

商务接待工作总结和规划汇总

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

商务接待工作总结和规划篇一

- 1、熟悉接待计划日程安排，所接待客人名单、抵达时间及交通工具(火车/飞机)，落实接站车辆车次，接站人员。
- 2、掌握客人的餐饮、住宿特殊要求和注意事项，做好住宿和餐饮安排工作。
- 3、提前按要求做好旅游及行程计划、安排好旅游车辆，驾驶人员，导游人员，旅游景点，旅游途中就餐点。

(一)会议时间□2xx-1-1至2xx-1-12

(二)会议地点：柳州饭店

地址：柳州饭店

电话□XXXXXXXXXX

联系人：贾xx

(三)参加会议人员：总公司代表分公司各部门负责人，

略

成立会议筹备领导小组

组长：贾xx

副组长：王xx

领导小组下设办公室，负责人xxx具体负责整个会议期间的各项工作。

成员单位：分公司人事部公关部

办公室下设材料组、会务组。

(一)材料组

负责人：韦xx

成员：秘书处有关人员

职责：

1. 领导讲话、主持稿、论文集
2. 代表报到、登记，制定花名册、通讯录
3. 会议须知、日程表
4. 代表、工作人员住宿、餐饮分配表
5. 制做文件袋、配记事本、笔、相册
6. 材料装袋、印制代表证、工作人员证、桌签
7. 乘车编号及分配代表、工作人员乘坐车辆

(二)会务组

负责人：欧xx

成员：总务处有关人员

职责：具体负责请领导参加开幕式、联系开、闭幕式会议室、会议接站、

食宿、宴请、各项活动统筹安排、纪念品的购买发放、后勤保障及各项协调工作。

1. 车辆

负责人：王xx

(1)会议抽调公关部秘书处轿车3台主要用于迎接代表团。行政处2台轿车主要用于会务。

(2)各单位抽调的车辆要做到整洁干净、无故障、无灰尘。

(3)车辆市内用油由各出车单位自行解决。

(4)联系各代表团铁路定票，为代表自带车辆加油及送站工作。

2. 接站

负责人：许xx

1月1日，各代表团报到当天，对坐车来的代表，派车在高速公路出口处迎接；对乘火车来的代表，派车到车站迎接（由责任单位自制接站牌）。

具体分工：负责人自行安排

3. 纪念品

负责人：贾xx

(1)准备给白纪念品1份，以表感谢。

4. 住宿

负责人：贾xx

(1)住宿。会议代表统一住柳州饭店。总代表安排单独住一标准间，其它代表2个人住一标准间，各代表房间内摆放水果、香烟和主要地方报纸。

(2)宴请。1日各代表团报到后，在饭店举行欢迎晚宴，拟请×座陪(摆牌)。

(3)要求。会议用餐依签牌固定餐位，一楼正厅悬挂欢迎横幅;会议室挂会标，摆放鲜花，代表座签等，要体现隆重、端庄、整洁。

5. 参观、娱乐活动

(1)游览。

负责人：麦xx

负责游览期间住宿、用餐、游玩等活动。

要求：游览长负责培训3男3女既6名随车导游(拟从秘书部内挑选)。

(2)8月xx日晚，举办联欢晚会。

负责人：韦xx

负责联系晚会场所、邀请乐队、主持人、在局内挑选5名歌手，制定由各代

表团参与的演出计划。

6. 宣传报道

职责人：麦xx

(1) 负责会议摄、录像工作。

(2) 派摄影、录像记者各1人，全程跟踪服务(迎接、会议、游览)。

(3) 将代表的照片装入相册，录像刻制光盘，在代表返程前交到代表手中。

7. 医疗保障

职责人：欧xx

门诊部派1名医生全程保障。备有关药品和紧急医疗器械。

商务接待工作总结和规划篇二

xx集团旗下的xx有限公司，公司是以xx为主要业务的综合性开发企业。

20xx年x月x日

1、接待地点□xx

2、会议地点□xx会议室

XX

1. 总负责：公司行政部
2. 跨部门接待小组：相关领导，行政组，策划宣传组

用车费用□XX其它□XX总预算□XX

- 1、制发邀请函，邀请嘉宾，协调时间
- 2、就餐安排，提前预定
- 3、迎接车辆安排
- 4、迎宾（嘉宾到达前XX分钟，相关人员需做好迎宾工作）
- 5、相关会议材料准备

