

# 2023年企业接待心得体会 接待企业心得体会(模板8篇)

我们在一些事情上受到启发后，可以通过写心得体会的方式将其记录下来，它可以帮助我们了解自己的这段时间的学习、工作生活状态。优质的心得体会该怎么样去写呢？那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

## 企业接待心得体会篇一

接待企业是指接待来自不同地区，不同数量的企业来到自己所在的企业进行交流、合作的一种服务方式。对于企业来说，接待是了解业内信息、寻求更多发展机会的重要途径。但企业接待过程中需要处理许多事务，因此组织接待能力至关重要。本文将探讨作为接待方的企业在接待企业过程中的心得体会。

### 二段：接待礼仪

首先，在接待企业时，礼仪是至关重要的。要以礼待人，从微小的细节做起。如在接待中，工作人员要穿着干净整洁、统一的工作服，笑容要灿烂而真诚，保持服务主动性和耐心等。同时，还应该注意场地布置，要让对方感受到企业的专业与服务水平。如果条件允许，还可为来访企业提供小礼品表达诚意。

### 三段：沟通技巧

其次，在接待过程中，要注重与客户的沟通技巧。不同的客户有不同的需求和性格，为了迅速打消顾客的顾虑并增添信心，我们需要在沟通中了解和掌握客户的需求和想法，配合合适的表情和语言表达出友好态度，从而达到企业间和谐沟

通的目的。此外，在交谈过程中不宜使用自己的职业术语，尽量使用通俗易懂的语言，以便打造更加融洽的氛围。

#### 四段：接待方案

其次，对于接待的企业，在接待方案制定时应该考虑到对方的特殊需求。不论是企业之间的交流、会议、还是突发事件应该有对应的预案，以保证接待方案的完美执行。另外，还应关注具体问题的解决方案，如通讯联络、住宿等环节的安排，预留足够的时间摆出让客户感到满意的方案。

#### 五段：服务态度

接待企业过程中的服务态度是最能体现企业形象的一个方面。在服务中，要能够兼顾效率和热情，及时解决客户的问题，让客户感受到我们的服务质量。同时，还应该在服务中树立品牌形象，以一颗真心换来对方的信赖和长期合作。只有做到真心诚意、热情周到、专业规范，才能够在接待中赢得对方的好感。

#### 结论：总结体会

接待是一种导入了企业交流，提高竞争优势的方法，接待企业的工作本身并不容易，而作为接待方，必须要解决好各方面的问题，保证整个接待过程的质量。我们希望通过对接待企业心得体会的分析，加深了解企业接待涉及的各个领域，为企业接待打下更好的基础。

## 企业接待心得体会篇二

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的xx年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对xx年的工作做一个总结。

xx年1月至7月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

### 1. 外部会议接待

参与接待了神族联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省x网经营部工作会议、神族分公司与神族分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

### 2. 内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作。

### 3. 视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

xx年7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，

又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至11月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编联通之窗2期。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在神族联通诚信演讲活动中获得第一名；神族联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备xx年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

1. 加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。
2. 积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。
3. 做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。
4. 加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

xx年即将过去，充满挑战和机遇的xx年即将来临，在新的—

年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

## 企业接待心得体会篇三

作为一名企业接待员，我已经服务了多个企业和客户，每次接待都是一次实践和总结的机会，让我深刻懂得了一个企业接待员应当具备的素质和技能。

### 一、必备素质：亲和力和耐心

首先，接待员应具备良好的亲和力和耐心。当客户到访时，感受到的第一个氛围就是亲切和友善，接待员亲切的问候及能耐心的聆听需求是这些客户留下好印象的有效因素。在接待过程中，客户会涉及各种需求，如饮料、洽谈等，接待员需要根据个人需求和情况，主动点滴观察并妥善安排，确保客户在企业内度过愉快的时光。

### 二、技巧要点：准确把握客户所需

其次，接待员需掌握准确处理客户需求 的技巧要点。客户会根据不同的目的而访问企业，可能是业务访问、参观等各方面需求。而针对不同的客户需求，接待员需要提前了解及准确把握客户所需，为他们提供定制化服务，提供良好的满意度和体验。

例如，在一个业务洽谈过程中，接待员应明确洽谈目的，提前准备相关文件并做好场地安排。而如果客户是参观企业的，接待员需要提前了解展示场地，做好安全指导和场地解说，让客户真正了解企业文化和价值，达到客户参观意愿之外的客户黏性培养等作用。

