

办公室接待礼仪培训

目 录

- 1 形象礼仪
- 2 仪态塑造
- 3 谋面礼仪
- 4 工作礼仪
- 5 工作沟通
- 6 接待流程

礼仪的概念

☆ 何为礼仪？

对长辈有礼——应该

对同辈有礼——尊重

对晚辈有礼——慈爱

对所有人有礼——修养

礼仪的作用

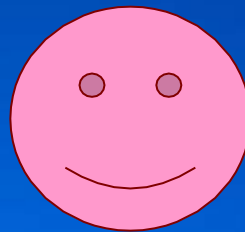
- ◆ 内强个人素质，外塑单位形象
- ◆ 人际关系的润滑剂，现代竞争的附加值

律己 敬人

第一部分 形象礼仪

仪容要求

- ◆ 清洁的面容和双手
- ◆ 整齐的发型
- ◆ 适度的化妆（女士）



三勤 五忌

“三勤”是勤洗澡、勤换衣裤、勤漱口；

“五忌”是上班前忌吃葱、蒜、韭菜、臭豆腐、萝卜等强烈刺激性的食品。

男士面部注意要点

洁面

护肤

刮胡子

剪鼻毛

耳部清洁



着装的基本原则 — T P O

T — time 时间

P — place 地点

O — object 目的



场合

- ◆ 工作场合：庄重严肃
- ◆ 社交场合：时尚个性
- ◆ 休闲场合：轻松舒适

工作服

工作服是标志一个人从事何种职业的服装，又称岗位识别服。

四要

整齐
清洁
挺括
美观

四忌

忌脏
忌乱
忌皱
忌破

男士自我形象检查

男 士			
头发	是否理得短而端正？是否保持整洁？	胡须	剃得干净吗？
鼻孔	鼻毛是否露出？是否有污垢？	领带	颜色花纹是否过耀眼？
西服	上衣和裤子颜色是否搭配？穿前是否熨烫？扣子是否扣好？	衬衫	颜色和花纹合适吗？穿前是否熨烫？
袖口	袖口干净吗？	手和指甲	手是否干净？指甲是否剪短并清洁？
皮鞋	颜色合适吗？是否擦拭干净？	袜子	是否是深色？
裤子	膝盖部分是否突起？是否有斑迹？		





















女士自我形象检查

女士	
头发	是否经常整理？是否遮脸？
化妆	是否过浓？
耳朵	耳饰合适吗？
衬衣	颜色、款式和外衣协调吗？
手	手干净吗？ 指甲油什么颜色？
丝袜	颜色合适吗？ 有漏洞吗？
鼻孔	是否有污垢
西服	纽扣是否有掉落？
袖口	袖口干净吗？
裙子	穿前是否熨烫？ 拉链是否无异常？
皮鞋	鞋跟高吗？ 是金属鞋掌吗？

