

# 公务接待礼仪常识



■ 角色扮演： 办公室人员

问题一：

迎接客人需要注意哪些礼仪？

- 精确了解客人身份、人数、性别、车次、航班，提前做好准备好交通工具、预订住宿。

- 安排与客人身份、职务相当或相应的人员前往迎接。

- 主人应提前到达车站、机场恭候。

- 接到客人后，首先问候。然后作简介和引见。

- 帮客人办理好手续并将客人领进房间，同步向客人简介住处的服务、设施，将活动的计划、日程安排、地图或旅游图、名胜古迹等简介材料交给客人。



- 不要立即离去。可视情况稍作停留，热情交谈，可简介客人参加的活动、本地风土人情、天气等。

- 不宜久留。考虑到旅途劳累，让客人早些休息。

问题二：

接待一般访客要注意哪些礼仪？

- 问明客人身份，欲访何人，所为何事，是否预约。
- 请客人稍候，为客人联络要找的责任人，征得责任人同意，可引导客人前往。
- 客人要找的责任人不在时，要明确告诉对方责任人到何处去了，以及何时回本单位。请客人留下电话、地址。
- 我方责任人因为种种原因不能立即接见，要向客人阐明等待理由与等待时间，若客人乐意等待，应该向客人提供茶水、杂志。

问题三：  
为客人简介和引见时需要注意  
哪些礼仪？

- 简介时，要有礼貌地用手示意，但不要用手指指点点
- 应简要阐明被简介人所在单位、职务及姓氏，如“这位就是××局刘局长，×××同志”。
- 一般先把身份比较低、年龄比较轻的简介给身份较高、年龄较大的同志；把男同志先简介给女同志。

# 问题四： 握手问候需要注意哪些礼仪？

谁先伸手？

问候什么？

# 握手礼仪

- 同性之间的握手应该有力，以示热情友好；反之，假如有气无力或轻轻的碰一下，就会使对方产生淡漠、疏远的感觉。
- 异性间的握手无需用力，只需要轻轻的握一下即可。
- 原则一：领导同志或身份较高的人先伸手。
- 原则二：女性先伸手。
- 原则三：假如客人有意同你握手，就应该主动把手伸过去；假如无意同你握手，则不要勉强。



# 问候礼仪

- 一般的问候，用于彼此不大熟悉或首次会面的人之间，能够说“你好”、“一路辛劳了”之类。
- 特殊性的问候，用于彼此已相识、关系比较亲密的人之间的问候。
  - 一般询问一下对方的工作、身体情况；假如关系比较亲密，也能够询问一下对方的家庭情况。
- 问候时的称呼：
  - 是领导同志则直接称呼姓加职务。
  - 一般同志就称呼姓或名，较熟悉的同志叫名更亲切。
  - 在外事活动中，对国外女性的称呼分夫人、太太、小姐、女士四种。没搞清对方是否已婚时，称女士或小姐为好

问题五：

陪客人乘车需要注意哪些礼仪？

上下车顺序？

乘车座次怎样安排？

- 乘车时，接待人员要代客开车门，请领导或来宾先上车，而后自己再上车，待领导和来宾坐稳后再关门。
- 下车时，要主动为领导或来宾打开车门。
- 乘车时轿车司机后座为领导席或主宾席，后座右侧为陪同席或主人席，司机旁边座位为警卫席或秘书席。假如由主人亲自驾驶，以驾驶座右侧为首位。
- 吉普车不论是主人驾驶还是司机驾驶，都应此前排右坐为尊。
- 旅行车以司机座后第一排即前排为尊，1号座位在临窗的位置



问题六：陪客人行路需要注意  
哪些礼仪？

- 陪同客人行路，主陪一般应请客人位于自己的右侧，以示尊敬，自己并排走在客人的左侧；随同人员，应走在客人和主陪人员的背面或两侧偏后一点。
- 当走到拐弯处，应走在客人的左前方数步的位置，用手示意方向，同步礼貌地说：“请这边走”。
- 在走廊的引导措施：接待人员在客人二三步之前，配合步调，让客人走在内侧。

- 上下楼梯的引导措施。上楼时，应该让客人走在前面，接待人员走在背面。下楼时，接待人员走在前面，客人在背面。
- 上下楼梯时，接待人员应该注意客人的安全，一般客人走内侧、靠墙的一侧，接待人员走外侧、靠扶手的一侧。
- 假如环境比较复杂，接待人员应该一直在前引路。左右、内外同上。
- 乘坐电梯的引导措施。乘坐电梯时，接待人员先进入电梯，按住“开”的按钮，等客人进入后关闭电梯门，按目的楼层按钮。到达时，接待人员按住“开”的按钮，让客人先走出电梯。







# 问题七： 会见会议需要注意哪些礼仪？

（会见就座、会谈就座怎样安排？）

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/576024230213010210>