

最新前台接待礼仪常识的论文(实用5篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

前台接待礼仪常识的论文篇一

一、迎接礼仪

迎来送往，是社会来往招待运动中最基础的情势和主要环节，是表达主人情义、体现礼貌素养的主要方面。尤其是迎接，是给客人良好第一印象的最主要工作。给对方留下好的第一印象，就为下一步深刻接触打下了基本。迎接客人要有周到的布署，应注意以下事项。

(一)对前来拜访、洽谈业务、加入会议的`外国、外地客人，应首先懂得对方达到的车次、航班，部署与客人身份、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匆仓促。

(二)主人到车站、机场去迎接客人，应提前达到，恭候客人的到来，决不能迟到让客人久等。客人看到有仁攀来迎接，心坎一定觉得非常愉快，若迎接来迟，一定会给客人心里留下暗影，事后无论怎样匆仓促01，都无法打消这种渎职和不守信用的印象。

(三)接到客人后，应首先问候一路辛劳了、欢迎您来到我们这个漂亮的城市、欢迎您来到我们公司等等。然后向对方作自我介绍，如果著名片，可送予对方。

注意送名片的礼仪：

2、作为接名片的人，双手接过名片后，应细心地看一遍，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筹备好交通工具，不要等到客人到了才匆匆仓促忙筹备交通工具，那样会因让客人久等而误事。

(五)主人应提前为客人筹备好住宿，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，将运动的打算、日程部署交给客人，并把筹备好的地图或旅游图、名胜古迹等介绍资料送给客人。

(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，热忱交谈，谈话内容要让客人觉得满意，比如客人参与运动的背景资料、当地风土人情、有特色的自然景观、特产、物价等。斟酌到客人一路旅途劳累，主人不宜久留，让客人早些休息。分别时将下次接洽的时光、地点、方法等告知客人。

二、招待礼仪

招待客人要注意以下几点：

(一)客人要找的负责人不在时，要明白告知对方负责人到何处去了，以及何时回本单位。请客人留下电话、地址，明白是由客人再次来单位，还是我方负责人到对方单位去。

(二)客人到来时，我方负责人由于种种原因不能马上接见，要向客人阐明等候理由与等候时光，若客人愿意等候，应当向客人供给饮料、杂志，如果可能，应当时常为客人换饮料。

(三)招待人员率领客人达到目标地，应当有准确的领导方式和领导姿态。

1、在走廊的领导方式。招待人员在客人二三步之前，配合步调，让客人走在内侧。

2、在楼梯的领导方式。当领导客人上楼时，应当让客人走在前面，招待人员走在后面，若是下楼时，应当由招待人员走在前面，客人在后面，高低楼梯时，招待人员应当注意客人的安全。

3、在电梯的领导方式。领导客人乘坐电梯时，招待人员先进入电梯，等客人进入后关闭电梯门，达到时，招待人员按开的钮，让客人先走出电梯。

4、客厅里的领导方式。当客人走入客厅，招待人员用手唆使，请客人坐下，看到客人坐下后，才干行点头礼后分开。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)。

