

公务接待礼仪知识

公务接待礼仪知识

公务接待礼仪知识 篇 1

一、仪容仪表礼仪

- 1、头部：头发干净整齐、长短适当，发型简单大方。
- 2、面部：保持面部清洁、双唇和牙齿的干净，如鼻毛外露及时修剪，男性每天剃须，女性妆面朴实无华。
- 3、手指：指甲不能过长，以从掌心面看不到指甲为标准，女性不染或染淡色指甲油。
- 4、体毛：腋下胸前体毛不外露。
- 5、香水：喷于手腕和耳后，轻揉，气味不要浓烈。避免喷在腋下。
- 6、行为：避免不雅行为，打哈欠、喷嚏掩面，不要在公共场合剪指甲、掏耳朵、揉眼、搔头发、挖鼻孔和对人喷烟等不雅的举动。

二、着装礼仪

(一)女士篇

- 1、原则：简洁、大方、保守、干练。

商务接待礼仪

- 2、配色：三色原则(全身衣物搭配颜色不超过三种)。
- 3、基本搭配：近似色、同类色、强烈色

(二)男士篇

- 1、原则：简洁、大方、保守、干练。
- 2、配色：三色原则(全身衣物搭配颜色不超过三种)。
- 3、三一定律：皮带、皮鞋、公文包一个颜色，首选黑色。
- 4、基本搭配：衬衣(打领带，领带打好后其下端在皮带口附近)+西装、衬衣(不打领带)+夹克。
- 5、西装穿着注意事项：站立时扣上扣子，坐下时解开扣子，最下面的一颗扣子不扣。
- 6、袜子穿着注意事项：黑色，长度以坐下时不露腿毛为标准。

