (1) 引导访客至拜访对象办公室后，告知访客到达后，轻敲办公室房门，并说：「陈经理，XX公司的王科长来访。」。
- (2) 将访客引导给受访对象后，后退一步，再转身告退。

Step4-C

告诉访客，受访人抽不出时间。

- (1) 告诉访客非常不巧，受访人正有事处理，抽不出时间。
- (2) 请访客留下名片、资料，代为转达。
- (3) 双手接下资料后，礼貌地送客。

奉茶（咖啡）的礼仪



电话应对技巧

电话是企业内对外沟通最常使用的工具，从电话的接听、挂断等小小动作上，能评断出这家公司的员工是否经过良好的训练，也同时可看出这家公司的管理是否有效率。您已是企业内的一份子，您每一次电话的对应，都影响着企业的声音，希望您能注意电话的使用技巧。



电话接听技巧

打电话技巧

来电找的人正在接电话

注意事项

结论

接听电话技巧

铃声响起

拿起听筒

报出名字
及问候

确认对方
名字

询问来电
事项

再汇总确认
来电事项

礼貌结束
电话

挂电话

§ 不要让铃声响太久
§ 若周遭吵嚷，请大家安静后再接电话。

§ 铃声响1~2声，左手拿起听筒，右手拿笔准备记录。

§ 报出名称并问候。
§ 如：「OO公司，您好。」、「企划部，您好。」、「张大为，您好。」
§ 声音要热诚 有精神。

§ 确认对方名字，并问好。
§ 如：方总经理您好，好久没跟您联络，最近好吗？
§ 声音要热诚有精神。



接听电话技巧

铃声响起

拿起听筒

报出名字
及问候

确认对方
名字

询问来电
事项

再汇总确认
来电事项

礼貌结束
电话

挂电话

§ 询问来电事项，并
拿笔准备记录。
§ 把握5W2H的原则。

§再扼要确认来电事项。

§ 感谢您来电。
§ 我会依指示尽快处
理。

§ 确认对方挂下电话
