

接待礼仪教案

篇一：接待礼仪教案

一、日常礼节

(一)握手礼

握手礼的使用规范

(1)、握手的时机

(2)、握手姿势

握手的姿势往往体现出握手人对对方的不同礼遇和态度，也能窥见对方心理奥秘，因此握手的姿势很讲究。

身体以标准站姿站立；

上体略前倾；

右手手臂前伸，肘关节屈；

拇指张开，四指并拢。

右手与人相握时，左手应空着，并贴着大腿外侧自然下垂，以示用心专一。

双方一步左右的距离。

有些场合可以使用双手式握手。

右手紧握对方右手的同时，再用左手加握对方的手背或前臂、上臂、肩部。

表达热情真挚、诚实可靠，显示对对方的信赖和友谊。

从手背开始，对对方加握的部位越高，表示热情友好的程度越高。

(3)、握手的顺序

正式场合基本原则：尊者先伸手

年长者与年轻者之间，年长者应先伸手；

身份、地位不同者之间，应由身份和地位高者先伸手；

女士和男士之间，应由女士先伸手。

先到者先伸手；

主人与客人之间，客人抵达时主人应先伸手，客人告辞时由客人先伸手。

若几个都是自己的上级时，

应按职位高低依次进行。

若职位相同，

先长者后其他。

如职位年龄都相当，

先男后女。

非正式场合，先伸手为有礼者。

(4)、握手的力度：2公斤

一只手握碎一个鸡蛋的力气

男士与男士握手力度稍大

女士与女士握手力度稍轻

(5)、握手的时间 1-3秒

(6)、目光

(7)、握手的位置

男士与男士握手：握手掌虎口相对

男士与女士握手：男士握女士的手指

女士与女士握手：手指相握

(8)、握手时的表情

一般情况下，要自然地微笑。

对方心情沉痛时，表情要凝重。

握手的禁忌

(1) 用左手握手

(2) 坐着握手

(3) 戴有手套

(4) 手脏

(5) 握手后用手帕擦手

(6) 争先恐后，交叉握手

(7) 抢先与异性握手，用双手

(8) 握手时东张西望，三心二意

(9) 握手时面无表情，不置一词

(10) 与人握手后立刻转身背对

(11) 握手时另一只手放在衣袋里或裤袋里

(二) 拥抱礼

两人相距 20 厘米处正面对立，各自举起右臂，将右手搭在对

方的左臂后面；

左臂下垂，左手扶住对方的右后腰。国标舞

首先向左侧拥抱，然后向右侧拥抱，最后再次向左侧拥抱，礼毕。

拥抱时，还可以用右手掌拍打对方左臂的后侧，以示亲热。

在与外国朋友的交往中，只有对方施拥抱礼时我们才“随俗”。

即便是在国外，这种礼节一般只适用于较亲密和熟悉的亲友间。

多是男对男，女对女或父辈和子辈间。有时相当熟悉的朋友间，男女也可以施拥抱礼。

不能随便使用拥抱礼。

（三）合十礼

合掌礼，双手十指相合为礼。

把双手十指在胸前相对合，五指并拢向上，双腿并拢，上身微欠，头微低。掌尖和鼻尖齐高，手掌向外倾斜，兼含敬意和谢意双重意义。

双手举得越高越体现对对方的尊重，但原则上不可高于额头。

（四）举手礼

行举手礼时，要举右手，手指伸直并齐，指尖接触帽檐右侧，手掌微向外，右上臂与肩齐高，双目注视对方。

待受礼者答礼后方可将手放下。

（五）鞠躬礼

弯身行礼，起源于中国先秦时代。

生活中表示恭敬普遍使用的一种礼节，几乎适用于一切社交和商务场合。

15-90度，深度表示尊重程度。

表现形式：

15度：同事、朋友之间打招呼，学生对老师的问候。

30度：演讲或领奖前后。

90度：较特殊情况，婚礼、谢幕、悼念等，对对方顶礼膜拜时。

动作要领：

两脚并拢或成“V”字形，以髋关节为轴，上体带动头自然前倾，重心微后移，头、颈、背在一个

平面，目光朝着受礼方向自然下移，不得斜视和环顾。双手应在上体前倾时自然下移或置于体侧。

鞠躬时动作不能过快，要面带微笑。

戴帽子时应脱帽行礼：用右手握住帽檐中央，将帽取下，左手垂下。结束后再戴上，不可立即戴上。

如何还礼？

通常受礼者应与施礼者的上体前倾幅度大致相同的鞠躬还礼。