1、会场布置。根据会议内容，在场内悬挂横幅。门口张贴欢迎词和庆祝标语。可在会场内摆放适当的轻松盆景、盆花；为使会场更加庄严，主席台上可悬挂国旗、党旗或悬挂国徽、会徽。桌面上需摆放纸笔、水果、饮料，擦洗干净，摆放美观。

2、会议前的接待礼仪。提前准备礼仪人员做好相关接待工作。

3、会前检查。提前检查音像、文件、会议材料、锦旗等齐全性。

4、就餐安排。提前统计就餐人数，进行预定。

1、欢迎词

2、会场整理及布置

- 1) 提前xx分钟清洁并布置会场，保持会场整齐有序。
 - 2) 摆放会场物品，桌面上如需摆放水果、饮料，擦洗干净。
 - 3) 调试投影仪，音响等设备，放映相关资料。
- 3、领导嘉宾到达会议厅，由礼仪引入会场就座。

会议结束，用车在会议结束前妥善安排。引导与会人员至就餐地点就餐，就餐后，由接待人员负责将领导嘉宾送回。

商务接待工作总结和规划篇三

拜访和接待是社会交往中必不可少的环节。

1. 拜访前应先和被访对象约定，以免扑空或扰乱主人的计划。拜访时要准时赴约。拜访时间长短应根据拜访目的和主人意愿而定，一般而言，时间宜短不宜长。
2. 到达被访人所在地时，一定要轻轻敲门，进屋后应待主人安排指点后坐下。后来的客人到达时，先到的客人应该站起来，等待介绍。
3. 拜访时应彬彬有礼，注意一般交往细节。告辞时要同主人和其他客人一一告别，说“再见”、“谢谢”；主人相送时，应说“请回”、“留步”、“再见”。

接待礼仪

1. 接待人员要品貌端正，举止大方，口齿清楚，具有一定的文化素养，受过专门的礼仪、形体、语言、服饰等方面的训练。
2. 接待人员服饰要整洁、端庄、得体、高雅；女性应避免佩

戴过于夸张或有碍工作的饰物，化妆应尽量淡雅。

3. 如果来访者是预先约定好的重要客人，则应根据来访者的地位、身份等确定相应的接待规格和程序。在办公室接待一般的来访者，谈话时应注意少说多听，最好不要隔着办公桌与来人说话。对来访者反映的问题，应作简短的记录。

(1) 伴随客人或长辈来到电梯厅门前时：先按电梯呼梯按钮。轿厢到达厅门打开时：若客人不止1人，可先行进入电梯，一手按“开门”按钮，另一手按住电梯一侧门，礼貌地说“请进”，请客人们或长辈们进入电梯。

(2) 进入电梯后：按下客人或长辈要去的楼层按钮。

若电梯行进间有其他人员进入，可主动询问要去几楼，帮忙按下。电梯内可视状况是否寒暄，例如没有其他人员时可略做寒暄，有外人或其他同事在时，可斟酌是否必要寒暄。电梯内尽量侧身面对客人。

(3) 到达目的楼层：一手按住“开门”按钮，另一手做出请出的动作，可说：“到了，您先请！”。客人走出电梯后，自己立刻步出电梯，并热诚地引导行进的方向。

社交润滑剂：寒暄与问候

在多数情况下，寒暄与问候应用的情景都比较相似，都是作为交谈的“开场白”来被使用的。从这个意义讲，二者之间的界限常常难以确定。

在被介绍给他人之后，应当跟对方寒暄。若只向他点点头，或是只握一下手，通常会被理解为不想与之深谈，不愿与之结交。碰上熟人，也应当跟他寒暄一句。若视若不见，难免显得自己妄自尊大跟初次见面的人寒暄，最标准的说法是：“你好”、“很高兴能认识您”、“见到您非常荣幸”