(四)诚恳诚意的奉茶。我国国民习惯以茶水接待客人，在接待尊贵客人时，茶具要特殊讲求，倒茶有许多打消7，递茶也有许多讲求。

前台接待礼仪常识的论文篇二

前厅服务员是酒店形象的代表，是酒店各部门中素质最高的员工。

他们身兼酒店的推销员、公关员、调解员、信息资料员以及业务监督员数职。

酒店的成功经营与否，客人对酒店的印象甚至是否在本店留宿往往决定于酒店前厅服务员的素质。

前厅的员工应该具备较高的素质，酒店应该选拔素质最高的员工在前厅工作。

前厅员工的基本素质包括以下几方面：

(1) 仪表、仪态

优秀的前厅服务员，必须着装整洁、大方、面带微笑、主动热情、讲究礼仪、礼貌、彬彬有礼地接待客人。

而且头脑反应灵敏、记忆准确、表情自然、留意客人表情，注意客人动作，掌握客人心理。

许多酒店规定：前厅服务员上岗前要洗头、吹

风、剪指甲、保证无胡须、头型大方；化妆轻淡、朴素雅致；不使用有颜色指甲油及浓味香水等。

前厅服务员的仪表、仪容、礼仪、礼貌直接影响酒店的形象，关系到服务质量、客人的心理活动，甚至影响到酒店的经济效益。

也就是说，酒店前厅服务员首先在仪表、仪态上给客人形成一个管理有素、经营有方的印象，从而觉得受到尊重并且感到能在这样的酒店里住宿是一种荣耀，因此愿意再次光临。

(2) 语言

前厅服务员不仅应有良好的仪容、仪表，而且必须具备优美的语言，令人愉快的声调，恰当的内容和灵活策略的语言技巧。

这样，前厅的服务就显得生机勃勃。

前厅服务员必须掌握一两门外语的基本会话，发音标准，表达准确。

(3) 行为举止

优秀的前厅服务员，应该做到站立标准、行为规范、举止大方。

尽量避免或克服不好的习惯动作如吸烟、嚼口香糖、工作场所吃喝、高嗓门叫喊、勾肩搭背、指手划脚等。

(4) 业务操作技能

前厅服务员必须能够熟练、准确地按程序完成本职工作。

工作的快速敏捷、准确无误也标志着酒店管理水平。

任何业务操作失误，不仅会给酒店造成经济损失，更重要的是破坏了客人对酒店的总体印象。

(5) 应变能力

应变能力是前厅服务员所应该具备的特殊服务技能与素质。

因为客人来自全国各地或异国他乡，不同的生活习惯、不同的知识与修养都会有不同的表现；酒店在经营中也会出现失窃、火灾以及账目失控等特殊的情况，前厅服务员只有具备应变能力，才能妥善处理好这些特殊问题。

在任何情况下，前厅服务员都应沉着冷静，采用灵活多变的方法，处理好每件特殊的事件。

(6) 诚实度

前厅服务员必须具有较高的诚实度。

这一素质在酒店经营中已显得愈加重要。

特别是在涉及到出纳工作及外币兑换工作时，前厅服务员必须能够严格遵守工作纪律；在接待工作中，客人的优惠必须符合

合酒店的规定，绝对不能以工作之便。

(7) 知识面

前厅服务员在业务中经常能碰到客人各种各样的提问。

这些问题有时会涉及到政治、经济、旅游、风俗、文化以及有关酒店情况，前厅服务员只有具备较宽的知识面和丰富的专业知识，才能为客人提供准而实的信息。

(8) 合作精神

前厅的每一位员工都应该意识到前厅就是酒店的一个“舞台”，每个人都在扮演一个特定的角色，要想演好这场戏，需要员工的集体合作。

当接待员忙于接待时或因特殊情况离开工作岗位时，其他员工必须能够替代其工作，共同使客人满意，个人的意见或恩怨决不能表现到工作中来，否则会破坏整个酒店的形象。

1. 物品准备

在平时我们工作的时候就应该在电话旁边准备好纸和笔，方便记录客户电话内容。

2. 左手拿话筒

大多数人习惯用右手拿起电话听筒，但是，在与客户进行电话沟通过程中往往需要做必要的文字记录。

在写字的时候一般会将话筒夹在肩膀上面，这样，电话很容易夹不住而掉下来发出刺耳的声音，从而给客户带来不适。

为了消除这种不良现象，应提倡用左手拿听筒，右手写字或操纵电脑，这样就可以轻松自如的达到与客户沟通的目的。

3. 接听时间

在电话铃响三声之内接听，如果有事情耽误了接听电话的时间，在接到客户电话时应该首先向其道歉。

4. 保持正确的姿态

接听电话过程中应该始终保持正确的姿势。

一般情况下，当人的身体稍微下沉，丹田受到压迫时容易导致丹田的声音无法发出；大部分人讲话所使用的是胸腔，这样容易口干舌燥，如果运用丹田的声音，不但可以使声音具有磁性，而且不会伤害喉咙。

因此，保持端坐的姿势，尤其不要趴在桌面边缘，这样可以使声音自然、流畅和动听。

此外，保持笑脸也能够使来电者感受到你的愉悦。

5. 重复电话内容

电话接听完毕之前，不要忘记复诵一遍来电的要点，防止记录错误或者偏差而带来的误会，使整个工作的效率更高。

例如，应该对会面时间、地点、联系电话、区域号码等各方面的信息进行核查校对，尽可能地避免错误。

6. 道谢

最后向客户道谢是基本的礼貌，来者是客，以客为尊，千万不要因为不直接面对客户而认为可以不用搭理他们。

还有就是切记在电话结束之后要让客户先收线挂电话，我们再挂掉电话。

酒店前台接待服务礼仪规范2

1. 形象礼仪规范

礼貌待客、热情服务还不够，酒店前台接待人员还要注意自己形象礼仪规范，男士头发不可过长，头发不得油腻和有头皮；女士头发梳洗整齐，长发要捆绑好，不得戴太夸张的发饰，只宜轻巧大方的发饰，头发不得掩盖眼部或脸部。

