

课程大纲

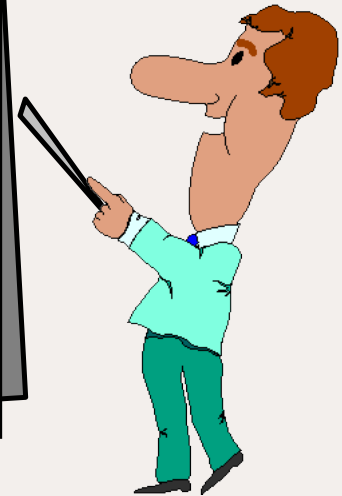
- 1、我们的学习目标
- 2、接待处迎客技巧
- 3、服务的仪态
- 4、服饰、仪容礼仪



我们的学习目标

待客应对最多的地方是接待处。你的接待技巧要圆熟而且要诚意地对待顾客。你的一举一动都影响客人对公司的印象。学习接待礼仪有利于：

- 1、提高服务人员的个人素质；
- 2、更好地对服务对象表示尊重；
- 3、塑造并维护公司的整体形象；
- 4、使公司创造出更好的经济效益和社会效益。



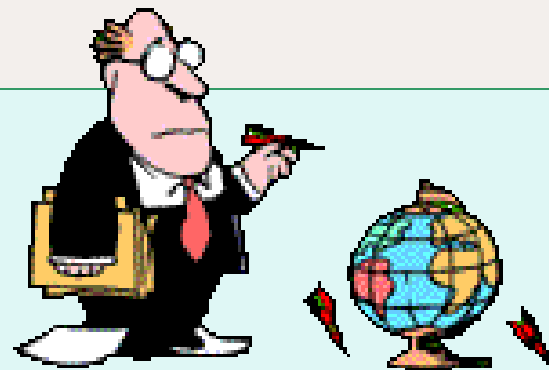
课程大纲

- 1、我们的学习目标
- 2、接待处迎客技巧
- 3、服务的仪态
- 4、服饰、仪容礼仪



接待处的工作要点：

- 👍 正确的姿态
- 👍 整理来宾的名单：
- 👍 电话应对
- 👍 柜台经常保持清洁整齐
- 👍 注意服务仪容
- 👍 接待访客时要注意访客的心理及顺应访客的要求，进行服务。



最影响你接待水准的是：

第一是你的接待态度；

第二是你的服装打扮及礼貌；

第三是你的说话技巧。



第一步：具体而完善的准备

- 1、必要的心理准备；
- 2、确保贵宾从入口进来后，能清楚知道接待处的位置；
- 3、整齐清洁；
- 4、借齐需要的小册子；
- 5、时钟及日历表；
- 6、花瓶；
- 7、安排好当天的工作程度表；
- 8、你的服饰要整齐。



第二步：主动招呼来访者

1、以愉快的心情向来访者打招呼。

(1) 必须站起来向到访者的人说声：“欢迎！”

(2) 中午十一点前可以说声：“早安！”

(3) 午后可以说一声：“你好！”

2、填写访客名册

(1) 询问对方是否事前已预约。

(2) 礼貌地请他们签名，并请他们佩挂宾客名牌。

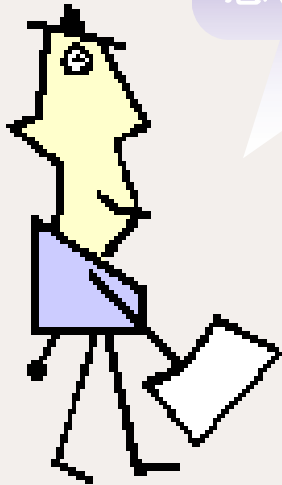


第二步：迅速、准确地传达联络

当你清楚对方的公司名称及姓名后，便向宾客说一声：“请稍等一下，我立刻通知XXX先生（或女士）。”迅即与有关人员联络。

。

如果有几位访客同时到来，我们该怎么应对呢？



考验你的接待技巧的时候到了！



接待多个访客时的注意事项：

(1) 应该依访客的先后顺序进行处理：

- A、请访客按顺序在沙发上候坐，以等待登记；
- B、如令他们等候，要向访客说声：“对不起，令你久等了。”

(2) 联络会晤人员：

- A、联络后，引领访客到会客地点并向访客说：“已联络了XX。他现在正在前来接待处，请先坐一下。”
- B、如需等待或会晤人员没空时，询问访客可否由其他人作代表来与他会晤。

(3) 会晤人员不在时：

- A、首先你要向宾客致歉。礼貌的说声：“对不起，XXX有事外出了。”
- B、当访客询问会晤人员去向时，委婉的告知访客实情。继而询问是否需要留言或找别的人员，有没有什么物件需要转交给会晤人等等。

(4) 当访客没有指定的会晤人员时：

问清其来访的用意，然后联络有关部门的负责人。



第三步：引领访客

不能忽视的要点是——引领开始时向访客说一声：“对不起，令你久候了。”