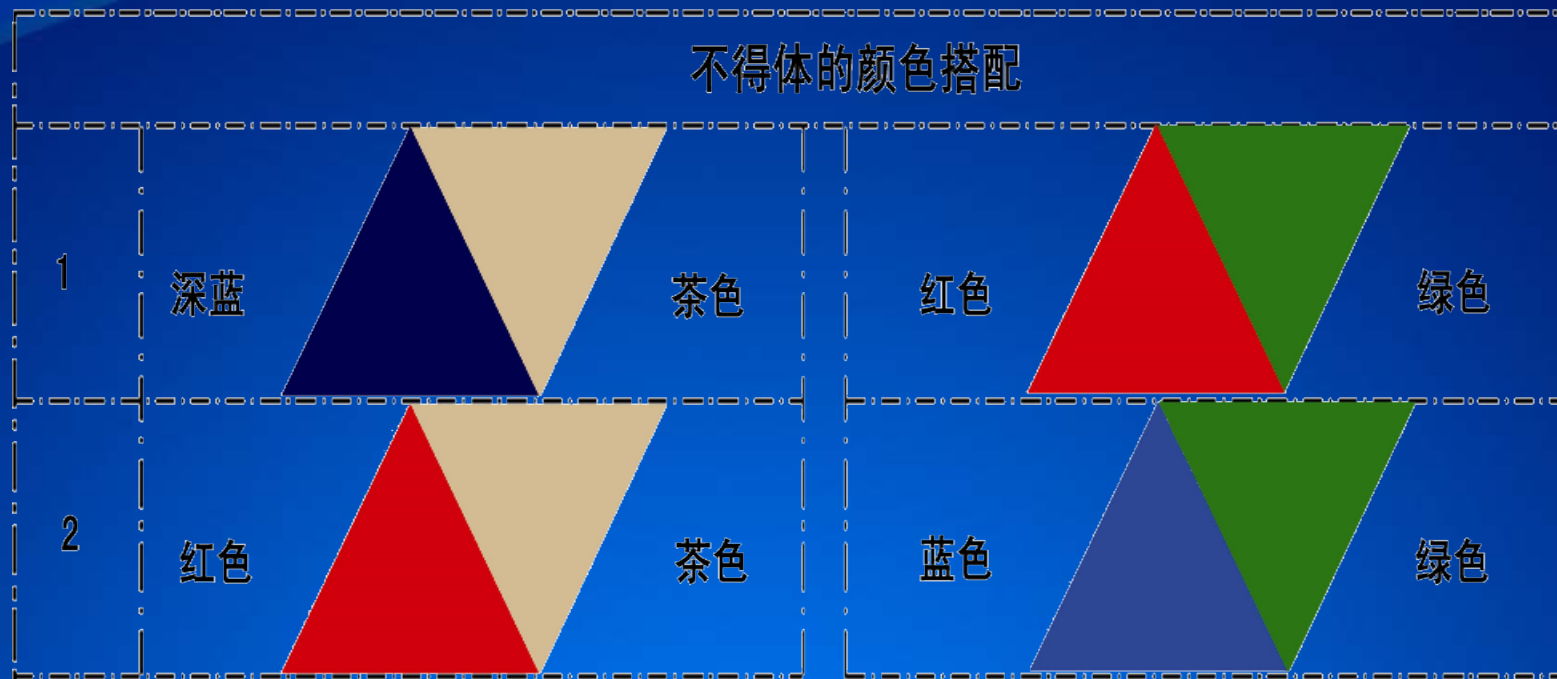


着装配色表一

得体的颜色搭配

1	黄褐色		白色	淡紫		红褐
2	绿色		黄色	红色		黑色
3	宝蓝		鲜绿	红色		黄色
4	粉红		浅蓝	酒红		森林绿
5	炭灰		浅灰	淡紫		暗灰褐
6	黑色		浅绿	橄榄绿		红色
7	深蓝		红色	鲜粉红		亮绿
8	深蓝		灰色	中棕色		中蓝色
9	酒红		杏色	暗灰褐		蓝色

着装配色表二



第二部分 仪态塑造

不受欢迎的姿态

☆一指禅

☆双手抱在胸前

☆双手插在口袋里

☆站立时倚、靠、抖腿

☆躺坐在椅子后面、坐时手插腿间

☆跷腿时脚尖或脚底朝着对方



站姿的风采

基本要求：端正，自然，亲切，稳重。

具体要求：

☆上身正直，头正目平，微收下颌，面带微笑。

☆挺胸收腹，腰直肩平，双臂自然下垂，两腿相靠站直，肌肉略有收缩感。

站姿的变换：

- 1、侧放式（男，女）
- 2、前腹式（男，女）
- 3、后背式（男）
- 4、丁字步（女）



坐姿的风采

基本要求：

- ☆挺胸、拔背、上体自然挺直。坐满椅子2/3左右
- ☆双目平视，下颌微收，双肩平正放松，双臂自然弯曲，双手掌心向下置于腿部或沙发扶手上。
- ☆双膝自然并拢，双脚尖向正前方或交叠。

入座：从座位的左侧轻稳入坐，女士入座前要先拢裙子再坐。

离座：右脚或双脚向后退半步，再起立，讲究左入左出。

男士坐姿变换：端正式、侧转式、社交式、屈膝开立式。

女士坐姿变换：端正式、社交式、侧挂式、S型。

S型



侧挂式





女士上下轿车的优雅仪态

上车：首先拉开车门，先将背部侧向坐位，坐到座位上，再把双腿并拢一块收进车内，坐好后稍加整理衣服，坐定，关上车门。



下车：首先拉开车门，先侧过身体，把双腿并拢一块移出车外，可以用手稍扶椅，直立起身，稍加整理衣服。关上车门。

展现风度的走姿

走姿是一种动态的美，轻松敏捷、协调稳健的步姿，会给人以积极向上的美的感受。

正确的走姿：头正，目平，下颌微收，面露微笑。挺胸，收腹，立腰，重心稍前倾。双肩平稳，双臂前后自然摆动30—35度为宜。

- **步位：**女士双脚内侧落在一条直线上，男士两脚跟交替行进在一条直线上，脚尖稍向外展。
- **步度：**前脚的脚跟与后脚的脚尖相距一脚之隔。（并可根据服饰、鞋、场地的不同而有所调整。）
- **步速：**女士每分钟118-120步，男士每分钟108-110步