面部修饰：男士不得蓄须，脸部要清爽宜人，口气清新。

女士上岗要化淡妆，但是不得抹太多胭脂水粉，只宜稍作修饰，淡扫娥眉，轻涂口红，轻抹胭脂便可。

身体修饰：不得留长指甲，女士不能涂鲜艳的指甲油；要经常洗澡，身上不得有异味，不能喷太多的香水。

2. 接待礼仪规范

客人来到柜台前，马上放下正在处理的文件，礼貌的问安，表现出曾受过专业训练的风采，称职及有能力为客人服务。

对客人的咨询，应细心倾听后再做解答。

解答问题要耐心，不能准确解答的应表示歉意：“对不起，请稍等，我帮您问一下”，问完要向客人反馈。

3. 仪态礼仪规范

酒店前台接待人员是酒店的；形象代言人；或称酒店的；门面；。

因此要求前台接待小姐坐、立、行、走，端正自然，保持良好的精神风貌。

前台接待人员在工作中要注意你的站姿、坐姿、体态语、目

光和微笑等;在工作的时候，常带着自然的笑容，表现出和蔼可亲的态度，能令客人觉得容易接近。

不得故作小动作，打哈欠要掩着口部，不要作出搔痒、挖鼻、掏耳、挑牙等不雅的动作。

不得表现懒散情绪，站姿要端正，不得摇摆身体，不得倚傍墙、柜而立或蹲在地上，不可歪头歪身，及扮鬼脸作怪动作。

用词适当，不可得罪客人，亦无须阿谀奉承，声线要温和，不可过大或过小，要清楚表达所要说的话;要始终保持微笑。

三、酒店前台接待禁忌

1. 坐着迎接客人

目前很多酒店为了体恤自己的员工，前台站式服务改为休闲式的坐着为客人服务，也就是说客人来到前台，大概离前台2米左右就站起来，跟客人问好并示意客人坐下，然后接待员再坐下为客人办理相关手续!但是自从改成坐式服务之后发现很多酒店的前台当客人来的时候都懒得站起来，直接坐在座位上为客人问好然后直接办理业务，这一点是要坚决杜绝的。

这是一种服务意识表现，酒店式人性化了，但是客人却感觉不到尊重了，所以前台接待人员要切记，即便你所在的酒店式坐式服务的，当客人快要走到前台的时候也要站起来对客人问好，其次就是在坐者的时候要保持优雅的坐姿，切不可躺在椅背上或有一些其他的动作。

2. 忌厌烦

有时候个别客户会因为劳累或者是我们工作上出现了差错而发脾气，或者是说一些激动的话语，但是前台接待人员绝对不能因为客户的不礼貌而表现出不耐烦的情绪。

相反我们应该通过主动、热情的服务使客人意识到自己的失礼。

3. 没有微笑

微笑是人类最基本的动作，对服务行业来说，至关重要的是微笑服务。

微笑服务是指服务员以真诚的笑容向客人提供服务；同时也反映出—个服务员的美好心灵和高尚情操。

微笑服务并不意味着只是脸上挂笑，而应是真诚地为顾客服务，试想—下，如果一个营业员只会—味地微笑，而对顾客内心有什么想法，有什么要求—概不知，—概不问，那么这种微笑又有什么—用呢？因此，微笑服务，最重要的是在感情上把顾客当—亲人、当—朋友，与他们同欢喜、共忧伤、成为顾客的知心人。

前台接待礼仪常识的论文篇三

公司前台是一个单位的脸面和名片，所以前台工作人员必须掌握公司前台接待礼仪，这对于塑造单位形象有着非常重要的作用。小编为大家推荐几篇关于前台接待礼仪的常识文章，给您提供参考！

公司前台仪容规范

面带笑容，保持开朗心态，有利于营造和谐、融洽的工作气氛；保持身体清洁卫生，这不仅是健康的需要，更是文明的表现，有利于与人交往；头发梳理整齐、面部保持清洁；男员工不留长发，女员工不化浓妆；保持唇部润泽，口气清新，以适合近距离交谈；手部干净，指甲修剪整齐，男员工不留长指甲，