后再挂（特别是主管、
长辈打来的电话）。



打电话技巧



打电话技巧

拨电话

自我介绍

确定对方
及问候

说明来电
事项

再汇总确
认

礼貌结束
电话

挂电话

§再扼要地汇总说明，
确认对方完全了解。

§ 就拜托您了。
§ 谢谢。

§确认对方挂断电话后
再挂（特别是晚辈打
给长辈）。



来电找的人正在接电话

铃声响起

拿起听筒

报出名字
及问候

请教对方姓名告诉对方要找的人正在接电话

对方要求
留言

对方要求等
一会儿

告诉受电
者来电者
姓名

注意等
待时间

§ 请问对方大名
§ 告诉对方OO先生正在接电话
§ 请问对方要等一会还是要留言。

§ 拿起留言条，主动询问对方是否要留言。
§ 记下留言及对方姓名、电话。

§ 将听筒朝桌面放下

§ 告诉来电者姓名，让接电话的人能迅速地称呼对方并表达歉意。

§ 不要让对方等待太久，可向对方道歉，再次询问是否再等或留言。



当客户打电话到公司，不管是谁接电话，都是代表公司与客户对应，为了让客户感到我们是一个专业、敬业的公司，下列的事项，务必要留意。

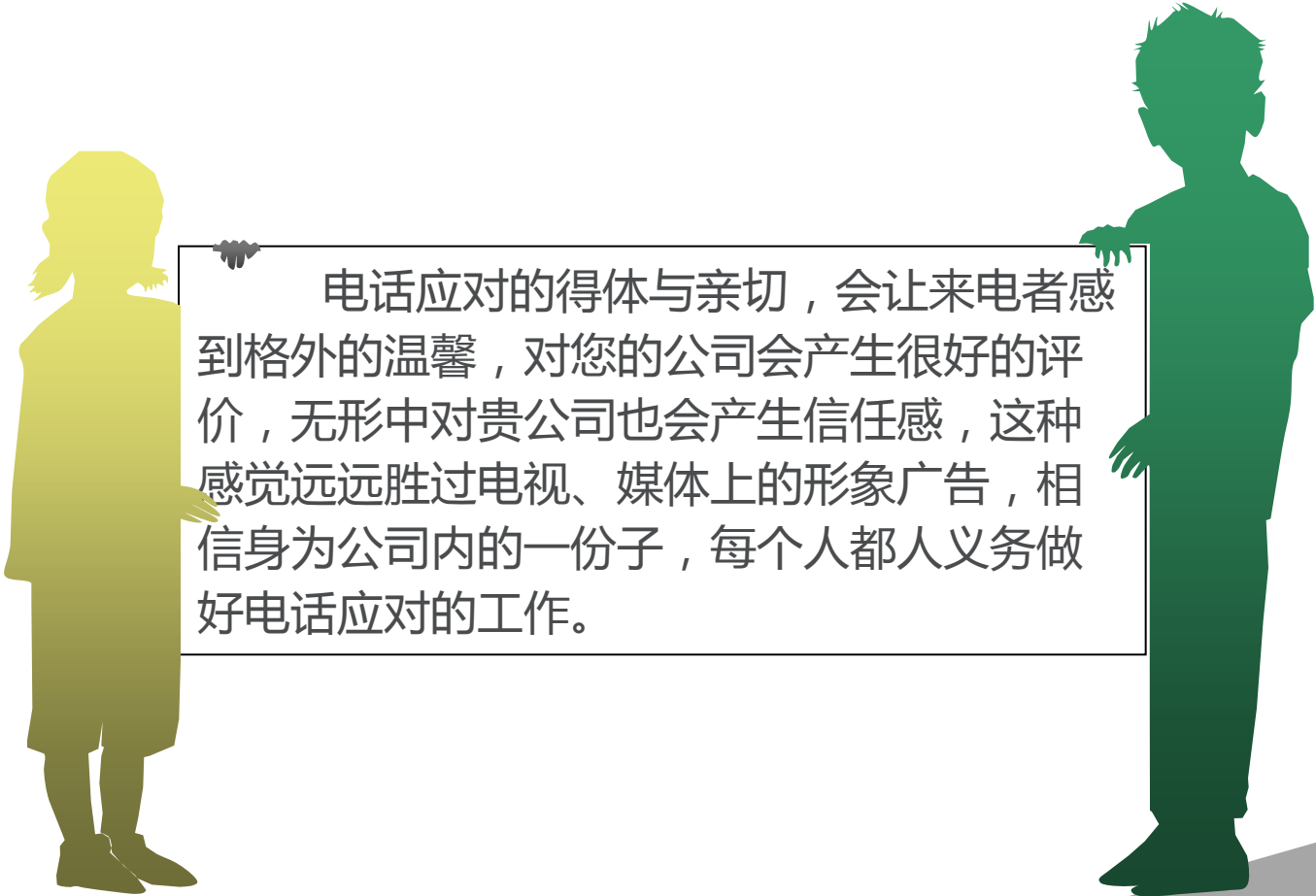
- § (1) 听到电话铃响，若口中正嚼着东西，不要立刻接听电话，应迅速吐出物品，再接听电话。
- § (2) 听到电话铃响，若正在嬉笑或争执，一定要控制情绪平稳再接电话，以免让对方感到突兀。
- § (3) 接电话时的开头问候语要有精神，不要让人有过於僵硬、公式化的感觉。
- § (4) 经由电话也能传达肢体语言，因此虽然对方看不到，但电话交谈时也可以配合肢体动作如微笑，感谢时点头鞠躬。
- § (5) 接听电话时，讲电话的声音不要过大，而影响别人的工作。同时不要离话口太近，让对方听起来觉得刺耳。



