

接待礼仪

仪 态

- 仪态是人的身体姿态，又称为体姿，包括人的站姿、坐姿、走姿、表情以及身体展示的各种动作。

正确的站姿

站姿:

站姿的基本要求是挺直、舒展，站得直，立得正，线条优美，精神焕发。

头部抬起，面部朝向正前方，双眼平视，下颌微微内收，颈部挺直。

双肩放松，保持水平，腰部直立。

（女性）双臂自然下垂，处于身体两侧，右手搭在左手上，贴在腹部。

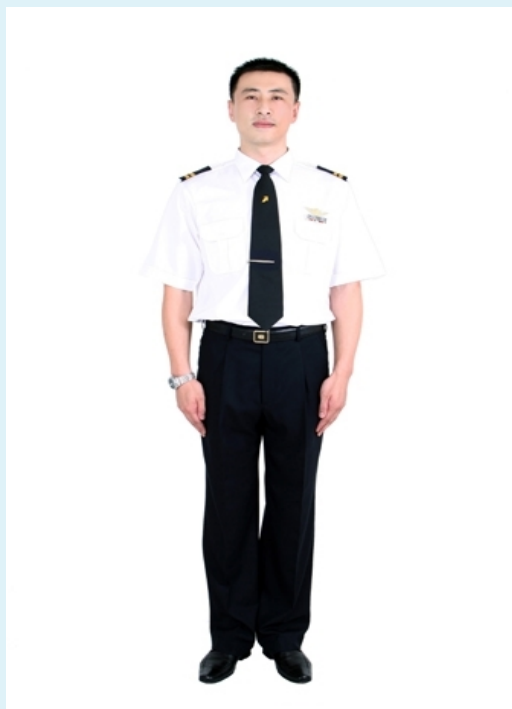
（女性）两腿呈“V”字形立正时，双膝与双脚的跟部靠紧，两脚尖之间相距一个拳头的宽度。两腿呈“T”字形立正时，右脚后跟靠在左足弓处。

（男性）双手相握，可叠放于腹前，或者相握于身后。

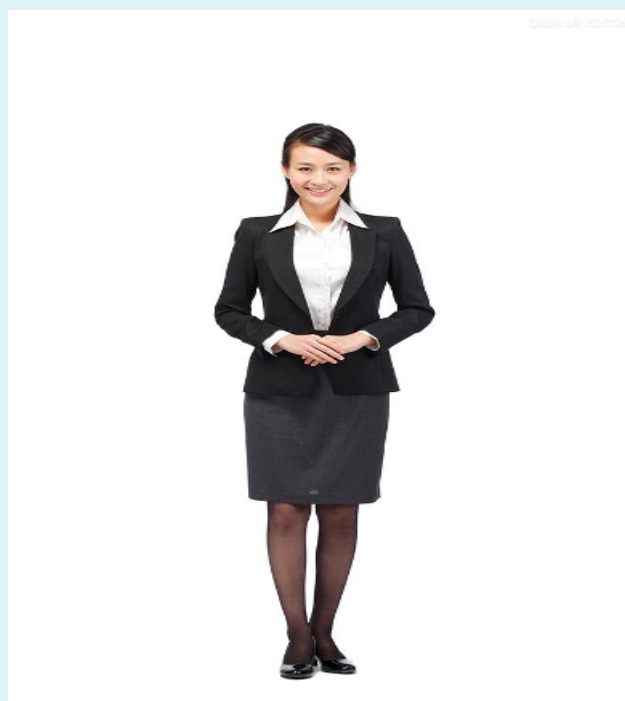
（男性）双脚叉开，与肩平行。

身体的重心放在两脚之间。

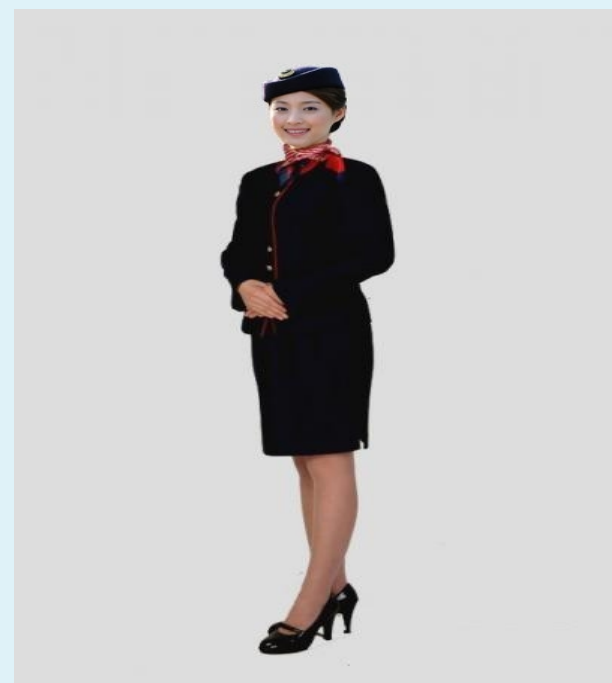
站姿（手位）



侧放式



前腹式



不良站姿

- 身躯歪斜
- 弯腰驼背
- 趴伏倚靠
- 双腿大叉
- 脚位不当
- 手位不当（置于口袋内、抱在胸前、抱在脑后、双肘支起、手托下巴、手持私人物品）
- 半坐半立
- 浑身乱动