女员工不涂抹鲜艳指甲油宜使用清新、淡雅的香水。

电话接待礼仪

前台接起电话的声音要不急不慢，并始终保持轻松、愉悦的声调，不得在电话中和来电者耍脾气、使性子甚至说粗口。

接电话中，要勤说“请问”、“对不起”、“请稍等”之类的谦词。

在电话铃响的第二、第三声的时候接起电话。

接起电话首先要说“您好，×××(公司名称，如果公司名称较长，应用简称)”，忌以“喂”开头。

如果因故迟接，要向来电者说“对不起，让您久等了”。

对知道分机号码或者转向具体人姓名的电话，可以礼貌地说“请稍等”，并马上转接过去。

如果要求转接领导电话、对方又知道领导姓名，不知道分机号的话，就要礼貌地询问，对方是谁、哪个单位的。

如果是如广告、变相广告之类的电话，应该用礼貌的借口挡驾，或者转到相关部门处理。

鉴于前台每天要接很多电话，为防止嗓子出现意外，要随时准备水，以滋润嗓子，随时保持良好的声音效果。

来访者接待礼仪

前台在岗位上一般是坐着的。

但遇到有访客来时，应立即起身，面朝向来访者点头、微笑致意：“您好，请问您找一位？”、“有预约吗”。

知道找谁，并确认是预约之后，请来访者稍等，立即帮其联系。

如果要找的人正在忙，可以请其稍等，用规范的仪态引领来访者入座倒水。

如果等了很长时间，访客要找的人还在忙，要关照一下来访者并说向其说明，不要扔在那里不管。

如果来访者要找的没有出来接，让其自己过去，前台应该用规范的手势指引如何去，或者带来访者去。

如果来访者要找的人的办公室门即使是开着的，也要先敲门，获得许可后再请来访者进入，为来访者倒好茶后，前台就要返回岗位。

当然，如果前台只有一位的话，直接指引来访者就行了。

如果来访者知道找谁，但没有预约，前台要打电话问问，告诉相关同事或领导助理/秘书，×××单位的×××来访，不知道是不是方便接待。

出于对来访者的礼貌和方便拒绝时的得体处理，即使是要找的同事或者领导亲自接，都可以当作是其他人接的电话，再询问。

这样在来访者听来，即使电话那头没有答应接待，也不是他要找的人直接拒绝的，为下一步的处理留下了余地。

形象礼仪规范

礼貌待客、热情服务还不够，酒店前台接待人员还要注意自己形象礼仪规范，男士头发不可过长，头发不得油腻和有头皮；女士头发梳洗整齐，长发要捆绑好，不得戴太夸张的发饰，

只宜轻巧大方的发饰, 头发不得掩盖眼部或脸部。

面部修饰: 男士不得蓄须, 脸部要清爽宜人, 口气清新。

女士上岗要化淡妆, 但是不得抹太多胭脂水粉, 只宜稍作修饰, 淡扫娥眉, 轻涂口红, 轻抹胭脂便可。

身体修饰: 不得留长指甲, 女士不能涂鲜艳的指甲油; 要经常洗澡, 身上不得有异味, 不能喷太多的香水。

制服要完整清洁及称身, 不得穿脏或有皱折的衣服。

头发——男: 头发不得油腻和有头皮, 而且不得过长

女: 头发梳洗整齐, 长发要捆绑好, 不得戴太夸张的发饰, 只宜轻巧大方的发饰, 头发不得掩盖眼部或脸部。

脸部——男: 不得蓄须, 脸部要清爽宜人, 口气清新。

女: 不得抹太多胭脂水粉, 只宜稍作修饰, 淡扫娥眉, 轻涂口红, 轻抹胭脂便可。

手部——男: 不得留指甲、指甲要清洁, 指甲内不得藏污垢。

女: 不得留太长指甲, 不宜涂鲜红指甲油, 指甲油只可用淡色的。

脚部——男: 清洁的鞋袜、鞋子每天上班前要擦亮。

女: 清洁的鞋袜, 不得穿有色的袜, 要穿酒店规定的袜色, 鞋子每天上班前要擦亮。

气味——男: 保持身体气味清新, 不得有异味。

女: 不得用强烈香料(香水)。

礼貌礼仪

1. 在工作的時候，常帶着自然的笑容，表現出和藹可親的態度，能令客人覺得容易接近。
2. 不得故作小動作(永遠是成熟、穩重)，打哈欠要掩着口部，不要作出搔癢、挖鼻、掏耳、挑牙等不雅的动作。
3. 工作时不得咀嚼香口胶，吸烟及吃东西。
4. 不得嫌客人噜苏，应耐心地为客人服务。
5. 在处理柜台文件工作时，还要不时留意周围环境，以免客人站在柜台片刻，员工还蒙然不知。