7、西装裤子长度：长度盖住鞋面。

8、领带选择：斜纹(适用于谈判、会议主持、演讲)、圆点或方格(初次见面、见长辈上司)、不规则图案(酒会、宴会)、领带夹(已婚人士)。

酒红色和蓝色是百搭色。

三、介绍礼仪

(一)介绍

1、自我介绍：先递名片再介绍，内容要全面，包括单位、部门、职务、姓名。

语言明朗、爽快，速度稍慢，流畅而不可炫耀。

2、介绍他人：原则：尊者(女士、长辈、上级、客人)有优先知情权。

3、介绍集体：首先介绍其中地位较低的一方，然后再介绍地位较高的一方。

若一方拥

有多位人士，则最为标准的方式是由地位高者开始，并依次进行公务接待礼仪

(二)名片

1、名片应先递给长辈或上级。

2、站立递送名片

3、递出：双手拿出，文字朝向对方。

4、接受：双手去接，马上要看，如有疑问立即询问。

5、同时交换名片时，右手递名片，左手接名片。

四、握手礼仪

1、握手顺序：尊者(女士、上级、长辈)先伸手，会客时：来时主人先伸手，走时客人先伸手。

2、握手姿势：男士握满，女士握手指。

3、时间和力度：相隔1米左右，握3-4次，用时3-5秒，力度2公斤。

4、握手“四忌”：心不在焉、左手相握、戴手套、交叉握手。

五、接待礼仪

(一)同行礼仪

1、走路时要昂首挺胸，尽量走直线，而不要左顾右盼。

2、人行道的里侧是安全而又尊贵的位置，同行时应将其让给女士、上司、客人行走。

3、走到车辆较多或人较多处，应先走几步，同时提醒和引领。

4、通常两人并排走，右为尊，三人并排走，中为尊。

5、男女同行时，一般女士优先走在前方，但遇到裙装(特别是短裙)的女士，上下楼时宜女士居后

(二)引领礼仪

1、方向的指引：近距离指示、中距离引导、远距离指引

2、手势的运用：提臂为客人引导时，应走在客人左前方(右前方也可)2-3步，身体侧向客人，让客人走在路中间，步伐与客人保持一致，适当介绍。

在楼梯上引路时，让客人走在扶梯侧，引路人走在靠墙侧，拐弯或有楼梯的地方应使用手势，提醒客人“这边请”或“注意台阶”。

(三)电梯礼仪

1、平面式电梯：左行右立。

2、无人操作升降电梯(普通接待)：陪同人员先进后出，以便控制电梯。

先进去可以把按钮摁住，让客人进去方便，不会有被夹的危险，同时可以更方便帮客人按楼层。

3、有人操作升降电梯(高端接待)：客人先进先出，陪同人员后进后出。

注意陪同人员后进后出要有灵活性，比如电梯里人太多，最后进来的已经堵住门口了，如果还硬要最后出去，那别人就没办法出去了。

(四)奉茶礼仪

1、原则：茶不要太满，以七分满为宜。

俗话说“茶倒七分满，留下三分是情份”。

2、奉茶注意事项：奉茶时，手捧起茶杯，视情况从客人的正面或斜后方奉上，要面带微笑，并示意“这是您的茶，请慢用”，放下茶杯后要使杯把柄对着客人。

3、加水时间：一般冬天 40 分钟加水，夏天 20 分钟加水。

4、加水注意事项：加水时茶壶一定要放在身后，拿起杯子至身后加水，绝不能把茶壶提至客人头旁边，壶嘴不可对着客人。

加水时避免杯盖上的水滴到桌上或文件上。

以客人喝水时杯子的倾斜角度判断是否需要加水。

六、座次礼仪

(一)座次排序基本规则：

以左为上(中国政府惯例)

以右为上(遵循国际惯例)

居中为上(中央高于两侧)

前排为上(适用所有场合)

以远为上(远离房门为上)

面门为上(良好视野为上)

(二)主席台的座次安排

首先是前高后低，其次是中央高于两侧，最后是左高右低(中国政府惯例)和右高左低(国际惯例)。

中国内事活动惯例(如接待国内上级领导视察等)，以左为尊。

当领导同志人数为奇数时，1号首长居中，2号首长排在1号首长左手边，3号首长排右手边，其他依次排列；当领导同志人数为偶数时，1号首长、2号首长同时居中，1号首长排在2号首长的左侧，2号首长排在1号首长的右边，其他依次排列。

主席台座次安排：

1、主席台人数为奇数时(观众看主席台摆法)：

2、主席台人数为偶数时(观众看主席台摆法)：

(三)、会谈或谈判的席位安排

会谈通常用长方形、椭圆形或圆形桌子，宾主相对而坐，以正门为准，主人占背门一侧，来宾面向正门，主谈人居中(一般情况，上级

来宾坐上方位置，其它活动根据来宾情况灵活掌握)。

若是外事活动，译员安排在主谈人右侧，其他人按礼宾顺序左右排列。

记录员安排在后面，如参加会谈人数少，也可安排在洽谈桌就座。若双方人数较多，厅室面积大，要备话筒公务接待礼仪默认。

(四)、签字仪式的安排

签字仪式，通常是指与各省市、单位建立战略合作关系，大的合资、

合作项目达成协议，

立责任状等一般都举行签字仪式。

签字仪式要简短、隆重、热烈、节俭。

1、准备工作

(1)选好签字地点，即签字厅；

(2)确定签字日期；

(3)准备签字桌(长桌)，一般隆重的签字仪式要铺深绿色台布；

(4)签字桌后一般要挂与签字内容有关的横标；

(5)两个国家间举行的签字仪式要备国旗和旗架；

(6)视情况准备好音响设备供领导讲话或致辞；

(7)准备好酒水和双方的签字文本、签字笔；

2、位次排列

签字时各方代表的座次，是由主方代表先期安排的。

一般情况如下：

(五)、宴会的席位安排

桌次排列：

举行正式的中餐宴会时，通常采用圆桌，各桌人数不宜超过 10 人，主桌可采用较大的圆桌，其它餐桌须大小一致。

桌次安排应遵循如下三项规则：

(1)以右为上：当餐桌有左右之分时，应以面向门的右侧餐桌为上桌

(2)以远为上：当餐桌距离餐厅正门有远近之分时，一般以距门较

远的餐桌为上桌。

(3)居中为上：当多张餐桌排列时，一般居中央者为上。

七、乘车礼仪

小轿车的座位，如有司机驾驶时，以后排右侧为首位，左侧次之，中间座位再次之，前坐右侧殿后，前排中间为末席。

上车时，后排位先上车，前排位后上。

下车时前排先下，后排再下车。

公务接待礼仪知识 篇 2

随着社会的发展，网络扑面而来，网络接待也成为了一种新的接待形式。而网络接待礼仪是指在网接待服务中所要遵守的礼仪规范。主要有四种形式：视频接待、音频接待、聊天工具接待及邮件接待。

