

秘书知识大全：接待工作>接待工作礼仪[初级] 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_256818.htm 迎客、待客、送客是

接待工作中的基本环节，也是一整套接风送行的礼仪要求。

秘书人员接待来访的客人，必须遵循礼貌、负责、方便、有效的原则。虽然领导不可能接见所有求见者，但是所有来访者都必须受到秘书人员礼仪周全的接待。从客人踏进办公室到客人离开办公室，秘书人员都是代表单位的领导接待客人，接待的态度如何，往往会对单位的形象产生重要的影响。

一、做好亲切迎客(一)学习目标要求做好亲切迎客，对于事先预约的或未预约来访者都应该亲切欢迎，给来访者以良好的第一印象。(二)做好亲切迎客当你看见来访者进来时，应马上放下手中的工作，站起来，礼貌地招呼一声"你好，欢迎"。一般情况下不用主动和来访者握手，如果来访者主动把手伸过来，你要顺其自然，最好能立即确定对方从何处来，叫什么名字。对于预约的来访者，在来之前，你要有所准备，要事先记住对方的姓名，当来访者应约而来时，要热情地将其引入会客室，立即向上司通报。遇到事先你并不知道的预约来访者时，当你问客人："事先约好时间了吗?"来访者答："约好两点钟见面。"你才知道这是已约好的客人，这时你一定要赶紧道歉："啊，真对不起，失礼了。"因为站在客人的立场来说，既是约好时间才来的，却被问有没有约好，内心一定感到不太高兴，而且也显示出公司本身信息传达没做好，或是上司忘交待，所以一定要道歉。有些来访者事先并未预约面谈时间，而临时来访，作为秘书人员，也应热情友

好，让客人感觉是受欢迎的。然后询问客人的来意，再依当时的情况，判断适当的应对方法。如果需要上司接待，要先问清你的上司是否愿意和是否有时间接待。假如上司正在开会或正在会客，并同意见客，你便可以临时对来访者说：“抱歉，经理正在开会，您可等一会儿。”如果上司没时间接待，你要记下对方的要求，日后予以答复，不能推诿、拖延或敷衍了事。来访者没有预先约定会谈时间，却突然来访，你向上司汇报，上司说不能会见，并请你找借口打发来访者，这时你的应对方式可以有两种情形：一种是，请示上司可否派人代理接见来客，如果上司同意派人代理，你可以告诉来访者“不巧，经理正在会客(或开会)，我请×科长来与你谈，好吗？”另一种是以既热情又坚定的态度回答上司确实无法接待的来客，帮助上司挡驾。秘书人员还要学会在上司受到来访者纠缠不休时代为解围。如果接待的是已确定好的来访团组，则通常应根据上司的意图拟定接待工作方案，它包括来访客商的基本状况(公司名称、来客人数、日期、来访目的、要求)；公司接待的详细安排(接待日程、各类接待人员名单、主要活动、日常迎送往来事务性工作)，经上司批准后，分头布置各方面按接待方案落实。接待结束，秘书人员应将整个接待工作进行总结，写成报告，作为存档资料。

(三)相应知识

礼貌与礼节 礼貌是人与人之间在接触交往中，相互表示敬重和友好的行为，它体现了时代的风尚与人们的道德品质，体现了人们的文化层次和文明程度。礼貌是一个人在待人接物时的外在表现。这种表现是通过仪表、仪容、仪态以及语言动作来体现的。一个人傲气十足、出言不雅、动作粗俗、衣冠不整就是对他人没有礼貌。有礼貌的人待人恭敬，热情

大方，行为举止显得很有教养。礼节是人们在日常生活中，特别是在交际场合中，相互问候、致意、祝愿以及表示相互尊重的惯用形式，礼节是礼貌的具体表现。礼貌、礼节之间是相互联系、相互制约、相辅相成的。有礼貌而不懂礼节，容易失礼。我们有时会看到某些人虽然对他人有恭敬、谦虚之心，但在与人交往时却显得手足无措，或因礼节不周而使人觉得尴尬；还有一种人虽懂礼节，但在施礼时却缺乏诚意，这些都是因为没有真正理解礼貌、礼节的含义。讲究礼貌、礼节，既不能机械模仿，也不能故作姿态。礼貌、礼节是一个人内在素质的外现，礼貌、礼节必须是发自内心的，是内在素质与外在表现的协调统一。