6. 客人来到柜台前，马上放下正在处理的文件，礼貌的问安，表现出曾受过专业训练的风采，称职及有能力为客人服务。
7. 留心倾听客人的问题，不能随意中断客人的叙述，然后再清楚的解答，以免答非所问，如遇到问题不懂作答时，应该说：“请稍等，待我查一查以便回答你的问题。”
8. 如遇客人对某事情外行，或不能随俗之处，不得取笑客人。
9. 柜台员的工作效率要快且准。
10. 不得表现懒散情绪，站姿要端正，不得摇摆身体，不得倚傍墙、柜而立或蹲在地上，不可歪头歪身，及扮鬼脸作怪动作。
11. 除了工作上应交待的事，不得互相攀谈私事，不得争论，不粗言秽语。

12. 不得擅自用柜台电话作私人之用，如遇急事可请求上司用后台的电话。

13. 用词适当，不可得罪客人，亦无须阿谀奉承，声线要温和，不可过大或过小，要清楚表达所要说的话。

14. 不得在工作时，阅读报章、书籍。

15. 走路时，不可奔跑，应脚步轻快无声，不要作怪动作。

16. 尽量牢记客人的姓氏，在见面时能称呼客人“x先生/小姐/女士，你好!”。

17. 若客人之问询在自己职权或能力范围以外，应主动替客人作出有关之联系，而不得随便以“不知道”回答甚至置之不理。

仪态礼仪规范

前台接待人员是企业的形象代言人;或称企业的门面。

因此要求前台接待小姐坐、立、行、走，端正自然，保持良好的精神风貌。

前台接待人员在工作中要注意你的站姿、坐姿、体态语、目光和微笑等;在工作的时候，常带着自然的笑容，表现出和蔼可亲的态度，能令客人觉得容易接近。

不得故作小动作，打哈欠要掩着口部，不要作出搔痒、挖鼻、掏耳、挑牙等不雅的动作。

不得表现懒散情绪，站姿要端正，不得摇摆身体，不得倚傍墙、柜而立或蹲在地上，不可歪头歪身，及扮鬼脸作怪动作。

用词适当，不可得罪客人，亦无须阿谀奉承，声线要温和，不可过大或过小，要清楚表达所要说的话；要始终保持微笑。

接待礼仪规范

客人来到柜台前，马上放下正在处理的文件，礼貌的问安，表现出曾受过专业训练的风采，称职及有能力为客人服务。

对客人的咨询，应细心倾听后再做解答。

解答问题要耐心，不能准确解答的应表示歉意：“对不起，请稍等，我帮您问一下”，问完要向客人反馈。

接待礼仪事项

1、离座和外出

前台接待人员工作的特殊性决定了其离座不应该太久，一般不能超过10分钟。

如果是因为特殊原因需要外出时，应该先找妥代办人，并交待清楚接听电话的方法等。

2、严守工作时间

前台接待人员应该严格遵守作息时间。

3、闲谈与交谈

应该区分闲谈与交谈。

前台人员应该尽量避免长时间的私人电话占线。

更不应该出现在前台与其他同事闲谈的场面。

4、 注意礼节、讲究原则

物业管理礼仪接待要讲究礼貌，要克服服务工作低人一等的思想，要认识到尊重宾客就是尊重自己，所以要在接待中既坚持原则，又要注意礼貌。

5、 一视同仁、举止得当

物业管理礼仪接待的对象都必须热情的对待，不能看客施礼，更不能以貌取人，必须以优质接待服务来取得业主或用户对你工作的信任，使他们乘兴而来，满意而归。

6、 严于律己、宽于待人

在物业管理接待服务工作中，业主或用户可能会提出一些无理甚至是失礼要求，应耐心地加以解释，宽容待人。

愿意提供服务的友好态度

客人来访对公司来说都很重要，接待必须要有友好热情和愿意提供服务的态度。

如果你正在打字应立即停止，即使是在打电话也要对来客微笑点头示意，但不需要马上起来迎接，也不必与来客握手。

招呼客人时，应点头致意并面带笑容。

接待老客户更要加倍地亲切。

客人离去时，要郑重道别。

即使你再忙，也别忘了最后的道别，称呼对方的名字将造成好的印象，所以记住来访者的`脸型与姓名是很重要的。

接待“不速之客”是教养的试金石

有客人未预约来访时，不要直接回答他要找的人在或不在。

而要告诉对方：“我去看看他是否在。”同时婉转询问对方来意：“请问您找他有什么事？”如果对方没有通报姓名则必须问明，尽量从客人的回答中，充分判断能否让他与自己的同事见面。