正 确 坐 姿

坐姿：

坐姿的基本要求是端庄、文雅、得体、大方。

1) 入坐的要点：

在他人之后入坐；

从座位左侧就座；

毫无声息地就座；

以背部接近座椅。

得体的坐法：先折身走近座椅，背对其站立，右腿后退一点，以小腿确认一下座椅，然后随势坐下。必要时，可以一手手扶座椅的把手。坐好后占椅面3/4左右。

若着裙装，应用手将裙子稍向前拢一下，不宜将裙子下摆东撩西扇，也不许当从整理服饰。

坐 姿



离座

先有表示；

离开座位时，身旁如有人在座，须以语言或动作向其示意，方可站起。

注意先后；

地位低于对方时，应稍后离开，双方身份相似时，才可同时起身离座。

起身缓慢；

起身离座时，最好动作轻缓，无声无息。

站好再走；

离开座椅时，先要采用“基本的站姿”，站定后，方可离开。

从左离开。

正确的蹲姿

1) 适用的情况:

整理工作环境;
给予客人帮助;
提供必要服务;
捡拾地面物品;
自我整理装扮。

2) 注意事项:

不要突然下蹲;
不要距人过近;
不要方位失当;
不要毫无遮掩;
不要蹲着休息。

蹲姿



行姿



规范的行姿：

行走时，双肩平稳，目光平视，下颌微收，面带微笑。手臂伸直放松，前后自然摆动，行步速度，一般是男士108-110步/每分钟，一般是女士每分钟118-120步/分钟。

握手

握手时的姿态

- 用右手，1—3秒为宜
- 女士握位：食指位
- 男士握位：整个手掌
- 一般关系，一握即放
- 屈前相握（晚辈、下级，以示尊敬）

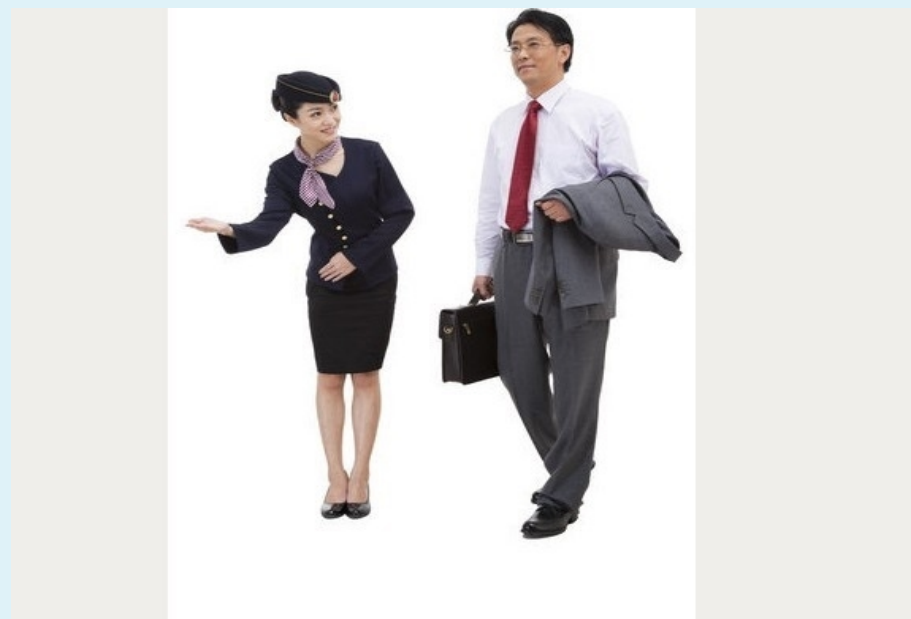


引导

迎客走在前，送客走在后

1. 手势：五指并拢，手心向上与胸齐，以肘为轴向外转；
2. 引领时，身体稍侧向客人；
走在客人右前方2-3步位置，并与客人的步伐一致；
3. 拐弯、楼梯使用手势，并提醒“这边请”、“注意楼梯”。

引导手势



表情神态礼仪

1、目光：

目光凝视区域：

- A、公务凝视区域：以两眼为底线、额中为顶角形成的三角区。
- B、社交凝视区域：以两眼为上线、唇心为下顶角所形成的倒三角区。
- C、亲密凝视区域：从双眼到胸部之间。