等。

要想随便一些，也可以说：“早听说过您的大名”、“我早就拜读过您的大作”、“我听过您作的报告”等。跟熟人寒暄，用语则不妨显得亲切一些，具体一些，可以说“好久没见了”、“又见面了”；也可以讲：“你气色不错”、“您的发型真棒”、“上班去吗”等。

问候，多见于熟人之间打招呼。为了避免误解，统一而规范，商界人士应以“您好”、“忙吗”为问候语，最好不要乱说。牵涉到个人私生活、个人禁忌等方面的话语，最好别拿出来“献丑”。例如，一见面就问候人家“跟朋友吹了没有”，或是“现在还吃不吃中药”，都会令对方反感至极。

商务接待工作总结和规划篇四

以纯服饰的品牌与服饰设计在服装行业领域是比较出名的服装公司之一，并且服装设计走在休闲服装前线。该公司与本公司有长期的合作关系，此次来访是为了更好的促进双方发展，加强服装设计技术与创意的交流。

我公司的刘总裁、张总经理、罗秘书及其相关人员到成都机场去迎接所要来的相关贵宾。要求接待那天大家都要穿本公司工作装，陪同的接待人员要有气质、形象好、性格开朗、和蔼可亲、健谈、做事认真仔细、注意细节等。

由总经理及其秘书到机场接机，总裁在公司门口接待客人，并引领客人进接待室。所需用品由后勤部负责购买，公关部配合；会场布路由吴诗怡和张华负责；会场所需设备由公司技术人员负责。

1、环境布路为暖色，会场入口摆放两盆盆栽，会议桌中间摆放鲜花，每个座位前放路一瓶矿泉水，每两个座位间摆放一盒纸巾。将湿毛巾放在小碟子中，并放路在会议桌上。

2、布置主席台：会议桌上摆上桌签、配路话筒，背景天幕用深红色的幕布，将会议的中英文会标“——”挂在天幕上。

3、配齐投影仪、麦克风，会前调试完好。

附件：

接待中具体礼仪：

1、握手礼仪：

（1）握手的顺序：

握手一般遵循“尊者决定”的原则。在长辈与晚辈、上级和下级之间，应是前者先伸手；在男士与女士之间，应是女士先伸手；在主宾之间，应主人先伸手，客人再伸手相握。但客人辞行时，应是客人先伸手，主人才能握手告别。在平辈朋友之间，谁先伸手，谁有礼；当别人不按惯例已经伸出手时，应立即回握，拒绝握手是不礼貌的。

（2）握手的方法：

双方在介绍之后，互致问候时，待走到约一步左右的距离，双方自由伸出右手，手掌略向前下方伸直，拇指与手掌分开并前指，其余四指自然并拢，用手掌和五指与对方相握并上下摇动。握手时应注意上身略向前倾面带微笑，正视对方眼睛以示尊重；左手应当空着，并贴着大腿外侧自然下垂，以示专一，用力适当不能过轻或过重；边握手边致意，比如：“您好！”“见到你很高兴！”等等。握手的时间不宜过长，一般以3~5秒为宜；男性与女性握手时，男方只须轻握一下女方的四指即可。

2、递物与接物礼仪：

(1) 递接名片：

一般情况下，是地位低的人先向地位高的人递名片，男士先向女士递名片。

递送名片时，应面带微笑，正视对方，将名片的正面朝着对方，恭敬地用双手的拇指和食指分别捏住名片上端的两角送到对方胸前。如果是坐着，应起身或欠身递送，递送时应说“我叫×××，这是我的名片，请多关照。”这类的客气话。

接受他人名片时，应起身或欠身，面带微笑，恭敬地用双手的拇指和食指接住名片的下方两角，并轻声说“谢谢”，或“久仰大名”等，接过名片后，应十分郑重地把名片读一遍，不懂之处可当即请教，随后将对方的名片放入自己的名片盒，千万不能随手一放。