陌生客人光临时，务必问清其姓名及公司或单位名称。

通常可问：请问贵姓？请问您是哪家公司？

未经上司同意，不要轻易引见来客。

即使是事先有预约的来客光临，也要先通报上司（用电话联系或亲自前去报告），等候指示。

倘若没有预约，即使是你认为上司肯定会接见的客人，也不可擅自引见。

郑重接过对方的名片

接名片时必须用双手以示尊重，接过来后不可不屑一顾，随手乱放，也不可拿在手中折叠玩弄。

接名片时要确认一下名片上所列对方姓名、公司名称等。

如见到不易拼读的姓，不要随便乱念，必须询问对方。

判断来客的身份和种类

要事先了解上司是愿意随时接待任何来客，还是喜欢视情况而定，一般可以将来客分为几个种类：

(1) 客户。

(2) 工作上的伙伴，搭档。

(3) 家属，亲戚。

(4) 私人朋友。

(5) 其他。

在没有预约的情况下，通常可按照以上顺序来决定何者为先。

如果来客非常重要，就不要私自挡驾。

谢绝会晤要说明理由并表示歉意

如上司不在或一时联络不上，应该向重要来客说明原因，表示将主动联络或协助安排另一约会时间。

如果对方表示同意，应向对方探询其通讯地址以及联络时间。

不要在没取得上司的同意以前就确认你另定的约会时间，最好告诉来客：“我能否给您回电话再确认约会时间？”

但如果是前来无理取闹，胁迫上司的来客，则应断然挡驾。

前台接待礼仪常识的论文篇四

礼貌待客、热情服务还不够，酒店前台接待人员还要注意自己形象礼仪规范，男士头发不可过长，头发不得油腻和有头皮；女士头发梳洗整齐，长发要捆绑好，不得戴太夸张的发饰，只宜轻巧大方的发饰，头发不得掩盖眼部或脸部。