- § (6) 若是代听电话，一定要主动地要求客户是否需要留言，千万不要有下列方式处理：
- XXX不在。
 - XXX不在，请您明天再打来试试。
 - XXX不在，大概下午会回来。
- § (7) 接听让人久等的电话，要注意先向来电者致歉。
- § (8) 电话来时若正在和来客交谈时，应告诉对方有客人在，待会给他回电。
- § (9) 工作时朋友打电话来，应扼要迅速地结束谈话。
- § (10) 接到客户抱怨电话，若抱怨的项目是由别的部门控制，应向客户致歉给他造成困扰，请客户留下电话及大名，告诉他会请负责的部门回电给他，迅速交由负责部门，千万不要与客户争辩或许下承诺。



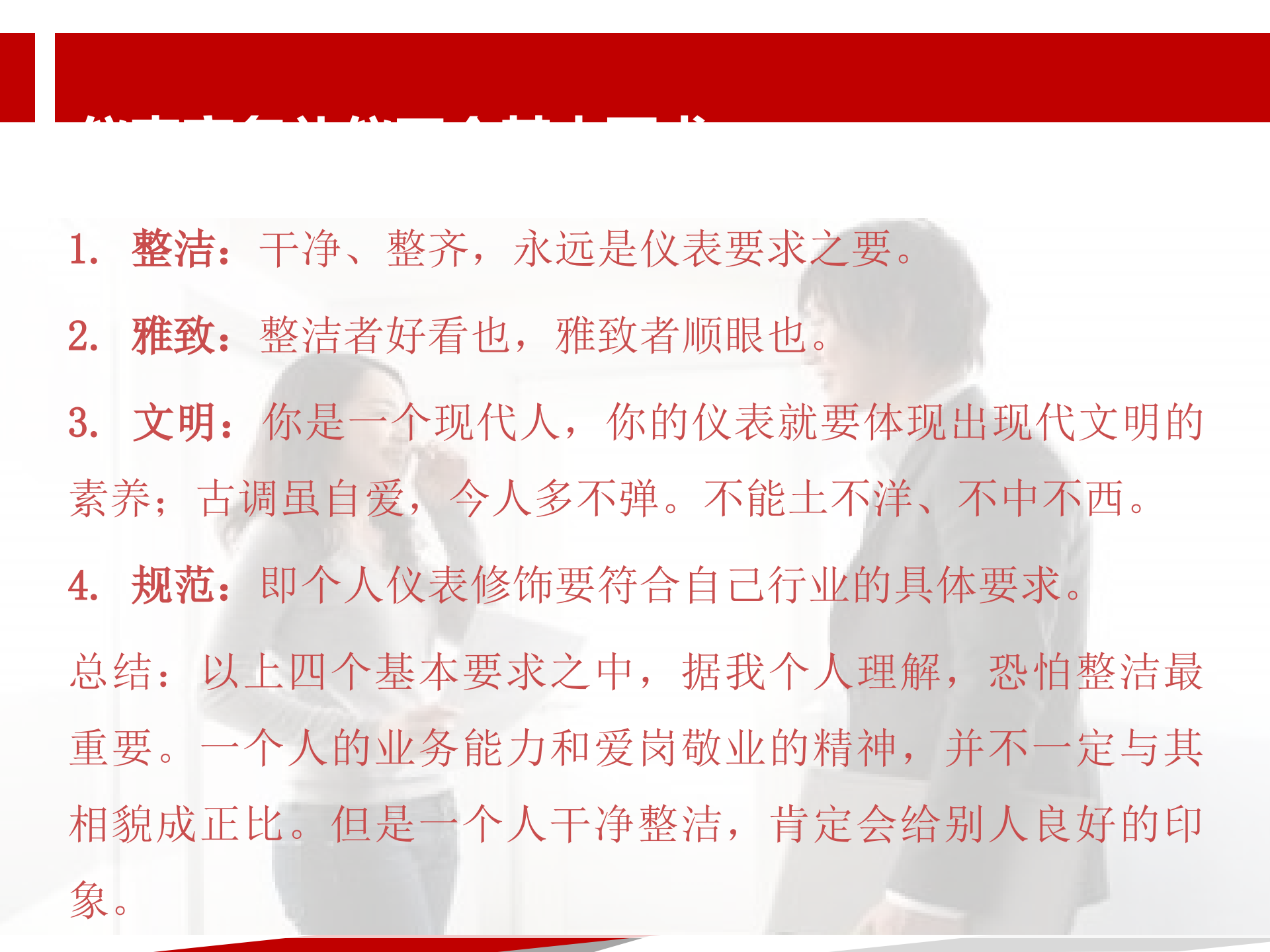
结论

The image features two stylized human silhouettes. On the left is a woman in a yellow-to-green gradient, and on the right is a man in a green-to-blue gradient. They are holding a white rectangular sign with a black border. The sign contains a paragraph of text. The background is white with a grey shadow on the ground and a red diagonal stripe at the bottom.