(2) 递接其他物品：

递交任何物品时应恭恭敬敬地双手递上。若递笔、剪刀之类尖的物品时，需将尖头朝向自己，而不能指向对方。接受物品时，一般情况下，凡是对方双手恭恭敬敬递过来的物品，都要双手接过，同时点头致意或道谢。递物与接物的训练在综合训练中进行。

3、奉茶礼仪：

(1)、奉茶的方法：

上茶应在主客未正式交谈前。要将茶盘放在临近客人的茶几上，然后右手拿着茶杯的中部，左手托着杯底，杯耳应朝向客人，双手将茶杯端起从客人的右后侧奉上同时要说“您请用茶”。

(2)、奉茶的顺序：

一般应为先客后主；先女后男；先长后幼。如果来宾甚多，且其彼此之间差别不大时，可采取下列四种顺序上茶：其一，以上茶者为起点，由近而远依次上茶；其二，以进入客厅之门为起点，按顺时针方向依次上茶；其三，在上茶时，以客人的先来后到为先后顺序；其四，上茶时不讲顺序，或是由饮用者自己取用。

(3)、注意事项：

a□忌用不清洁或有破损的茶具。

b□尽量不要用一只手上茶，尤其不能用左手。

c□切勿让手指碰到杯口。

d□为客人倒的第一杯茶，通常以七分满为佳。

e□并把握好续水的时机，以不妨碍宾客交谈为佳，喝了三分之一后即可续水。

4、引导礼仪：

a□与长辈、上司同行时，原则上应在他们的左边或后面走，有急事需超越时先道歉。

b□与女性同行，男性必须迁就女性的步伐。在马路上男性应走在女性的左边，上楼梯时男性应走在后面，而下楼梯时男性则应走在女性前面。

c□引导客人时，最好是走在客人的右前方或左前方，一般应与客人保持二至三步的距离，一面交谈一面配合客人的脚步。与客人大约是130度的角度，切忌独自在前，臀部朝着客人。

d□宾主并排进行，引导者应走在外侧后面或偏后一些的位置上；如果三人并行，通常中间为上，内侧次之，外侧再次之。

e□上楼梯时陪同人员应在扶手的一商务接待方案边，让客人走在前，下楼时可走在客人的前面，万一摔倒也不会冲倒后面的客人或上级。

f□乘电梯。与同级、同辈或不相识者同乘电梯，进入时要讲先来后到，出来时应由外而里。如果与尊长、来宾乘梯，与客人或上级乘电梯时，也有个先后次序的讲究。原则上客人和上级先进先出。如果进入无人管理的电梯，客人和上级人数较多，则宜自己首先进入电梯按住电钮以便客人或上级从容进入电梯。

5、馈赠礼仪：

a□贺礼：企业开张、大厦落成等。

b□喜礼：朋友结婚、长辈生日等。

c□节庆：教师节、六一儿童节等。

d□探望病人：亲友、同学、领导等。

看情况而定，在不同的场合根据不同的情景选着不同的. 馈赠品。

商务接待工作总结和规划篇五

根据中办掌握的原则：左为上，右为下。当领导同志人数为奇数时，1号首长居中，2号首长排在1号首长左边，3号首长排右边，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号首长排在居中座位的左边，2号首长排右边，其他依次排列。

宴请客人，一般主陪在面向房门的位置，副主陪在主陪的对面，1号客人在主陪的右手，2号客人在主陪的左手，3号客人在副主陪的右手，4号客人在副主陪的左手，其他可以随意。以上主陪的位置是按普通宴席掌握，如果场景有特殊因素，应视情而定。

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。

小轿车1号座位在司机的右后边，2号座位在司机的正后边，3号座位在司机的旁边。（如果后排乘坐三人，则3号座位在后排的中间）。中轿主座在司机后边的第一排，1号座位在临窗的位置。