(四)注意事项注意接待中的问候和称谓礼节。

1.问候礼节。问候礼节主要是指在接待来宾时使用规范化的问候用语。见到初次来宾应说：“您好！见到您很高兴！”如系以前认识，相别甚久，见面则说：“您好吗？很久未见了。”来访者来到时，除第一句话按不同时间问候外，接着应问：“您有什么事需要我帮忙吗？您是初次来这里吗？路上辛苦了。”平时遇到来宾，应道好问安，一般说：“你好。”对于较熟悉的客人可以说：“您好吗？”分别时则说：“再会！明日再见！”、“不久再见！”，或说：“祝您一路顺风，请转达我们对您家属的问候”等。如知客人身体不好，应关心地说：“请多保重。”当气候变化的时候应告诫客人“请多加一些衣服，当心感冒。”如遇客人的生日或节日期间，应向其祝贺。如“祝您生日快乐！”等。客人即将离去时，应主动对客人说：“请对我们的工作提出宝贵意见。”

2.称谓礼节。用恰如其分的称谓来称呼客人，这就是称谓礼节。不应直呼其名。可称：“同志”、“先生”、“小姐”；知道其职务时，在一定场合也可称

职务，如"×部长"、"×处长"、"×厂长"、"×经理"。二、做好热忱待客(一)学习目标要求做好热忱待客。秘书人员要热情周到地接待来访者。(二)做好热忱待客在带领来访者时，要配合对方的步幅，在客人左侧前一米处引导。可边走边向来访者介绍环境。要转弯或上楼梯时，先要有所动作，让对方明白所往何处。侧身转向来访者不仅仅是礼貌的，同时还可观察留心来访者的意愿，及时为来访者提供满意的服务。到达会客室前要指明"这是会客室"，如果门是向外开的，用手按住门，让客人先进入，如果门往内开，自己先进入，按住门后再请客人进入。一般右手开门，再转到左手扶住门，面对客人，请客人进入后再关上门，通常叫做外开门客先入，内开门己先入。有时会客室的布置，经常会有使来客不知该坐何处才好的感觉，因此引导坐位的行动是有必要的。客人来到后，秘书人员要负责端茶倒水，当然最好先征求客人的意见，问清愿意喝哪种饮料再送上。优秀的秘书人员对重要客人喜欢的饮料要记住，以便再次来访时主动送上。热忱待客，看似简单，实则不然，秘书人员热情周到待客所表现出来的形象，就是整个单位形象的缩影。(三)相应知识1.交际心理基本原则这里所说的交际心理基本原则，实际上就是礼仪的基本原则。做接待工作就是要从心理上真诚地尊重别人、关心别人、理解别人、体贴别人、善待别人。在此基础上还要注意以下几项原则(1)自尊与尊人的原则自尊是指一个人对自身的一种态度，它是自我意识的一种表现形式。一个人能够自己尊重自己，接纳自己，保持自己的人格和尊严，就叫做自尊。尊人指的是对待他人的一种态度，这种态度要求承认和重视每个人的人格、感情、爱好、职业、习惯、社会

价值以及所应享有的权力和利益。尊人，从社会角度来说，它是一个重要的道德规范；对个人来说，则是一种良好的道德品质。尊人的精神渗透在接待工作的方方面面。比如，当我们使用“请、您、谢谢、对不起、……”这些用语时，是尊人的表现；来了客人起立招呼，上茶时双手捧上，也是尊人的表现。

(2) 内在美与外在美的原则 外在美主要是指一个人外部形态的美，是其在身材、相貌、服饰、谈吐、举止等方面表现出来的美。内在美主要是指一个人内心世界的美，是其在文化素养、道德品质和思想境界等方面所具有的美。交际礼仪就是表现人的美德的一种具体形式，使美好的心灵与美的仪表、美的谈吐、美的举止形成一个有机的整体，使人们在交际活动中能够充分展现出自己美的风采。

(3) 自信大方与适应环境的原则 自信大方和适应环境是一种互补的关系。一个自信的人保持着一种积极主动的心理状态，因此面对一些意外的情况，他能处变不惊，镇定自若，及时地采取相应的措施予以补救，而决不会手足无措。即使出了一点差错，他也敢于落落大方地向对方表示歉意，求得对方的谅解，从而安然过关。我们强调适应环境的原则并不意味着人们在交际活动中只能畏畏缩缩，生怕哪里礼仪不当会引起对方的不快。如是这样，容易引起对方的猜疑。适应环境与自信大方应当和谐地统一起来。

(4) 言行适度与交往目的原则 人际交往要言行适度，该说则说，该行则行，但要把握好分寸。人的行为总是为了达到一定的目的、获得某项具体结果的。特别是在今天，世界正处于新技术革命的时代，社会的飞速发展迫使人们不得不树立崭新的时间观念。那些没有实际意义的“虚礼”已日益失去了市场。因此，我们在进行一项交际活动之前

，都应认真地思考一番，此番交际活动的目标究竟是什么?可以采取哪些最省时、最简便的礼仪形式达到这一目标。

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