1. 手势要求



自然优雅
规范适度

左

手势规范：五指伸直并拢，掌心斜向上方，腕关节伸直，手与前臂形成直线，以肘关节为轴，弯曲140度左右为宜，手掌与地面基本上形成45度角。

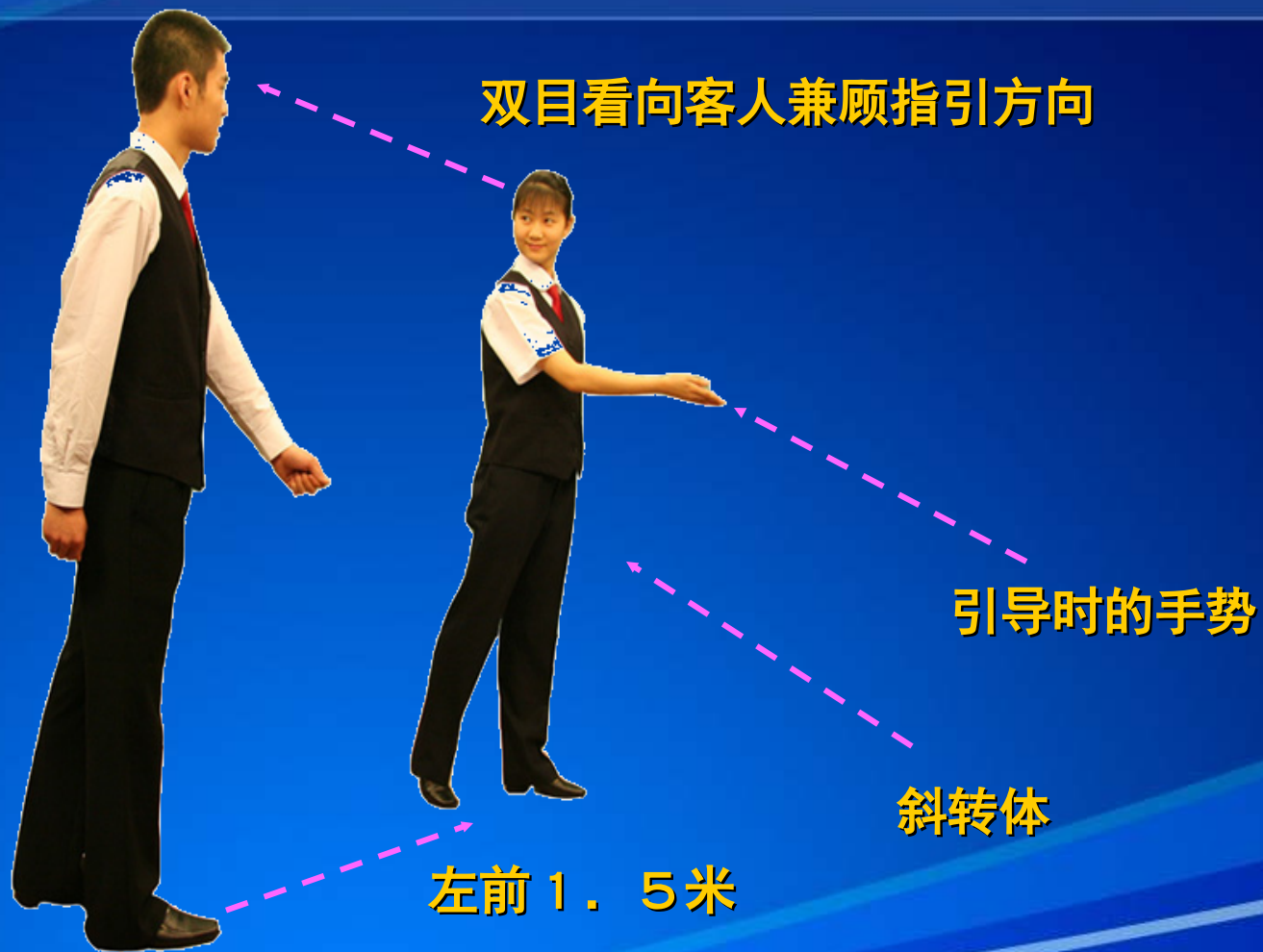
2. 手位图示



3、手位示范



引导来访客人



4、手势禁忌

一指神功



5、手势注意



“OK”型手势



“V”字形手势



表示赞赏

6、递物接物:轻拿轻放, 禁止“隔空飞抛”