商务交往中经常有会见活动。而在会见中只有既讲究实在，又讲究艺术，才能够取得会见的最佳效果。

（1）问候时最好点名道姓。迈进会客室的门，你的第一句话可能是：“你好，见到你很高兴。”但这却不如说：“王经理，你好，见到你很高兴。”据测，后者比前者要热情得多。

（2）若对方没请你坐下，你最好站着。坐下后不应掏烟，如对方请你抽烟，你应说：“谢谢。”请记住，切莫把烟灰和火柴头弄到地板上，那是很不得体的。

（3）主动开始谈话，珍惜会见时间。尽管对方已经了解到你的一些情况和来访目的，你仍有必要主动开口。你可再次对某些问题进行强调和说明。这不仅仅反映一个人的精神面貌，也是礼貌的需要。

（4）请不要急于出示你随身带的资料、书信或礼物。只有在你提及了这些东西，并已引起对方兴趣时，才是出示他们的最好时机。另外，你得事先准备好，当对方询问你所携带资料中的有关问题时，你应给予详细的解释或说明。

(5) 保持相应的热情。在谈话时，你若对某一问题没有倾注足够的热情，那么，对方会马上失去谈这个问题的兴趣。

(6) 当愤怒难以抑制时，应提早结束会见。愤怒会使你失去理解他人和控制自己的客观尺度。它不仅无助于问题的解决，反而会把事情搞得更糟。

(7) 学会听的艺术。听有两个要求，首先要给对方留出讲话的时间，其次要听“听话听音”。如对方首先讲话，你不可打断对方。应做好准备，以便利用恰当的时机给对方以响应，鼓励对方讲下去。

不能够认真聆听别人谈话的人，也就不能够“听话听音”，更不能机警、巧妙地回答对方的问题。记住：不论是社交场合，还是在工作中，善于听乃是一个人应有的素养。

(8) 避免不良的动作和姿态。玩弄手中的小东西，用手不时地地理头发、搅舌头，清牙齿，掏耳朵，盯视指甲、天花板或对方身后的字画等，这些动作都有失风度。

也不应忘记自己的身份去故作姿态，卖弄亲近：“咱俩无话不谈，要是对别人，我才不提这个呢！”俚话和粗话更应避免。

(9) 要善于“理乱麻”，学会清楚地表达。善于表达使人终生受益。讲话不会概括的人，常常引起人们的反感：叙事没有重点，思维头绪混乱的人，常常迫使人们尽量回避他。一般来说，你若从没有担心过别人会对你的话产生反感，就意味着你已引起他人的反感了。

(11) 作一次音色和语调的自我检查。把自己要讲的话录音5分钟，听听是否清晰，喉音、鼻音是否太重？语速怎样？语调老成、平淡吗？如不满意，改进后再录一段听听。充满朝气的语调会使你显得年轻。此功重在平时留心多练。

(12) 如果对方资历比你浅，学识比较低，你应格外留心自我优越感的外露。当你介绍了自己令人羡慕的学位职称等情况后，对方也得谈到他的相应情况。为了避免对方自愧不如，在介绍自己时你应该谨慎一些。对对方可以表示赞佩。过度的关心和说教应该避免，要表现出诚意和合作精神。

(13) 注意衣着和发式。第一次见面就给人一种不整洁的印象，往往会给你的自我表白投下阴影。平时不修边幅的企业家，在会见前应问问懂行的人，让他根据你的年龄、体形、职业及季节等因素设计一下你的衣着和发式。

(14) 会见结束时，不要忘记带走你的帽子、手套、公事包等东西。告别语应适当简练，克制自己不要在临出门时又引出新的话题，因为没有理由认为告别才是会见的高潮。

商务接待工作总结和规划篇六

握手的场合也有讲究，在如下几种情况下，应该握手，如：遇到较长时间没见面的熟人；在比较正式的场合和认识的人道别；在以本人作为东道主的社交场合，迎接或送别来访者时；拜访他人后，在辞行的时候；介绍给不认识的人时；在社交场合，偶然遇上亲朋故旧或上司的时候；别人给予你一定的支持、鼓励或帮助时；表示感谢、恭喜、祝贺时；对别人表示理解、支持、肯定时；得知别人患病、失恋、失业、降职或遭受其他挫折时；向别人赠送礼品或颁发奖品时。通常，上述所列举的情况下都是适合握手的场合。