目光的运用：

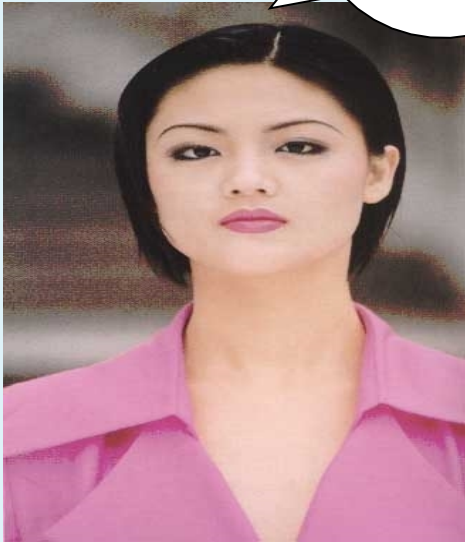
要做到“散点柔视”，即应将目光柔和地照在别人的整个脸上，而不是聚焦于对方的眼睛。
当双方沉默不语时，应将目光移开。

目光运用中的忌讳：

盯视、眯视。

眼神

视线向下
表现权威
感和优越
感，



视线向上
表现服从
与任人摆
布。



视线水平
表现客观
和理智。



表情神态礼仪

2、微笑：

先要放松自己的面部肌肉，然后使自己的嘴角两端平均地，微微向上翘起，让嘴唇略呈弧形。

微笑时，应当目光柔和发亮，双眼略为睁大；眉头自然舒展，眉毛微微向上扬起。

微笑



微笑的价值

微笑是社交场合最富有吸引力，最有价值的面部表情。它表现着人际关系真友善、诚信、谦恭、和蔼、融洽等最为美好的感情因素，所以它已成为各国宾客都理解的心理性“语言”。

介 绍

- 介绍自己——推介自己

- 介绍自己前问候对方
- 明朗、爽快、速度稍慢、流畅而不可炫耀

- 介绍他人——为他人架起沟通的桥梁

- 原则：先提到名字者为尊重
- 仪态：标准站姿，手掌五指并拢，掌心朝上，指向被介绍人

交换名片

- 如果是坐着，尽可能起身接受对方递来的名片
- 辈份较低者，率先以右手递出个人的名片
- 到别处拜访时，经上司介绍后，再递出名片
- 接受名片时，应以双手去接，并确定其姓名和职务
- 接受名片后，不宜随手置于桌上

交换名片

- 不可递出污旧或皱折的名片
- 名片夹或皮夹置于西装内袋，
- 避免由裤子后方的口袋掏出
- 尽量避免在对方的名片上书写不相关的东西
- 不要无意识地玩弄对方的名片
- 上司在时不要先递交名片，要等上司递上名片后才能
递上自己的名片

如何递交名片？

右手的拇指、食指和中指合拢，夹着名片右下部分，使对方好接拿，以弧状的方式递交于对方的胸前。

如何接拿名片？

双手接拿，认真过目，然后放入自己名片夹的上端。同时交换名片时，可以右手递名片，左手接名片。

交往距离礼仪

1. ◆私人距离 ——小于半米（ < 0.5 米），适用对象是情侣、亲朋好友、家人等
2. ◆常规距离 ——半米到一米半之间（ 0.5 米— 1.5 米），又叫交际距离（日常交往）
3. ◆礼仪距离 ——尊重的距离，一米半到三米（ 1.5 米— 3 米）（长辈或领导或会议、仪式）
4. ◆公共距离 ——三米以外（ > 3 米），（适用于演讲者与听众）

奉茶礼仪

为客人敬茶是待客的重要内容

待客坐定，应尽量在客人视线之内把茶杯洗净即使是平时备用的洁净茶杯，也要再用开水烫洗一下，使客人觉得你很注意讲卫生，避免因茶杯不洁而不愿饮用的尴尬局面。



具体细节：

- 客户来访时，除了请客人入座外，应接者马上奉茶，奉茶前可先请教客人的喜好是茶、咖啡或其他饮料，再奉茶。
- 奉茶的基本原则：
 1. 奉茶时，请以托盘端出，托盘约与胸部同高
 2. 奉茶时，应依职位高低顺序端给客人，再依职位高低端给公司同仁。
一般应为：先客后主；先女后男；先长后幼。

具体细节：

3. 上茶时，先将托盘轻放在桌上；眼、口、手三合一，上茶时应双手端茶，从右方奉上，眼睛注视被奉茶者，面带微笑说：「这是您的茶，请慢用。」
4. 尽量不要用一只手上茶，尤其不能用左手。切勿让手指碰到杯口。
5. 为客人倒的第一杯茶，通常不宜斟得过满，以杯深的 2 / 3 处为宜。



具体细节：

6. 把握好续水的时机
以不妨碍宾客交谈为佳，
不能等到茶叶见底后再
续水。



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/046234225121010221>