### 三、形象定位：传递企业形象和价值

此外，情景化的形象定位也是重要的一环，一个优秀的接待员应能够传递企业形象和价值。例如，一个优质的企业接待员在接待客户时应注意规范小细节。无论是仪态、发言和谈吐，都需要能够体现出企业责任感，威猛公正、洒脱飘逸，有条有理以及开放包容等企业的核心文化，来映射企业形象和精神文化价值。

#### 四、协同合作：团队合作之助力

一个人的小团队，在企业接待的大背景下，一个优秀的接待员应该能够协同合作帮助企业完成更多更好的任务。管理和安排队友，多方面协调处理，展现出可靠和配合的素质，为工作圆满完成贡献力量。

#### 五、服务保障：不断提高服务及客户体验

最后，接待员不断地完善服务和客户体验是工作的保障，每一次接待都是提高服务水平的绝佳机会。为满足客户需求，不断提高个人业务技能；经常整理和分析数据，取得实际有效反馈；将成果发挥在接待优化的具体实践中，不断创新提高育成的独特服务价值，让客户舒适度和满意度达到最佳状态。

在企业接待这个领域，接待员不仅仅是企业的面孔，更是企业与客户之间的桥梁。接待员需要具备专业素养、良好的亲和力、精湛的技巧和不断提升的自身素养，配合企业所需，让客户享受优质舒适的服务过程，不断提升自身能级来促进企业的进一步提升与发展。

### 企业接待心得体会篇四

如今各行各业的竞争越来越激烈，同类产品的选择越来越多元化，顾客所购买的已不仅仅是商品本身，工作人员的态度、随之相关的服务是现在顾客选择的新标准。面对世界逐步开

放的天空，面对航空运输业的激烈竞争，象征服务人员和服务企业良好形象的服务礼仪就显得至关重要。

在《民航服务礼仪》这本书中，具体而详尽地介绍了民航服务活动中所必须遵循的各种礼仪，对规范咱们民航服务人员的行为举止具有重要的指导作用。通过阅读学习，我理清了以往对于礼仪的肤浅认识和模糊观念，从真正意义上理解了民航服务礼仪的含义，就是民航服务人员在工作岗位上，通过言谈、举止、行为等，对旅客或货主表示尊重和友好的行为规范和惯例。简单说，就是民航服务人员在客舱和地面适用的礼仪规范和工作艺术，是人的一种内在涵养的充分体现。

每位员工都是航空公司或机场的形象代言人，形象影响决定航空公司的生存和发展，提升每位员工的个人素养，才能提升航空公司的名誉度。作为以高端服务著称的民航服务业，不仅要有高端的品牌，舒雅的环境，更要拥有优质良好的服务，这些服务的前提是必须要给乘坐飞机的旅客留下良好的第一印象，好的第一印象是从初见旅客的礼仪开始的。民航旅客服务流程从大的方面分为客舱服务和地面服务两部分。客舱服务始于旅客进入机舱，止于旅客到达目的地机场离开机舱；地面服务始于旅客进入候机楼办理乘机手续，止于旅客进入机舱。在旅客从始发站候机楼进入机舱，再从机舱进入到达站候机楼的过程中，客舱服务员和地面服务员都要做到主动迎客送客，微笑服务；应当使旅客感受到你对他的热情欢迎，并以此对你产生良好印象，促使旅客再次成行，应保持良好的精神风貌，在工作中要学会将不愉快的情绪抛诸脑后，保持充沛的精力，使自己的工作处于最佳状态。

做为一名机场地面服务人员，每天面对来自全国乃至世界各地的旅客，在反复平凡的迎来送往工作中，咱们也要用良好的仪容仪表和精神面貌来塑造武汉机场的良好品牌形象，使咱们的礼仪礼节和良好的服务能够给旅客留下美好的印象。要切实规范服务行为，就要按照学习到的礼仪来要求自己，做到标准化，正规化，微笑的聆听旅客的需求，耐心的解答