除了关系亲近的人可以长久地把手握在一起外，一般握两下就行。不要太用力，但漫不经心地用手指尖“蜻蜓点水”式去点一下也是无礼的。一般要将时间控制在三五秒钟以内。如果要表示自己的真诚和热烈，也可较长时间握手，并上下摇晃几下。

握手时两手一碰就分开，时间过短，好像在走过场，又像是

对对方怀有戒意。而时间过久，特别是拉住异性或初次见面者的手长久不放，显得有些虚情假义，甚至会被怀疑为“想占便宜”。

在公务场合，握手时伸手的先后次序主要取决于职位、身份。而在社交、休闲场合，它主要取决于年龄、性别、婚否。

在接待来访者时，这一问题变得特殊一些：当客人抵达时，应由主人首先伸出手来与客人相握。而在客人告辞时，就应由客人首先伸出手来与主人相握。前者是表示“欢迎”，后者就表示“再见”。这一次序颠倒，很容易让人发生误解。

应当强调的是，上述握手时的先后次序不必处处苛求于人。如果自己是尊者或长者、上级。而位卑者、年轻者或下级抢先伸手时，最得体的就是立即伸出自己的手，进行配合。而不要置之不理，使对方当场出丑。

当你在握手时，不妨说一些问候的话，可以握紧对方的手，语气应直接而且肯定，并在加强重要字眼时，紧握着对方的手，来加强对方对你的印象。

长辈和晚辈之间，长辈伸手后，晚辈才能伸手相握，上下级之间，上级伸手后，下级才能接握；男女之间，女方伸手后，男方才能伸手相握；当然，如果男方为长者，遵照前面说的方法。

如果需要和多人握手，握手时要讲究先后次序，由尊而卑，即先年长者后年幼者，先长辈再晚辈，先老师后学生，先女士后男士，先已婚者后未婚者，先上级后下级。

交际时如果人数较多，可以只跟相近的几个人握手，向其他人点头示意，或微微鞠躬就行。为了避免尴尬场面发生，在主动和人握手之前，应想一想自己是否受对方欢迎，如果已经察觉对方没有要握手的意思，点头致意或微鞠躬就行了。

握手时，距对方约一步远，上身稍向前倾，两足立正，伸出右手，四指并拢，虎口相交，拇指张开下滑，向受礼者握手。

掌心向下握住对方的手，显示着一个人强烈的支配欲，无声地告诉别人，他此时处于高人一等的地位。应尽量避免这种傲慢无礼的握手方式。相反，掌心向里握手显示出一个人的谦卑和毕恭毕敬。平等而自然的握手姿态是两手的手掌都处于垂直状态。这是一种最普通也最稳妥的握手方式。

商务接待工作总结和规划篇七

在服务窗口工作久了，很多人难免会因为单调、重复的工作模式而失去最初的热忱。不但一声声亲切的问候被淡化近无了，就连最起码的唱收唱付也被很多人给省略了，于是服务礼仪的培训就显得尤为重要。很早就知道金教授是国内知名礼仪专家，能有机会聆听他的讲座感觉是一次非常难得的机会，所以每一次组织学习的时候，我不但仔细的听更是认真的记，而且在业余时间也上网观看了金教授的讲座。

通过礼仪培训，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。

一想到如何把自己的本职工作做得力求完美，我就想起郑厅长在一次讲话中提出的“严、实、细、恒”这四个字。引申这四个字，我自己认为就是严肃纪律，实事求是，细致入微，坚持不懈。作为一个工作在一线的值班站长，每天都有可能遇到意想不到的突发事件，每天都有可能接触不同层次不同修养的人。如何掌握政策的原则性和灵活性是至关重要的，如何在平时的工作中积累经验又能务实创新是不可或缺的，如何同形形色色不同阶层的人正确处理好关系也是必不可少的。