场所的不同，引领访客时的要点也不同甘共苦：

1、走廊上：走在访客侧前方两至三步。当访客走在走廊的正中央时，你要走在走廊上的一旁。偶尔向后望，确认访客跟上；当转弯拐角时，要招呼一声说：“往这边走。”

2、楼梯上：先说一声：“在X楼。”然后开始引领访客到楼上。上楼时应该让访客先走，因为一般以为高的位置代表尊贵。在上下楼梯时，不应并排行走，而应当右侧上行，左侧下行。

3、电梯内：首先，你要按动电梯的按钮，同时告诉访客目的地是在第几层。如果访客不只一个人，或者有很多公司内部职员也要进入电梯并站在一角，按着开启的掣，引领访客进入，然后再让公司内部职员进入。即是说访客先进入，以示尊重。离开电梯，则刚好相反，按着开启的掣，让宾客先出。如果你的上司也在时，让你的上司先出，然后你才步出。





第四步：入座，备茶

会客室的准备工作：

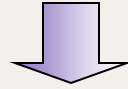
- 窗户是否通风；
- 地上是否有烟灰、纸屑；
- 会客桌是否已抹干净；
- 沙发是否整齐清洁；
- 墙上挂钟的时间是否正确。



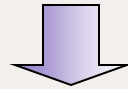
这些重要的细节是否被你忽视掉了呢？



开门后接待人员站在门的侧面，说：“请进。”
请客人进去。进门后随手关门。



请客人进入接待室后，便请他坐上座。并说声：
“请稍等一会。”



当客人在接待室入座后，你要立即准备弄茶。

一般来说座位安排是这样的：

接近入口处为下座，对面是上座。

有椅子与沙发两种座位沙发是上座。

如果有一边是窗，能看见窗外景色为上座。

西洋式的房间，有暖炉或装饰物在前的是上座。



端茶的步骤如下：

1、事前的准备

首先，先洗手，
然后，检视茶具的清洁。

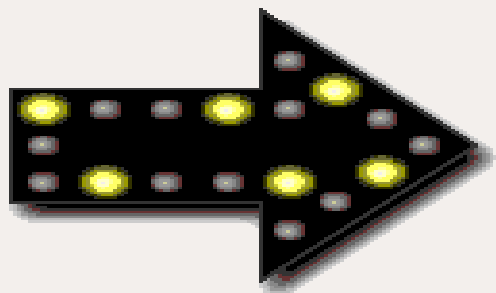
2、倒茶的方法

检查每个茶杯的杯身花样是否相同；
茶水的温度以八十度为宜；
注意入量大约为茶杯容量的六至七成；
注意每一杯茶的浓度要一样；
检查杯数与人数是否相同。

3、端茶的方法

注意在叩门后，向客人微笑点头后才进入；在离开时，于门口向客人点头施礼才离去。
双手将茶逐一拿给客人，或者用左手托着茶盘，右手将茶拿给客人；
端茶给客人时，要先给坐在上座的重要宾客，然后顺序给其他宾客；
一般要从客人的右后方将茶递给客人，说声：“请喝茶。”

4、访客离去后



如有吸烟的访客到访时：

1、即使公司内禁烟，如果有吸烟的客人到访，也要将烟灰碟送给客人，同时别忘记送上打火机。

2、当客人离去后，应该立即将窗打开，让新鲜的空气进来，将烟味吹走，清理烟灰碟时，注意火种是否已熄灭，有没有易燃的文件在附近？小心检查是否有烟灰或烟头在地毯上。

3、如果你负责接待工作，请勿吸烟。因为接待处是客人第一眼便会看见的地方。吸烟应该是在休息的时间，在休息室或吸烟室内做的事情。如果你很想吸烟，待吸完烟再回来。小心烟味留在衣服或头发上，检查牙齿或手指甲是否呈黄色等等。



第五步：替访客保管物品时

- A、通常接待处不保管访客的物品，如果有特殊的访客提出要求时，你首先要问对方一句：“请问将贵重物品随身携带？”切记要问清此点，以避免事后出现麻烦。
- B、当访客离去，忘记从接待处取回放置的物品或托付保管的东西时。你有责任通知访客。找个适当的时间致电给当事人，如果不是当事人接电话，切勿将当事人遗留物品的事告知对方这是基本的常识。
- C、为了避免出现访客遗留物品的情况，当访客要离去时，迅即检查预放在接待处的物品或即时检查会客室，看是否有物品遗留下来。



第六步：叫外卖时，应注意的事项

有客人到访时，有时会要求叫外卖。此时，接待人员要听清楚上司的指示：

- (1) 人数；
- (2) 地点；
- (3) 时间；
- (4) 食品的种类。

尤其是时间的掌握，不能太早，否则食品会变凉，但也不能太迟，令客人久等。

向几间熟识的外卖店叫外卖较好，既方便又稳安。

当收到外卖的食品时，你负责派送给客人。准备筷子，换茶给客人。

客人食完后，把握时机收拾干净。



第五步：当访客准备离开时

- 1、通常情况下，当客人正要离去时，向他们说一声：“感谢您的来临。”
- 2、需特别的送客，则带领客人到电梯前，替客人按钮，当客人进入电梯后，在门未关闭前，向客人告别。
- 3、利用车辆接送客人。

