



接待工作管理

接待工作重要性

- 涉及面广

接待工作

- 接待客人
- 社交细节

得体的邀请

- 提前预约
- 说明目的和由你付帐的打算
- 职业化
- 告之被邀请者相关内容
- 请帖

普通请柬的书写格式：

谨订于一九九九年三月十日（星期三）中
午二时在国际酒店举行宴会

敬请

光临

请答复

：**87692445**

王光明（大通公司）

接待客人

- 1、 办公室接待**
- 2、 接待不速之客**
- 3、 接待重要宾客**

日常接待

- 热情有礼、一视同仁
- 招呼来客
 - 抬头招呼，必要时起身招呼
 - 确认身份、引领
 - 替上司圆场

日常接待

- 注意事项：
- 要作自我介绍
- 妥善安排客人等候
- 奉茶、报纸、资料
- 回避客人打

角色演练

- 角色要求：
- 来客： 未经预约， 坚持要见总经理

日常接待

- 注意事项:
- 聊天
- 切勿让客人等太久
- 注意身体的“逐客”语言
- 热情送客

接待不速之客

- 分流
 - 亲朋好友
 - 不需要上司亲自解决的问题
 - 了解清楚来意
- 婉言拒绝
- 来客中又来新客

接待不速之客

- 接待投诉者：
 - 热情
 - 耐心
 - 诚恳答复
 - 礼貌相送

接待重要宾客

- 确定规格
 - 了解来宾状况
 - 拟订接待方案

迎接

- 迎宾
- 介绍
- 握手
- 献花

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/287104200003010011>