电话应对的得体与亲切，会让来电者感到格外的温馨，对您的公司会产生很好的评价，无形中对贵公司也会产生信任感，这种感觉远远胜过电视、媒体上的形象广告，相信身为公司内的一份子，每个人都人义务做好电话应对的工作。

仪表商务礼仪

- § 四个基本要求
- § 男士西服三大问题
- § 女士裙装四大禁忌
- § 仪表各项注意

- 
1. **整洁：**干净、整齐，永远是仪表要求之要。
 2. **雅致：**整洁者好看也，雅致者顺眼也。
 3. **文明：**你是一个现代人，你的仪表就要体现出现代文明的素养；古调虽自爱，今人多不弹。不能土不洋、不中不西。
 4. **规范：**即个人仪表修饰要符合自己行业的具体要求。

总结：以上四个基本要求之中，据我个人理解，恐怕整洁最重要。一个人的业务能力和爱岗敬业的精神，并不一定与其相貌成正比。但是一个人干净整洁，肯定会给别人良好的印象。

第一、三色法则

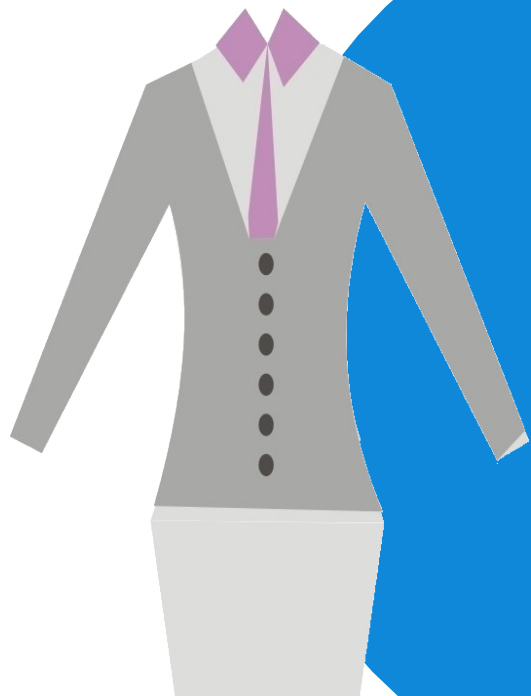
正式场合穿西装全身不能多于三色，包括上衣、下衣、鞋子、领带、衬衫总体上不多于三种。

正式场合穿深色西装、白色衬衫，社交场合则可以穿同色衬衫。

第二、三一定律

男人重要场合外出时，鞋子、腰带、公文包是一个颜色，且首选





不能穿：黑色皮裙



别忽略裙子、鞋子和袜子之间的
搭配与协调



在重要场合穿套装，尤其是穿套
裙时不能光腿



裙装搭配三截腿

1. **注意长度：**男女有别，区别就在于头发长度；在正规场合，男人讲究前发不覆额，侧发不掩耳，后发不及领。作为公司的白领，男士头发不能太长，除非是广告创意人员、搞艺术的。