服务礼仪的学习虽然结束了，但学习的目的远没有因此而结束，相反我觉得应该是学习与工作相结合的开始。曾几何时，我也有过对司机严厉的语气，有过不耐烦的态度，有过不屑的神情，现在想想确实让我觉得内疚和自责。学习过后，我在重新定位自己，审视自己的时候，心中也为自己树立了新的标杆，究竟如何去做，不是看我现在说得如何冠冕堂皇，而是要在实际的工作中看我如何去做，那就请领导和同志们去看我的行动吧！

商务接待工作总结和规划篇八

张：钟总、韦经理。这是我们公司的陈经理。

陈：钟总，您好(握手) 陈：韦经理，您好(握手)

张：这是我们公司的周主管。 周：钟总，您好(握手) 周：韦经理，您好(握手) 张：钟总，请(作引导势，其余人随后)

这是我们公司的生产车间，让周主管为您介绍一下。(手势示意周主管)

人员各自道谢)

主。 (周主管以引导势作介绍)

张：钟总，贵公司对于我公司还有其他情况要了解吗?

钟：韦经理，您有什么问题吗?

到位，预计明年7月1日前投入生产。估计钢年生产量400万吨，想必能满足贵公司的要求。 钟：贵公司的整体情况我们都很满意，具体地需要我们回去进一步商议一下。

钟：好的，谢谢。

商务接待工作总结和规划篇九

迎接客人时，要讲究时间、地点、人物。

谁去接?先搞清楚客人身份，找一个本公司身份跟客人同级别或上级别的，会沟通的、宗教习俗相近的、双方关系较好的□perfect□完美解决。

举个栗子，假如你去一个陌生的地方开会，主办方通知你会有人接待，那个人告诉你怎么从机场坐车到地铁口，然后他在地铁口等你。你怎么想?你是不是会想，我人生地不熟的你就把我放在机场，还让我自己来?是不是瞬间感觉不愉快了?所以，接人要到客人到达的地方，告诉好对方在哪见面，举

个牌子或拿束花，并且告诉对方自己的特征，让客人感觉到充分的被重视。

其次，把接待的简单计划告诉客人。比如你8点到达北京，对方告诉你公关部经理会在门口迎接，告诉你电话号码112233，有事跟他联系，接到你之后送你去酒店，跟你说明清楚房费主人付两天，有问题再说，你先休息半个小时，我们10点左右去公司有经理在大堂等你，然后一路陪同你到公司谈事。这种公司一看，没错了，正规军，训练有素。

一、位置。最好是接待室，而且要安静。谈话内容如果具有实质性内容，还应该具有保密性，要做到不临街、不临正门、不临电梯口、不临卫生间。

二，室温。室温大概在24到26摄氏度，如果是夏天，比外面低8度左右较好，还要保持室内湿度50%左右，这样会让人感觉舒适。

三，室内光线。最好自然光加室内光，室内光宜选用比较柔和的光线，且要避免阳光晒在客人身上。

四，摆设和色彩。室内装饰整体协调，物品少而精、室内色彩三色之内最佳，宜选用如蓝色、浅绿、乳白等比较柔和的颜色。

首先，坚守岗位。陪同客人时没事拉倒，有事一定要到场，而且还得提前到。比如，你跟客人说八点在酒店楼下接他，那你就应该七点五十到，保证客人一下楼就能看见你。

其次，主随客便。对人热情没错，但不要强加，在安排细节的时候跟客人沟通一下。这里还有一个技巧，比如，你问客人想喝什么，这就是一个开放式问题，万一客人说想喝路易十三，你怎么办，这一万多块钱你出还是公司给？所以，问客人就应该问，你喝茶还是咖啡，这样就是个封闭式问题了，

客人就知道，哦，我不喝茶就得喝咖啡了。同理，在饭桌上应该问客人，你不吃什么，而不是问你想吃什么。

最后，要遵守常规技巧，问候、见面、引导的礼节，都有讲究。问候应该不排序问候，比如说“二位好”不说“小张小王好”，说“大家吃”不说“小张小汪小李小曾你们吃”。见面时微笑，身份尊贵者先伸手握手。引导客人时应该走在客人斜前方，适时提醒客人，比如“这个楼道有点滑请小心”等等。