面部修饰：男士不得蓄须，脸部要清爽宜人，口气清新。

女士上岗要化淡妆，但是不得抹太多胭脂水粉，只宜稍作修

饰，淡扫娥眉，轻涂口红，轻抹胭脂便可。

身体修饰：不得留长指甲，女士不能涂鲜艳的指甲油；要经常洗澡，身上不得有异味，不能喷太多的香水。

制服要完整清洁及称身，不得穿脏或有皱折的衣服。

头发——男：头发不得油腻和有头皮，而且不得过长

女：头发梳洗整齐，长发要捆绑好，不得戴太夸张的发饰，只宜轻巧大方的发饰，头发不得掩盖眼部或脸部。

脸部——男：不得蓄须，脸部要清爽宜人，口气清新。

女：不得抹太多胭脂水粉，只宜稍作修饰，淡扫娥眉，轻涂口红，轻抹胭脂便可。

手部——男：不得留指甲、指甲要清洁，指甲内不得藏污垢。

女：不得留太长指甲，不宜涂鲜红指甲油，指甲油只可用淡色的。

脚部——男：清洁的鞋袜、鞋子每天上班前要擦亮。

前台接待礼仪常识的论文篇五

接待工作是一项热情、周到、细致的工作，必须遵循礼貌、负责、方便、有效的原则，做好接待工作，需要把握以下接待工作中的礼仪。

一、公司前台仪容规范

女员工不化浓妆；保持唇部润泽，口气清新，以适合近距离交

谈;手部干净，指甲修剪整齐，男员工不留长指甲，女员工不涂抹鲜艳指甲油宜使用清新、淡雅的香水。

二、电话接待礼仪

前台接起电话的声音要不急不慢，并始终保持轻松、愉悦的声调，不得在电话中和来电者耍脾气、使性子甚至说粗口。

接电话中，要勤说“请问”、“对不起”、“请稍等”之类的谦词。

在电话铃响的第二、第三声的时候接起电话。

接起电话首先要说“您好，×××(公司名称，如果公司名称较长，应用简称)”，忌以“喂”开头。

如果因故迟接，要向来电者说“对不起，让您久等了”最新前台接待礼仪常识最新前台接待礼仪常识。

对知道分机号码或者转向具体人姓名的电话，可以礼貌地说“请稍等”，并马上转接过去。

如果要求转接领导电话、对方又知道领导姓名，不知道分机号的话，就要礼貌地询问，对方是谁、哪个单位的。

如果是如广告、变相广告之类的电话，应该用礼貌的借口挡驾，或者转到相关部门处理。

鉴于前台每天要接很多电话，为防止嗓子出现意外，要随时准备水，以滋润嗓子，随时保持良好的声音效果最新前台接待礼仪常识文章最新前台接待礼仪常识。

三、来访者接待礼仪

前台在岗位上一般是坐着的。

但遇到有访客来时，应立即起身，面朝向来访者点头、微笑致意：“您好，请问您找一位？”、“有预约吗”。

知道找谁，并确认是预约之后，请来访者稍等，立即帮其联系。

如果要找的人正在忙，可以请其稍等，用规范的仪态引领来访者入座倒水。

如果等了很长时间，访客要找的人还在忙，要关照一下来访者并说向其说明，不要扔在那里不管。

如果来访者要找的人的办公室门即使是开着的，也要先敲门，获得许可后再请来访者进入，为来访者倒好茶后，前台就要返回岗位最新前台接待礼仪常识礼仪大全。

当然，如果前台只有一位的话，直接指引来访者就行了。

如果来访者知道找谁，但没有预约，前台要打电话问问，告诉相关同事或领导助理/秘书，×××单位的×××来访，不知道是不是方便接待。

出于对来访者的礼貌和方便拒绝时的得体处理，即使是要找的同事或者领导亲自接，都可以当作是其他人接的电话，再询问。

这样在来访者听来，即使电话那头没有答应接待，也不是他要找的人直接拒绝的，为一下步的处理留下了余地。

着装仪容规范

不要忽视办公室着装。

如果你看上去干净利落、衣着整洁，自己也会感觉良好、自信十足。

注意，在穿着上不要百无禁忌，过于招摇。

新进单位的人要根据自己工作性质、职位选择适宜的服装。

不要穿过于追逐时尚;过于休闲的服装，相对保守正规一些的服装会给人留下好感。

此外，要是你整天“标新立异”，想办法从外观上引起上司或者同事们的“视线”的话，上司或者同事们反而会认为你不把心思放在工作上，工作肯定不会太认真。

前台接待礼仪常识 三联

三联阅读配图

前台接待礼仪常识2、

接电话礼仪

办公室前台接起电话的声音要不急不慢，并始终保持轻松、愉悦的声调，不得在电话中和来电者耍脾气、使性子甚至说粗口。

接电话中，要勤说“请问”、“对不起”、“请稍等”之类的谦词。

在电话铃响的第二、第三声的时候接起电话。

接起电话首先要说“您好，×××(办公室名称，如果办公室名称较长，应用简称)”，忌以“喂”开头。

如果因故迟接，要向来电者说“对不起，让您久等了”。

对知道分机号码或者转向具体人姓名的电话，可以礼貌地说“请稍等”，并马上转接过去。

如果要求转接领导电话、对方又知道领导姓名，不知道分机号的话，就要礼貌地询问，对方是谁、哪个单位的。

如果是如广告、变相广告之类的电话，应该用礼貌的借口挡驾，或者转到相关部门处理。

鉴于前台每天要接很多电话，为防止嗓子出现意外，要随时准备水，以滋润嗓子，随时保持良好的声音效果。

前台接待礼仪常识3、

来访者接待

前台在岗位上一般是坐着的。

但遇到有访客来时，应立即起身，面朝向来访者点头、微笑致意：“您好，请问您找一位？”、“有预约吗”。

知道找谁，并确认是预约之后，请来访者稍等，立即帮其联系。

如果要找的人正在忙，可以请其稍等，用规范的仪态引领来访者入座倒水。

如果等了很长时间，访客要找的人还在忙，要关照一下来访者并说向其说明，不要扔在那里不管。

如果来访者要找的没有出来接，让其自己过去，前台接待应该用规范的手势指引如何去，或者带来访者去。

当然，如果前台只有一位的话，直接指引来访者就行了。

如果来访者知道找谁，但没有预约，办公室前台要打电话问问，告诉相关同事或领导助理/秘书，×××单位的×××来访，不知道是不是方便接待。

出于对来访者的礼貌和方便拒绝时的得体处理，即使是要找的同事或者领导亲自接，都可以当作是其他人接的电话，再询问。

这样在来访者听来，即使电话那头没有答应接待，也不是他找的人直接拒绝的，为下一步的处理留下了余地。

最后提醒，办公室前台接待人员，一定要注意自己的行为是否符合职场礼仪，这不仅是对他人的敬意和尊重，同时也是展现你个人修养，帮助你成功的一件法宝，让你更快的融入到工作中去。