A、如果客人需要你帮助叫出租车：

你应先将客人带至门前等候。你截停车后，替客人打开车门，然后一手固定车门，一手示意他们进入，说：“请！”客人入座后，指把车门关上。这时，最好不要立即离去，应站在原地，与客人挥手告别，直到汽车远去。

B、如果需要你亲自送客时：

同样乘车也有座位的次序司机后面的座位为上座。司机旁边为次上座位。三人同时乘坐时，后面两个为上座位，司机旁边为次上座位，是助手座位。为安全起见，法律规定，坐在司机旁边座位上的人，必须系上安全带。



交换名片的礼仪：

1、事前的准备：

前往会客室接见客人时，别忘记带干净的新名片；

把名片放在上衣的袋内或裤袋中都不好，应把名片存放在名片夹内。

平时准备多些名片，不要在客人面前出现名片已用光的情况。

2、交换名片时的礼仪：

用双手拿着名片的两角，名片的正面向上面向对方，并说：“我是XX，请多指教。”

一般来说，来访者或地位较低的要先拿出名片。

3、收下对方名片时礼仪：

用双手接取对方递交的名片。

接受时点头示意，并拿着名片的空白部分，把名片接过来后，念名片。

在会晤中，如有很多名片同时交换时，可在桌上将客人的名片逐一与他们的座位对应排好，便于认识客人。

4、事后的整理：

当会客完毕送走客人后，返回自己座位，将刚才的名片拿出来整理后才保存下来。



会谈时应留意的几点：

1、不要傲慢地仰靠在椅背上：

坐在椅子较深的位置，伸直腰背，

坐在沙发上勿坐得太深，微微向前约三分之二处，坐时挺直腰背。

你前往访问作客时，要浅坐，表示你不会久坐。

2、穿上衣要注意的要点：

接见来访的客人，你必须穿上外套，

外套的钮扣要扣起来，注意放下袖口。

3、不可叉起双手或交叉脚而坐：

把手叉在胸前会予人于傲慢的感觉，交叉腿而坐则显得不太检点。

4、事后的整理：

无论交谈了多久，也别看表，查看时间，

如果稍后另外一个会谈要参加或有其他预约，应在开始时向他说明。

5、会客时尽量不要被打扰：

6、在聆听中记下要点：



介绍客人的礼仪：

1) 职位的高低不同

首先将职位低的人介绍给职位高的人。然后将高职位的人介绍给低职位的人。

2) 不同年龄的人

首先介绍年少的人给年长的人，然后才将年长者介绍给年少的人。

3) 其中一方是自己公司的人

首先将自己公司的人介绍给公司以外的人认识。

4) 男性与女性

一般来说，先将男性介绍给女性。但如果男性的年龄较长或职位较高时，则刚好相反。

5) 地位与年龄相仿的人

此时将与较熟的一方介绍给你不太认识的对方。

6) 要求介绍的人

首先介绍那位要求介绍的人。

7) 一个人对很多人时

首先将那个人介绍给那一班人认识。



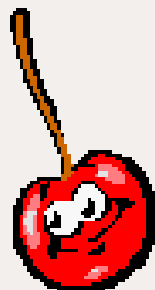


课程大纲

- 1、我们的学习目标
- 2、接待处迎客技巧
- 3、服务的仪态
- 4、服饰、仪容礼仪



礼貌地鞠躬、可改变对方对你的印象



鞠躬一般分为三项：

点头礼——即十五度鞠躬。

普通的鞠躬、中礼——即三十度鞠躬。

恭敬的鞠躬及敬礼——即四十五度鞠躬。

顺应不同的时间及场合来做。在街上或公司遇见上司或公司的前辈时，只需点头礼便可以，到对方的公司访谈的时候或接待初次访客时，要行鞠躬礼。

正确的做法。

- 1、必须伸直腰、脚跟靠拢、双脚尖处微微分开，目视对方。
- 2、然后将伸直的腰背，由腰开始的上身向前弯曲，当低下头时，头部垂低，背部微呈圆弯形状。
- 3、弯腰速度适中，之后将垂下的头再次抬起时，动作可慢慢做，这样会令人感觉很舒服。



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。

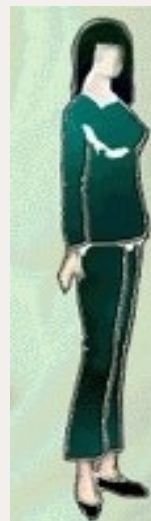
（女性）双臂自然下垂，处于身体两侧，右手搭在左手上，贴在腹部。

（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。



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/677043032123006111>