1、网络视频接待礼仪

视频接待时要注重仪表，做到妆容整洁，面带微笑，举止有度，礼貌大方，注意力集中；接待时要首先问好，仔细聆听讲话，对没有听清的问题要礼貌回问，不要随意打断别人讲话，适当做笔记。

2、网络音频接待礼仪

音频接待时基本要遵循电话接待的礼仪。即要遵循迅速接听原则；主动报名原则；保持声音亲切原则；专心致志原则；认真记录原则；表达清晰原则；善始善终原则等。

3、聊天工具接待礼仪

通过聊天工具接待需要注意语言文字的运用，保持网上网下的行为一致。应做到：接到消息后，首先问好并主动报名；打字速度要快，注意不要打错字，以表示对对方的尊重且避免造成误解；对方打错字时要保持宽容；

要学会必要的情感表达语言，由于通过聊天工具与对方交流是通过键盘实现的，对方在听不到你的声音，也看不到你的身体语言时，容易对你所说的话产生误解，为此，聪明的网友们发明了情感符号来帮助自己表达自己的意思。要学会运用这种情感表达符号，如笑脸，以使与客户的交流能够轻松愉快。

4、邮件接待礼仪

通过邮件方式接待时要注意及时、准确、简明、有条理。回复电子信件时，电子邮件简明扼要，开头结尾与通信者身份相符合；要注意邮件的格式要与正常通信格式相符；适当附上原文，这样别人知道你是为什么而回复的，这里要注意，不要把原文全部附带，而只需要附上回复的那段；

公务接待礼仪知识 篇3

1、做好迎客准备

准备接站牌，安排好客人住宿的宾馆、店或旅馆。对远道而来的客人，须提前去机场、车站、码头等候客人，避免客人查阅，如城市简介、交通图、游览图等。

2、热情迎客

客人走下车、船、飞机时，主要迎接人员走上前去欢迎、握手、问候。如果有乐队的，应当奏欢迎曲。

有礼客工作人员将主人介绍给来宾，再有主人向来宾一一介绍前来欢迎的人员。主人介绍后，由客人向主人一一介绍随同前来的其他客人。介绍后稍事寒暄。

3、陪车

如果陪客人同乘一辆轿车，要首先为客人打开轿车的右侧后门，并以手掌挡住车篷上沿，提醒客人不要碰头。等客人坐好后，方可关门。最后，接待人员应绕道车尾从左侧后门上车。轿车上的座次有主次尊卑讲究。一般认为，车上最尊贵的位置是后排与司机的座位成对角线的座位，即后排右座。其余座位的主次尊卑次序是：后排左座. 后排中座. 前排右座。

抵达目的地时，接待人员要先下车，从车尾绕过去为客人打开车门，以手挡住车篷上沿，协助其下车。

4、下榻

客人到达下榻出后，接待人员不宜久留，以便客人休息。离开前，可以送上事先安排的日程表，并征求客人意见。

5、安排拜访与宴请

客人安顿好，主人应登门拜访。拜访的时间不应过长，因为这是

礼节性的拜访，问寒问暖，问问有什么困难等即应告辞。

6、送客

这是公务员迎送的最后环节。首先，协助外地客人办好返程手续。应准确掌握客人离开本地的时间，以及对所乘交通工具的意见，为其预订好车、船、机票，尽早通知客人，使其做好返程准备。作为主人可以为长途旅行的客人准备一些途中吃的食品。

其次，在客人离开的当天或前一天为客人送行。临别前一天送行，应到客人住地热情、诚恳、有礼貌地对招待不周表示歉意，征求客人的意见，询问客人还有什么困难需要帮助解决等等，然后道别。客人返程的当天送行，一般应送到车站、码头或机场，陪同客人候车、候船或候机，直到客人离开后再离开，如果自己不能前往，应向客人说明原因，表示歉意。

公务接待礼仪知识 篇 4

1、接电话礼仪语气平和，礼貌问候；认真倾听，真诚沟通；内容清晰，记录准确；响应灵活，简单整洁。

2、社交场合介绍礼仪有两种：介绍别人和自我介绍。介绍他人时，五指并拢，手掌向上，指向介绍人。掌握介绍的顺序：一般情况下，低职位介绍给高职位人员；先向女士介绍男性；先向长辈介绍年轻一代；先向已婚人士介绍未婚者；先向主人介绍客人；先向官方人员介绍非官方人员；首先向团体介绍个人。如果个人身份和地位明显高于团体，则应先向个人介绍团体。自我介绍要先向对方点头，然后说明自己的名字和身份，同时递上名片。在自我介绍中要把握分寸，既不过分自谦，也不夸张。