旅客的请求，用一颗健康的心态来面对自己的工作，在为广大旅客提供优质服务的同时体现自身服务的价值。

通过学习金正昆服务礼仪，让我感受颇深，我进一步认识到加强文明礼仪的重要性和必要性，理清了以往对于文明礼仪的肤浅认识和模糊观念。服务礼仪是指服务行业的从业人员应具备的基本素质和应遵守的行为规范，是服务人员在工作岗位上，通过言谈、举止、行为等，对自己所服务的对象表示尊重和友好的行为规范和惯例。简单地说，就是服务人员在工作场合适用的礼仪规范和工作艺术。服务礼仪是体现服务的具体过程和手段，使无形的服务有形化、规范化、系统化。良好的礼仪可以赢得陌生人的友善，赢得朋友的关心，赢得同事的尊重。

学习服务礼仪，其实是会让人受益终身的一件事情。因为没有哪一项工作是不需要接触外界的，也没有哪一份职业是不用和人打交道的。每当我看见或得到文雅得体的礼仪时，心中就会有敬重的感觉。通过学习，知道了礼仪是一个人综合素质的体现，是一个人内在素质与仪表特点的和谐之美、综合之美、完善之美，更代表一种深刻的道德指引。

任何学习都不能是走过场，只要用心，任何学习都会有所收获。学习也不是单纯理论知识的积累，更是要运用到工作实践中去。如果说原本我还很自信自己一直做得都还算不错的话，通过学习我才知道什么是差距。差距不仅仅体现在理论高度的欠缺，更多的还是体现在日常工作中的不足。

## **企业接待心得体会篇五**

任何一家企业，无论大小，都需要有一支高效的接待团队。接待团队是企业形象的代表，他们的表现会对客户产生重要的影响。作为一名接待人员，我认为在处理客户与企业之间的关系时，展现亲切和热情的态度是非常重要的。下面，我将分享我在接待企业中的体会和心得。

## 第二段：把握企业文化能让客户感知企业文化的价值

企业文化是一种从企业本身向外散发出来的无形资源，在与客户交流的过程中，能够让客户感受到企业文化的优越性是一种非常重要的技巧。通过了解企业文化，我们能够更好地与客户沟通，让客户更好地了解企业，提高客户对企业的信任感。好的接待人员往往会利用企业文化去创造出一种良好的客户体验。

## 第三段：建立良好的人际关系能够带来更多的机遇

企业接待中，建立起良好的人际关系是一种非常重要的交际技巧。在处理客户关系时，尽力与客户建立起良好的关系，与客户交流，听取客户的需求和建议。及时耐心解决客户的问题，这些都能够增加客户对企业的信任感，也会让企业在客户心中更具有竞争力。

## 第四段：有效沟通是成功的关键

有效沟通是接待企业的重要技能之一，它能够对客户留下深刻的印象，也能够更好地为客户提供服务。在接待中，需要适应不同类型客户之间的差异性，谈话中也要小心翼翼，避免触及客户反感的敏感话题，将注意力放在客户需求上，关注并倾听客户的话语。在有效沟通的过程中，需要理解客户的情感需求，满足客户的实际需求。

## 第五段：总结并提出建议

总之，企业接待是企业形象的代表，协助企业与客户之间搭建好沟通的桥梁。对于接待人员而言，提高服务技能就像把自己的情感传递给客户，让客户感受到企业的温暖和亲切。良好的客户关系可以从根本上提高企业的业绩。总的来说，我建议接待人员在实践中不断加强自我认知，并用合适的交际技巧给客户留下深刻的印象。

## 企业接待心得体会篇六

一、在实践中学习，努力适应工作。这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和 workflows 都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。也让我很快完成了从学生到职员的变化。

都说前台是公司对外形象的窗口，短短的三个月也让我对这句话有了新的认识和体会。前台不是花瓶，一言一行都代表着公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚……点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

二、学习公司企业文化，提升自我。加入到\_\_这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的，这是公司企业文化的精髓，我想也是激励每个员工前进的动力，我从领导和同事的敬业中感受到了这种文化，在这样好的工作氛围中，我也以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

三、拓展自己的知识面，不断完善自己。三个月的工作也让我产生了危机意识，工作中会接到一些英文的传真和资料，也会有一些客户打来比较专业的咨询电话，所以单靠我现在掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。初入职场，难免出现一些小差小错需领导指正；但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。

这段工作经历让我学到了很多，感悟了很多，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的工作中，我会努力提高自我修养和，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量！

## 企业接待心得体会篇七

企业接待礼仪是社会交往接待活动中最基本的形式和重要环节，是表达主人情谊、体现礼貌素养的重要方面。是给客人良好第一印象的最重要工作。给对方留下好的第一印象，就为下一步深入接触打下了基础。小编整理了几篇企业的接待礼仪，希望对你们有用。