前台接待礼仪常识_基本前台接待礼仪规范

公司前台是一个单位的脸面和名片，所以前台工作人员必须掌握公司前台接待礼仪，这对于塑造单位形象有着非常重要的作用。

公司前台接待礼仪包括仪容规范、电话接待礼仪和来访者接待礼仪。

前台接待礼仪常识

一、公司前台仪容规范

口气清新，以适合近距离交谈；手部干净，指甲修剪整齐，男员工不留长指甲，女员工不涂抹鲜艳指甲油宜使用清新、淡雅的香水。

二、电话接待礼仪

前台接起电话的声音要不急不慢，并始终保持轻松、愉悦的声调，不得在电话中和来电者耍脾气、使性子甚至说粗口。

接电话中，要勤说“请问”、“对不起”、“请稍等”之类

的谦词。

在电话铃响的第二、第三声的时候接起电话。

接起电话首先要说“您好，×××(公司名称，如果公司名称较长，应用简称)”，忌以“喂”开头。

如果因故迟接，要向来电者说“对不起，让您久等了”。

对知道分机号码或者转向具体人姓名的电话，可以礼貌地说“请稍等”，并马上转接过去。

如果要求转接领导电话、对方又知道领导姓名，不知道分机号的话，就要礼貌地询问，对方是谁、哪个单位的。

如果是如广告、变相广告之类的电话，应该用礼貌的借口挡驾，或者转到相关部门处理。

鉴于前台每天要接很多电话，为防止嗓子出现意外，要随时准备水，以滋润嗓子，随时保持良好的声音效果。

三、来访者接待礼仪

前台在岗位上一般是坐着的。

但遇到有访客来时，应立即起身，面朝向来访者点头、微笑致意：“您好，请问您找一位？”、“有预约吗”。

知道找谁，并确认是预约之后，请来访者稍等，立即帮其联系。

如果要找的人正在忙，可以请其稍等，用规范的仪态引领来访者入座倒水。

如果等了很长时间，访客要找的人还在忙，要关照一下来访

者并说向其说明，不要扔在那里不管。

如果来访者要找的没有出来接，让其自己过去，前台应该用规范的手势指引如何去，或者带来访者去。

如果来访者要找的人的办公室门即使是开着的，也要先敲门，获得许可后再请来访者进入，为来访者倒好茶后，前台就要返回岗位。

当然，如果前台只有一位的话，直接指引来访者就行了。

如果来访者知道找谁，但没有预约，前台要打电话问问，告诉相关同事或领导助理/秘书，×××单位的×××来访，不知道是不是方便接待。

出于对来访者的礼貌和方便拒绝时的得体处理，即使是要找的同事或者领导亲自接，都可以当作是其他人接的电话，再询问。

这样在来访者听来，即使电话那头没有答应接待，也不是他要找的人直接拒绝的，为下一步的处理留下了余地。

前台接待礼仪常识

一、形象礼仪规范

礼貌待客、热情服务还不够，酒店前台接待人员还要注意自己形象礼仪规范，男士头发不可过长，头发不得油腻和有头皮；女士头发梳洗整齐，长发要捆绑好，不得戴太夸张的发饰，只宜轻巧大方的发饰，头发不得掩盖眼部或脸部。

面部修饰：男士不得蓄须，脸部要清爽宜人，口气清新。

女士上岗要化淡妆，但是不得抹太多胭脂水粉，只宜稍作修

饰，淡扫娥眉，轻涂口红，轻抹胭脂便可。

身体修饰：不得留长指甲，女士不能涂鲜艳的指甲油；要经常洗澡，身上不得有异味，不能喷太多的香水。

制服要完整清洁及称身，不得穿脏或有皱折的衣服。

头发——男：头发不得油腻和有头皮，而且不得过长

女：头发梳洗整齐，长发要捆绑好，不得戴太夸张的发饰，只宜轻巧大方的发饰，头发不得掩盖眼部或脸部。

脸部——男：不得蓄须，脸部要清爽宜人，口气清新。

女：不得抹太多胭脂水粉，只宜稍作修饰，淡扫娥眉，轻涂口红，轻抹胭脂便可。

手部——男：不得留指甲、指甲要清洁，指甲内不得藏污垢。

女：不得留太长指甲，不宜涂鲜红指甲油，指甲油只可用淡色的。