2. **注意干净：**把头发梳理和整洁，要洗干净；头发一定要常梳，常洗，常理。

3. **强调修饰：**社交场合，头发上你爱插什么就插什么，你哪怕就十几朵花别人也管不着；在工作场合，强调女同志的发饰越少越好，其样式越单调越好。不要搞大红、大绿、大

修饰面部强调无异味、无异物

发必洁，面必洗

头发最好每天洗一次，至少两天洗一次。洗澡的话，能做到一天洗一次，那最好了。从白领角度来讲，洗澡往往不是为自己，而是为了别人。晚上回家洗澡，那样的话自己睡觉舒服。基实你要从“为别人”的角度去考虑，我建议早晨上班之前洗澡。

在外人面前，手千万不要乱动

修饰面部时，一定要确保无异物。人有内分泌，动不动就会

站如松：站就是要直

平视，眼睛要看着正前方；肩平，两个肩不能一高一低，你想想一个人肩一高一低怎么回事儿，不好看；胸挺，腹收，双腿并拢，两手垂放，这是基本要求。

站，表面看看是腿在那儿站，但是目光直视很重要。

一个男士，腿部岔得再开，也不能宽于肩部。你想想一个男人站在那儿，两个脚的间距比肩还宽，那是什么感觉？练气功呢？对女同志来讲，在可能的情况下，两腿并拢更加好看一些。

