

秘书知识大全：接待工作>迎送外宾的礼仪[高级] PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/256/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E7_9F_A5_E8_c67_256816.htm

二、迎送外宾的礼仪

(一)学习目标要求熟悉迎送外宾的礼仪。(二)迎送外宾礼仪

1.迎送规格对外宾的迎送规格，各国的做法不尽一致，我国目前的做法主要是根据来访者的身份、其访问的性质和目的以及适当考虑两国的关系来加以确定。做为社会组织的外事活动，为保证迎送不致失礼，首先要认真研究外宾的有关资料和基本情况，如客人的身份、地位、社会影响、来本单位访问的目的、可能达成的协议、同本单位的关系性质和程度等以及其他背景资料。另外，准确地记住客人的姓名、职务及相貌特征，以便接站时应用。根据上述资料，结合本单位的具体情况，确定相应的迎送规格。通常，主要的迎送人员应与来宾的身份相当。例如对方是董事长或总经理，我方亦安排董事长或总经理迎送。由于各种原因，如当事人不在当地，或突然身体不适等，应由职位相当的其他人士或其副职出面迎送，并作必要的说明和致歉。对于重要的宾客，或与单位的利益关系重大宾客，可根据特殊需要，安排比来宾身份略高的人士破格迎送。但为了避免其他组织或人士产生不必要的误会，造成厚此薄彼的印象，非有特殊需要，一般应按常归办事。总之，主人的身份要与客人相差不大，以对口、对等为宜。

2.做好迎接准备要事先与有关交通部门联系好，核实客人的班机或车船班次的抵达时间，安排好迎送车辆，订好客人下榻的客房及膳食，组织好我方迎送人员。如对所接宾客不熟悉，对无我方陪同人员同机(车、船)到达，

则要准备好接站牌，必要时还应准备好鲜花。3.迎接与介绍外宾走下飞机(车、船)后，我方即应上前表示欢迎与慰问，双方互作介绍。通常，先由我方人员或接待翻译人员，将前往欢迎的人员按其身份依次一一介绍给来宾，亦可由我方中身份最高者或熟悉来宾的人员出面介绍。有的国家(如日本)的客人习惯于以交换名片来介绍自己的姓名和身份，如果双方是初次见面，应首先将自己的名片递给对方，使对方一目了然，也是一种有效的介绍方式。4.行礼习俗双方见面互相介绍后，按国际惯例，一般行握手礼，此时应注意握手的顺序和基本礼仪，并注意再次点头致意。行握手礼后，外宾由于国籍、习俗的不同，可能还要对我方再行不同的拥抱礼、亲吻礼、鞠躬礼、吻手礼等，我方均应作相应表示，不可推卸或表现勉强。如安排献花，必须采用鲜花，扎成礼品花束，并注意保持花束的整洁和鲜艳。注意不要用菊花、杜鹃花、黄色花朵，因为有些国家忌讳这些花。对于重要客人，可安排机场、车站或码头的贵宾休息厅稍事休息，此时要准备相应的饮料进行招待。

(三)相应知识1.答应礼节答应礼节主要是指与外宾谈话时应对的礼节。秘书人员在解答外宾问题时，语气温和耐心，双眼注视对方，集中精力倾听，以示尊重。对外宾的话未听清时，应说：“对不起，请您再说一遍。”在处理问题时，语气要婉转，如说：“我所说的不会不合理吧？”有事要打扰客人时，应说：“对不起，打扰您一下。”如对外宾的提问一时答不上来时，应先致谦后查询，如说：“对不起，这事我不清楚，待我问明白后告诉您。”当外宾对答讯表示感谢时，应说：“不客气”、“请别在意”、“不，一点都不麻烦，不必客气。”2.注意谈话分寸对外宾谈话要实事求是，自

己不知道的事不要随便答复，无把握的事不要应诺，做到言而有信。在外宾面前千万不要吹嘘自己。三人以上在场，不要只谈两人知道的事，以免使其他外宾有冷落之感。谈话时不要自己滔滔不绝，要让外宾有机会讲话，外宾讲话时，不要随便插话或打断。与外宾谈话时，应用外宾都能听懂的语言，讲大家都能参与的内容。

(四)注意事项

- 1.外宾抵达前工作

- (1)掌握飞机(车、船)确切抵达时间，如有变化及时通知迎接、陪同人员和其他有关人员。到达机场(车站、码头)时间一般在外宾抵达前15-20分钟。
- (2)检查外宾住的房间，确定安排是否妥当、合适。

- 2.外宾抵达后工作

- (1)迎宾。外宾下飞机或出机场(车站、码头)后，迎接人员应将其姓名、职务一一介绍给外宾，迎接人员同时与外宾握手表示欢迎。
- (2)商议活动日程。商议的目的是看主人的安排是否符合客人的要求，有无需增减的内容和项目。若有，须及时通知有关单位和部门。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com