了解和熟练掌握礼仪知识和技能，是做好接待工作的重要基础。

古今中外形成的各种礼仪，极为丰富而庞杂，本讲旨在介绍一些常用接待礼仪基本知识，以利于规范接待活动。

目录一、礼仪的概念二、接待程序三、迎接礼仪四、服饰礼仪五、介绍礼仪六、握手礼仪七、会议座次的安排八、宴席座次的安排九、乘车礼仪十、照像座次安排一、礼仪的概念？礼仪是在人际交往过程中，体现对交往对象尊重的具体手段和过程：微笑、鞠躬、握手、拜访、接待、宴请、得体的仪容、融洽的交谈、座次的安排等。

礼仪是对礼貌、礼节、仪式、仪表等具体形式的统称。

礼貌：是在人际交往中，通过语言、动作等表现出来的谦虚和恭敬，它主要表现一个人的品质与素质。

礼节：是人们在社交场合表现尊重、友好、祝颂、哀悼等惯用的形式？仪式：是在一定场合举行的，有专门程序规范的活动。

如颁奖仪式、开幕仪式、签字仪式、升旗仪式仪表：是人的外表，如容貌、服饰、姿势、个人卫生等。

礼仪的作用1、礼仪可提高人际交往能力2、得体的接待礼仪可塑造良好的公司形象二、接待程序(一)领受任务。

接待单位在接到领导批示后，要确定接待人员，及时与有关部门和方面联系，掌握来宾单位、规格、人数；来宾姓名、职务、民族、性别、住宿要求；抵达车(航班)次及时间，来宾意图、活动内容、停留时间等相关情况。

(二)制定接待方案。

接待人员根据领导批示和掌握的有关情况，联系接待饭店，通知相关单位，确定有关人员、时间、地点场所、车辆等内容，拟定接待方案，报经有关领导审批同意后印发给参加接待的领导、相关单位和个人(来宾抵达后，必要时将接待方案发送客人，涉及保密内容的按照有关规定做好保密工作)。

(三)做好有关准备工作。

按照接待方案，对接待任务需要的物品精心筹备，对接待涉及的内容、事项及各个环节逐一检查，发现问题及时解决，确保准备工作充分、细致、到位。

(四)执行接待方案。

接待单位和参加接待的领导、工作人员，严格按照接待方案，精心组织实施，落实好迎送、食宿、宴请、参观考察、会议座谈、车辆交通、卫生安全等工作。

## (五) 费用支出及结算。

接待活动结束后，接待人员要认真审查、核对接待支出项目、内容和金额，核定接待费用，使用制式的单据进行详细填写登记、签名，并按照规定程序报领导审批。

## (六) 总结、归档。

在完成一项接待任务后，要及时总结工作中的经验和失误、问题等，重要接待任务要写出书面总结，必要时专门召开总结会议。

有关的文字、图片、音像等接待资料要收集整理存档。

接待工作程序(检查清单)接收通知、电话，弄清意图来访意图参观路线座谈形式来访人姓名职务性别民族陪同人员姓名职务人数全程时间安排需准备的资料接站食宿返程安排联系人及联系方式人数拟定接待方案接站食宿安排汇报材料资料准备参观路线安全措施。

安排接待场所安排有部需的备关门做准接待时间顺序参加接待的领导座次安排会标欢迎词、标语礼品纪念品音响摄录像、宣传安排报领导审查批准分头筹备实施，有变化及时调整三、迎接礼仪迎接礼仪，迎来送往，是接待礼仪的重要部分，办公室作为接待的主责部门和窗口单位，对每一个环节做出周密布署，并注意以下事项。

(一)对前来访问、洽谈业务、参加会议的外国、外地客人，应首先了解对方到达的车次、航班，安排与客人身份、职务相当的人员前去迎接。

若因某种原因，相应身份的主人不能前往，前去迎接的主人应向客人作出礼貌的解释。

(二)主人到车站、机场去迎接客人，应提前到达，恭候客人的到来，决不能迟到让客人久等。

客人看到有人来迎接，内心必定感到非常高兴，若迎接来迟，必定会给客人心里留下阴影，事后无论怎样解释，都无法消除这种失职和不守信誉的印象。

(三)接到客人后，应首先问候“一路辛苦了”、“欢迎您来到我们这个美丽的城市”、“欢迎您来到我们公司”等等。

然后向对方作自我介绍，如果有名片，可送予对方。

注意送名片的礼仪：1.当你与长者、尊者交换名片时，双手递上，身体可微微前倾，说一句“请多关照”。

你想得到对方名片时，可以用请求的口吻说：“如果您方便的话，能否留张名片给我？”2.作为接名片的人，双手接过名片后，应仔细地看一遍，千万不要看也不看就放入口袋，也不要顺手往桌上扔。