上级或长者还礼时可以不必要鞠躬，可以欠身点头或握手答礼。

（六）拱手礼

一般以左手抱握在右拳上，双臂屈肘拱手至胸前；

自上而下，或自内而外有节奏地晃动二三下。

（七）吻手礼

主要流行于欧洲国家。

是男士在社交场合向女士致敬的一种极为优雅的方式，仅限于室内使用。

只有女士在男士面前作出准许的暗示，即将右臂向上微微抬起时，才可行礼。

具体做法

男士用右手握住女士的手掌前部，俯身弯腰在女士的手背上或手指上轻轻一吻即可。女士身份地位较高，男士应屈一膝作半跪姿势，再提手吻之。

要求文雅，不可粗俗。

不发出声音，不留痕迹。

大多数场合已经缩减到虚设的程度，只是用微闭的嘴唇凑近女士的手背，象征性地做一个吻的样子就算行礼了。

（八）点头礼

颌首礼，路遇熟人又不宜与人交谈时，是同级或平辈间的礼节。

若在路上遇见上级或长者，必须立正行鞠躬礼。

但上级对部下或长者对晚辈的答礼，可以在行进中进行，或伸右手示意。

具体做法：头部向下轻轻一点，同时面带微笑，点头幅度不宜过大。

如果是站立服务向客人问候时，点头的同时身体还需微微前倾，更能体现出热情度。

（九）招手礼

挥手礼，即挥手示意。三种。

右手高于肩，低于头，掌心向前，轻轻左右摇摆两下，表示问候、招呼。

右手举过肩，掌心向侧面，行进中致意礼节，如运动员入场式。

右手高举过头，掌心向前，轻轻摆一两下手，不要反复晃动，意道别、送别。

饭店迎宾员在客人上车离开饭店时用，表示对客人的尊重。手要在客人的车汇入大街上的车流时，才能放下来。

二、介绍

自我介绍方式

工作式：

姓名、单位、具体工作

您好，我叫××，是××学校××专业的应届毕业生。

礼仪式：报告、庆典等隆重场合

单位、姓名、职务及敬语谦辞

各位来宾、各位领导，大家好。我是××，是××公司的总经理，现在我代表我们公司热烈欢迎各位光临我们的开业仪式，谢谢大家的支持。

问答式：应试、应聘场合。有问必答

问：这位先生您好，请问怎么称呼您？

答：先生您好，我叫××。

问：您参加我们公司这次面试，请您介绍一下您的基本情况。

答：各位领导好，我叫××，今年 18 岁，四川人，团员，毕业于××学校，在校期间荣获××等各种奖项和各种专业技能等级证书。

自我介绍要讲究场合和时机。

自我介绍应避免的错误：

急于表现自己。在不适当的时候打断别人谈话

太过急切地拉近距离。不顾及对方反应长篇大论

不敢表现自己。躲躲闪闪、唯唯诺诺

不能表现自己。吞吞吐吐、模棱两可

涉及对方隐私。婚姻、年龄、孩子

亲切自然，举止端庄，充满自信

第三人介绍，由第三者把一方介绍给另一方。

为他人介绍的内容

一般介绍：姓名、称呼。

正式介绍：姓名、称呼、工作单位、职务、关系、兴趣爱好。

介绍者的姿势

标准姿势站立。

右臂肘关节略屈并前伸，手心斜向上，五指自然并拢，手指指向被介绍者。

眼睛视被介绍者的对方

被介绍者如何回应：

应面带微笑，起身站立，落落大方地注视对方。

长者、尊者、女士可就座微笑或略欠身致意。

在宴席桌上、会议桌前也可不起立，被介绍者只要略欠身微笑、点头，有所表示即可。

为他人介绍的顺序

先把男士介绍给女士；

先把晚辈介绍给长辈；

先把职位低者介绍给职位高者；

先把主人介绍给客人；

先把晚到者介绍给早到者；

先把家人介绍给朋友同事。

基本原则：尊者优先知晓情况

先把次尊者介绍给尊者。

介绍的同时：

握手或问候，“幸会、幸会”，“很高兴认识您”。

对被介绍人适当运用恭维语，有利于融洽三者关系，促进彼此交往。

递上一张精美的名片，姓名、工作单位、住址、职务以及电话一目了然。

三、名片

名片的分类

应酬式名片：只有姓名，最多加上本人籍贯与字号

公务式名片：归属单位、本人称呼（职务与头衔）、联络方式（单位地址、办公电话、邮政编码） 单位式名片：单位全称及其标志、单位联络方式