1. 尊卑有序

请地位高的人先坐，叫尊卑有序

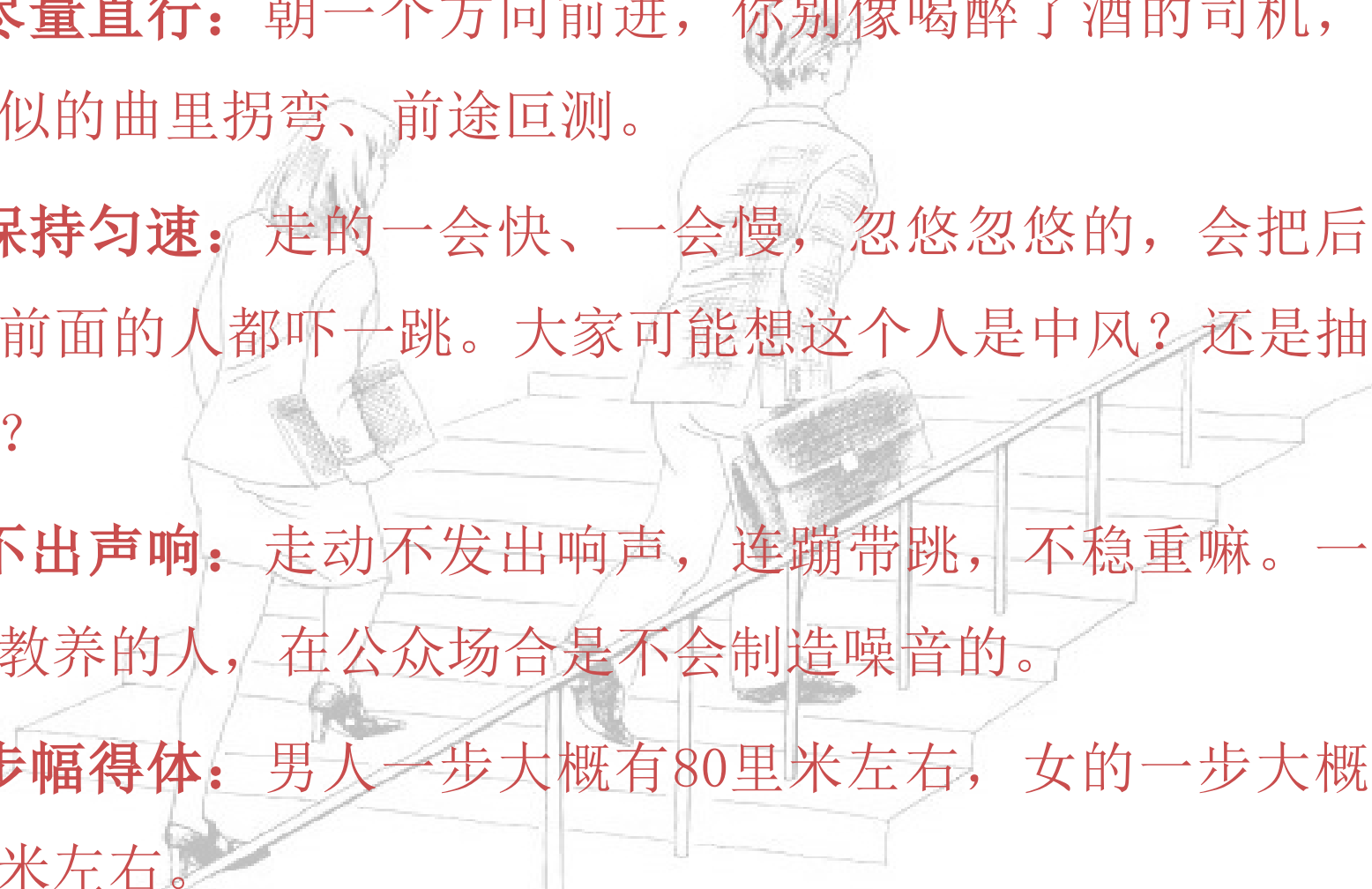
客人应该先坐，主人后坐；长辈应该先坐，晚辈后坐；女士先坐，男人后坐

2. 坐不宜满

跟外人面前一般是不满坐，否有自封老大的感觉。请教别人、拜访别人时，一般坐椅面的三分之二就可以。

3. 手脚到位

尽量不要二郎腿，也就是一条腿放到另外一条腿上面。

- 
1. **尽量直行：**朝一个方向前进，你别像喝醉了酒的司机，驾车似的曲里拐弯、前途叵测。
 2. **保持匀速：**走的一会快、一会慢，忽悠忽悠的，会把后面和前面的人都吓一跳。大家可能想这个人是中风？还是抽风呢？
 3. **不出声响：**走动不发出响声，连蹦带跳，不稳重嘛。一个有教养的人，在公众场合是不会制造噪音的。
 4. **步幅得体：**男人一步大概有80厘米左右，女的一步大概60厘米左右。

正常情况下，恐怕手的姿势用得越少越好。且要避免对别人指点，我有时候也指点，但我是空指，绝对不能实指。

指着人家鼻子，再三再四，则更有教训之嫌，欧美国家对这点很忌讳。

到国外去跟外商打交道，别忘记十里不同风，百里不同俗。正式场合之内手的姿势亦有不同的讲究，不要乱用手势，这是很重要的。



沟通、眼神

眼神要正视他人

一定要养成习惯，和别人打交道要正眼看着人家，你首先要看着人家，不看不行。那天我跟一个单位提意见，我去他那儿买东西去了，整个交易过程大概十分钟，其中八分钟收费，因为钱比较多嘛，点着呢！服务小姐倒是很忙，很认真，但是从头到尾不看我一眼，我说：你看我一眼吧！我也是个活物，你眼不见心不烦，目中无人，令人感觉不好。固然你没有必要从头到尾看着我，但你总要互动一下，要正视我呀。

礼由心生，礼是一种教养，礼就是尊重别人。

尊重别人，要来自于内心的真情实感，你不要让别人感到你是在例行公事敷衍了事。

如1：你是一名交警，我这边出车祸了，你纠正我违章，你笑着说：掏钱吧！

你这不是招骂吗？对于公司企业来讲，我这个产品有问题，我找你投诉来了，你笑，也不合适。何况你笑总得有个互动呀！

如2：我在柜台那站着，你走近我，问我问题时可以笑：

成为我们自然而然的
工作习惯

让微笑

历史 ii 岳麓版第13课交通与通讯 的变化资料

精品课件欢迎使用

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/008114102030006073>