(四)迎接客人应提前为客人准备好交通工具，不要等到客人到了才匆匆忙忙准备交通工具，那样会因让客人久等而误事。

(五)主人应提前为客人准备好住宿，帮客人办理好一切手续并将客人领进房间，同时向客人介绍住处的服务、设施，将活动的计划、日程安排交给客人，并把准备好的地图或旅游图、名胜古迹等介绍材料送给客人。

(六)将客人送到住地后，主人不要立即离去，应陪客人稍作停留，热情交谈，谈话内容要让客人感到满意，比如客人参与活动的背景材料、当地风土人情、有特点的自然景观、特产、物价等。

考虑到客人一路旅途劳累，主人不宜久留，让客人早些休息。

分手时将下次联系的时间、地点、方式等告诉客人。

(七)接待人员正确的引导方法和引导姿势。

1. 在走廊的引导方法。

接待人员在客人二三步之前，配合步调，让客人走在内侧。

2. 在楼梯的引导方法。

当引导客人上楼时，应该让客人走在前面，接待人员走在后面，若是下楼时，应该由接待人员走在前面，客人在后面，上下楼梯时，接待人员应该注意客人的安全。

3. 在电梯的引导方法。

引导客人乘坐电梯时，接待人员先进入电梯，等客人进入后关闭电梯门，到达时，接待人员按“开”的钮，让客人先走出电梯。

4. 客厅里的引导方法。

当客人走入客厅，接待人员用手指示，请客人坐下，看到客人坐下后，才能行点头礼后离开。

如客人错坐下座，应请客人改坐上座。

(一般靠近门的一方为下座,将在后面介绍)四、服饰礼仪?西服的着装技巧与要求：(1)西服必修合体：长短以下垂手臂的虎口平行为宜，领子应紧贴衬衫领口，并且应低于衬衫领口1-2厘米，袖长以达到手腕为宜，衬衫袖口应露出西服袖口1-2厘米，肥瘦应可以穿一件羊毛衫为宜，上衣的下摆应与地面平行。

(2)配好衬衫：领子、袖口要干净、平整、坚挺，切忌“软不

成型”、“污迹斑斑”。

衬衣的下摆必须塞在西裤里面，要系好领口和袖口的扣子(不系领带时则不必扣上领口的扣子)。

衬衣颜色的深浅，应与西服的颜色成对比色，不宜选择同类色，否则，搭配后分不出衬衣与西装的层次感。

白色衬衣更能使男士精神焕发，且能衬托西装的美感。

(3)不同西装的要求：西装有单排扣和双排扣之分。

双排扣西装要求扣好全部衣扣，不可以把全部扣打开；单排扣三粒扣子的只系中间一粒扣子或上两粒；两粒扣子的可以全部敞开或只系上面的一粒，如果穿了西装背心，则应该全部敞开。

西装的口袋除了胸前口袋中可放置装饰性为主的手帕外，不放任何物品包括钢笔。

新西装第一次穿前，要取下袖口上的商标。

出席正规场合的活动一定要选择质地较好、正规品牌的西装，否则会失去西装应有的品味。

## 五、介绍礼仪

2. 介绍时的称谓：介绍时介绍人不仅要将被介绍人与自己的关系进行介绍，同时要将其姓名、职务、供职单位等介绍，以便对方知道和选择合适的称谓。

3. 被介绍者的应对：除长者、尊者可就座微笑或略欠身致意外，一般均应起立，微笑致意并伴有“认识您很高兴”的话语。

在宴请桌、会议桌前也可不起立，被介绍者只需略欠身微笑、点头有所表示即可。

4. 介绍的方式?自我介绍(1)应酬式适用于一般的社交场合，往往只介绍姓名即可，如“您好，我叫××”(2)工作式介绍内容包括本人姓名、工作单位、担负的职务或从事的具体工作。