名片的交换

1) 交换名片的时机

希望认识对方

表示自己重视对方

被介绍给对方

对方提议交换名片

对方向自己索要名片

初次登门拜访对方

通知对方自己的变更情况

打算获得对方的名片

不交换：

对方是陌生人

不想认识对方

不愿与对方深交

对方对结识自己并无兴趣

经常与对方见面

双方之间地位身份年龄相差悬殊

递送名片的方法

手的位置：用双手的拇指和食指拿住名片的上端两角，名片的正面正对着对方。若是外宾，应将印有英文的那一面对着对方。

语言：“初次见面，请多多关照。”、“非常高兴认识您”、“常联系”等。

接受名片的方法

姿势：起身站立，面带微笑，目视对方。

手的位置：双手接受，不要用一只手接受。

从头至尾把名片认真默读一遍，表示重视。不能不屑一顾置于一旁，或随意放入口袋。语言：“谢谢”、“非常高兴认识您！”，或重复对方的敬语，不能一言不发。

先后顺序：

由尊而卑或者由近而远依次递送。

圆桌上，要从主位开始按顺时针方向依次发放。

位卑者应先把名片递给位尊者。

在拜访单位时，拜访者先递名片。

篇二：拜访与接待礼仪教案

第五节 拜访与接待礼仪

一、拜访礼仪

（一）、拜访的意义

通过拜访，人们可以交流信息、统一意见、发展友情。

（二）、公关活动中的拜访类型

礼节性拜访

私人性拜访

（三）、拜访准备

1、拜访预约

预约方式（电话预约、信件预约）

预约时间

办公区域的预约准备

2 着装准备

（四）、拜访的举止与要求

1、到达接待处，清晰、礼貌的自报来处。

2 被带到接待处是时安静等待。

3 初见被访对象主动起身招呼，做自我介绍，并对对方抽出宝贵时间表示感谢！

4 关掉手机

（五）、拜访的礼规

1.初次见面的礼规

2.私人拜访中的礼规

3.事务性拜访中的礼规

4.拜访礼品赠送的礼规

二、接待礼仪

（一）接待的类型

(1) 公务接待。是为完成上下级之间、平行机关之间的公务活动而进行的接待。 ? (2) 商务接待。是针对一定的商务目的而进行的接待活动。

(3) 上访接待。是指政府部门对上访群众的接待。

(4) 朋友接待。是指朋友之间为增进友谊、加强联系而进行的接待。

2 以接待场所为标准划分

(1) 室内接待。是指机关团体的工作人员在自己的办公室、接待室对各种来访者的接待。

(2) 室外接待。是指对来访者到达时的迎接、逗留期间的陪访及送行时的接待。 ?虽然接待的类型不同 , 但是其讲究的礼仪、遵循的原则应大致相同。

(二) 接待的原则和形式

接待原则： 一定要遵循平等、热情、礼貌、友善的原则。

接待形式： 日常接待、会议接待、参观游览接待、家庭接待等形式。

(三) 接待要求

1.接待人员的形象要求

(1) 仪表端庄，仪容整洁。

(2) 语言文明，举止优雅。

(3) 恪守职责，高效稳妥。

(1) 了解客人的基本情况。

(2) 制定接待方案。

(四) 接待规格

接待规格，指的是接待工作的具体标准。它不仅事关接待工作的档次，而且被视为与的对来宾的重视程度直接相关。

(五) 迎送宾客的一般程序

1.迎接客人 2.安排食宿 3.协商日程

4.组织活动 5.听取意见 6.安排返程

(六) 接待中礼宾次序

1. 不对等关系，排序有规则

(1) 主席台位次的一般规则：

(2) 接待过程中的次序规范

(3) 乘车礼仪

(4) 引领客人礼仪

(5) 会客厅的位置

2.关系若对等，排列有方法

第一，按汉字的笔顺排列。第二，按字母顺序排列。

第三 按先来后到顺序排列（非正式交往场合） 按报到早晚顺序排列（各种例会、招商会、展示会）

还可以不排序。

(七) 待客礼仪

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/505233141242011123>