递 茶

☆倒茶

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。

☆端茶

向客人微笑点头，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：“请您喝茶。”



第三部分 谋面礼仪

表情

人面部情态的变化，具有沟通感情传递信息的作用。

表情

=

目光

+

笑容

要求

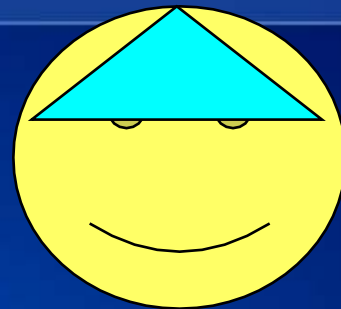
坦然
亲切
有神

要求

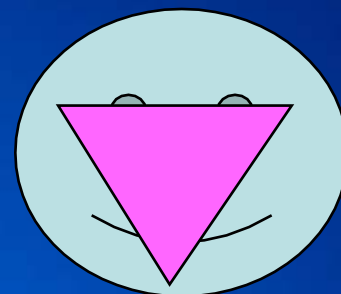
真诚
发自内心

目光

公务注视：双目-额头



社交注视：双目-唇心



亲密注视：双目-胸部



眼神接触的技巧

视线向下表现权威感和优越感，



视线向上表现服从与任人摆布。



视线水平表现客观和理智。



忌：上下打量

致意礼

致意是向客户表示敬意的一种礼仪形式，在很多场合都适用。

点头致意

举手致意

微笑致意

致意的形式

鞠躬

称呼用语

要求 → 举止文雅

表达恰当

言简意赅

表情自然

声音优美

注意口腔卫生

称呼语

指在日常工作中与宾客交谈或沟通信息时应恰当使用的称呼。

泛尊称：女士、先生、小姐

职务称：主任、书记

职称称：高工、教授

职业称：老师、律师、医生

生僻姓氏读音

- 姓氏里有一些字比较少用，有一些还是多音字。所以知道这些字的标准读音，在销售工作中交往中更能显示出从容不迫和见多识广。

- | | | | |
|------------|-------------|----------------|----------|
| ▪ 贲ben1 | ▪ 蹇jian3 | ▪ 乜nie4 | ▪ 卜bu3 |
| ▪ 解xie4 | ▪ 谬miu4 | ▪ 酆feng1 | ▪ 缪miu4 |
| ▪ 阚kan4 | ▪ 逢pang2 | ▪ 郇huan2 | ▪ 朴piao2 |
| ▪ 谯chen2 | ▪ 蒯kuai3 | ▪ 邛qiong2 | ▪ 仇qiu2 |
| ▪ 区ou1 | ▪ 单shan4 | ▪ 夔kui2 | ▪ 麴qu1 |
| ▪ 庾she4 | ▪ 乐yue4 | ▪ 璩qu2 | ▪ 娄lou2 |
| ▪ 郤que4 | ▪ 佘she2 | ▪ 逯lu4 | ▪ 阙que4 |
| ▪ 妨gui1 | ▪ 牟mi3 | ▪ 任ren2 | ▪ 籍ji2 |
| ▪ 宓mi4 | ▪ 阮ruan3 | ▪ 夔shu1 | ▪ 覃qin2 |
| ▪ 隗wei3 | ▪ 郤xi4 | ▪ 忻xin1 | ▪ 殷yin1 |
| ▪ 咎zan4 | ▪ 迮ze2 | ▪ 仇zhang3 | ▪ 甄zhen1 |
| ▪ 訾zi1 | ▪ 元qi2 | ▪ 澹台tan4tai2 | |
| ▪ 万俟mo4qi2 | ▪ 尉迟yu4chi2 | ▪ 颛孙zhuan1sun1 | |

介绍

原则：介绍时更受尊重者有优先知情权

☆把地位、职务低的介绍给地位、职务高的。

☆把男士介绍给女士。

☆把晚辈介绍给长辈。

☆把客户介绍给主人。



握手

握手姿势：伸出右手，手掌与地面垂直，五指并拢，稍用力握住对方的手掌，持续3-6秒，身体稍前倾，双目注视对方，面带微笑。初次见面一般3秒以内。

- . 一定要用右手。
- . 伸出的手是洁净的。
- . 握手前要先脱帽、摘墨镜、摘手套。
- . 握手时眼睛注视对方，不要做其他事情或与他人交谈。
- . 不宜交叉握手。
- . 不宜坐着与人握手。



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/828015105077006054>