如“你好，我叫李××，是集团销售部经理。

(3)交流式(4)礼仪式(5)问答式

他人介绍

用名片介绍

(1)递交名片的礼仪:应郑重其事，最好是起身站立，用双手或右手持名片，将名片正面对向对方，上身呈现15度鞠躬状态递给对方。

(2)接受名片的礼仪

当他人表示要递交名片给自己或交换名片时，应立即停止手中所有的一切事情，起身站立，面含微笑，目视对方，双手或右手接过名片。

同时，应口头道谢，或重复对方说过的谦词、敬语，不可一言不发。

接过名片后要从头至尾认真看一遍，若有疑问，则可当场向对方请教，此举意在表示重视对方。

若接过他人名片后看也不看，或弃之桌上，或马上装进口袋，或拿在手里折叠，都是失礼的行为。

## 六、握手礼仪

1. 握手次序?工作中：先伸手者为尊

生活中：先伸手者为有礼，男女握手：女士先伸手

1、握手时要用右手2、握手时不能带手套3、目光注视对方4、人多时不要交叉握手七、会议座次的安排(一)关于会议主席台座次的安排(1)主席台必须排座次、放名签，以便领导同志对号入座，避免上台之后互相谦让。

(2)主席台座次排列，应以主要负责人为中心，然后按职务一左一右排列(按照我国传统以中心人的左方为上，若在台下看，即为右方)。

若主席台上人员为双数，将主要负责人定位后按职务一右一左排列。

另外，对邀请的上级单位或兄弟单位的来宾，也不一定非得按职务高低来排，通常掌握的原则是：上级单位或同级单位的来宾，其实际职务略低于主人一方领导的，可安排在主席台适当位置就座。

这样，既体现出对客人的尊重，又使主客都感到较为得体。

(3)对上主席台的领导同志能否届时出席会议，在开会前务必逐一落实，摆放名签。

领导同志到会场后，要安排在休息室稍候，再逐一核实，并告之上台后所坐方位。

如主席台人数很多，还应准备座位图。

如有临时变化，应及时调整座次、名签，防止主席台上出现名签差错或领导空缺。

还要注意认真填写名签，谨防错别字出现。

(三)小型会议座位安排长条桌注□a为上级领导□b为主方席沙发室座次安排：与外宾会谈：注□a为主方□b为客方与上级领导座谈：注□a为上级领导□b为主方领导(四)签字仪式的座次安排签字双方主人在左边，客人在主人的右边。

双方其他人数一般对等，按主客左右排列。

方客主方签字桌八、宴席座次的安排？

## 企业接待心得体会篇八

作为一名酒店管理专业的毕业生，应聘到xx大酒店距今已经有了一段时间，回顾这段时日，这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了不同寻常的回忆。回想这次在酒店实习的点点滴滴，觉得从中获益匪浅，学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识。实习过程单位给予了我足够的宽容、支持和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步。

我被分配到了酒店前台实习。酒店的前台工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作，而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

也许，在旁人看来，前台的工作很简单，事实上，这工作的

程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的几个月里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨；当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。

现在酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，还给我安慰和鼓励，这让我非常感动。

感谢一位年长的同事告诉我，不管在哪种环境，都要记住三点：一、勤快，二、忍耐，三、不耻下问，我会一直牢记在心的。

这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，如何处理好自己的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和熟悉，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的单纯。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。

刚开始上班时，不适应长时间的站立和工作作息时间的改变，一天下来，手脚僵硬酸痛，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息，一时间真的有点吃不消。对于这些我都咬咬牙坚持下来了，也更深地体会到了生存的不易。以前在家的时候，衣食无忧，根本就没有认真思考过这些东西是怎么得来，现在当自己有了一份工作的时候，才发现得来不易。

在大学里，我们只是一张白纸，通过实习我们体味了社会和

人生。在学校或家里也许有老师或家长分配说今天做些什么，明天做些什么，但在这里，不一定有人会告诉你这些，你必须自觉地去 做，而且要尽自己的努力做到最好，一件工作的效率就会得到别人不同的评价。在学校，大多是学习的氛围，毕竟学校是学习的场所，每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。

而这里是工作的场所，每个人都会为了获得更高的报酬和晋升而努力，无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，提高自己的能力。在前台这个岗位，我渐渐能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的`积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己未曾注重的东西。

通过这次实习，我比较全面地了解了饭店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。实习过程中，让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次实习，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。