3、将礼仪介绍到办公室的客人与领导见面，通常由办公室工作人员介绍。在引导客人到领导办公室的路上，工作人员应该在客人左前方走几步，避免把背留给客人。在陪同客人见领导的这段时间里，不要只是走路，可以随机说一些体面的话或介绍单位的一般情况。进入领导办公室前，先轻轻敲门，允许后再进入。不要突然闯入。敲门时，用手指和关节敲门

公务接待礼仪知识 篇 5

“三声”

三声是指有响应、问答、行走和送声。

首先，有回应。客户来访时，接待员应主动、及时、体面地打招呼。例如，老客户可以称之为先生（或女士），突然来访的客户可以称之为先生或女士。此外，您还可以根据对方的职位选择标题。

第二，问题有答案。当客户问问题时，他们应该及时、真诚、恰当地回答。如果对方的问题涉及公司秘密、行业秘密或个人隐私，我们应该打开对方的想法或提出新的话题。

第三，走路时有声音。接待应从头到尾都很好。当客户离开时，使用适当的告别语言。例如，当客户离开时，他们不能说一路走；当客户坐飞机时，他们不能说一路顺风。

“三到”

三到是指客人到、微笑到、敬语到。

首先，客人来了。顾名思义，客人来就是客人来公司。接待员应在客人到达时第一时直接待，以免让客户感到被忽视。

第二，微笑。当顾客面对面走来时，接待员应该微笑，注意。微笑要有愉悦的感觉，不要僵硬。

第三，敬语来了。客户来访时，他们应该用文明优雅的语言欢迎他们。需要注意的是，欢迎死板，不同时期要有不同的问候。

公务接待礼仪知识 篇 6

接待或访问是公务员在公务活动中的常规工作。公务员在接待和访问中的礼仪表现不仅与他自己的形象有关，而且还与他所代表的组织形象有关。因此，接待礼仪和访问礼仪一直受到重视。

1. 接待员一般要起身握手迎接来访者，上级、老人、客户要起身迎接。对于同事、员工，除了第一次见面，他们不能起床。

2. 不要让游客坐在板凳上。如果你暂时不能接待来访者，你应该安排秘书或其他人员接待客人。游客不能被忽视。

3. 认真倾听来访者的叙述。公务往往是公务。来是无事不登三宝殿，来访者都是为了谈一些事情，所以要尽量让来访者把话说完，认真倾听。

不要轻率表达来访者的意见和观点，在回复之前要考虑。如果暂时无法回答，请在联系前约定一段时间。

5.能立即回复或立即处理的事情，应当场回复，并迅速处理。不要让游客等待或再次来访。

6.接待来访者时，如果有电话或新来访者，秘书或其他人应尽量接待，以免中断接待。

7.礼貌地拒绝来访者的不合理要求或错误意见，不要刺激来访者，让他们尴尬。

8.如果你想结束接待，你可以礼貌地提出借口，比如对不起，我想参加一个会议。今天先谈谈，好吗？等等，你也可以用起床的姿势语言告诉对方结束谈话。

篇 7

1、接听电话礼仪

语气平和，礼貌问候；认真倾听，真诚交流；明晰内容，准确记录；灵活应答，干脆利落。

2、介绍礼仪

属于社交场合的介绍有两种：即为他人做介绍和自我介绍。

为他人做介绍时五指并拢，手心向上，指向被介绍人。

掌握介绍的先后顺序：

一般情况下先将职位低的人介绍给职位高的人；先将男士介绍给女士；先将晚辈介绍给长辈；先将未婚者介绍给已婚者；先将客人介绍给主人；先将非官方人事介绍给官方人士；先将个人介绍给团体，如个人身份和地位明显高于团体，应将团体先介绍给个人。

自我介绍要先向对方点头致意，再说明自己的姓名和身份，可以同时递上名片。自我介绍时要把握分寸，既不过分自谦，也不夸大其词。

3、引见礼仪

到办公室来的客人与领导见面，通常由办公室的工作人员引见、介绍。在引导客人去领导办公室的路途中，工作人员要走在客人左前方数步远的位置，忌把背影留给客人。

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/595123043001011330>