

如何做好办公室接待工作 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/56/2021_2022__E5_A6_82_E4_BD_95_E5_81_9A_E5_c39_56761.htm 接待工作是各级机关的

一项常规性工作。接待工作水平高低能够集中反映一个地方一个部门的整体形象，能够展示出接待人员的素质和能力，同时对于推动工作开展也具有十分重要的作用。

接待工

要由各级机关的办公室来承担。总体要求是：热情周到，耐心细致，规范有序，客人满意。在具体操作中应注意把握好以下几个环节。

一、认真细致地做好接待前准备

充分的准备是保证接待工作质量的前提。首先，要沟通情况，了解意图。在接到上级机关或对方的明传电报或电话后，要立即向有关领导汇报，并主动与对方取得联系，了解清楚上级或对方来访的人数、身份、民族、性别、日程安排等，还要掌握上级领导来检查指导哪些工作或来访客人的主要目的、有什么要求、活动的方式等等，以便安排好餐饮、住宿、车辆，确定参观或座谈地点等各项工作。其次，要周密考虑，制定方案。在了解掌握以上情况后，要制定好接待方案，主要包括所需材料的准备、迎接引导、座谈汇报、食宿宴请、参观考察、安全保卫、照相留念、宣传报道、纪念品赠送、结束送行、注意事项等。方案中的每项任务、每一个环节都要细化到单位和责任人。制定方案时要注意上级机关与兄弟单位的区别，因人而宜，根据需要妥贴安排。方案制定之后，要送有关领导审阅，待领导审定后，及时通知有关人员或召开专题会议详细安排，让每个参与人员都明确自己的职责和任务。接待方案在执行中要根据需要随时调整，并及

时通知有关工作人员。二、热情周到地做好接待中服务
体接待工作中，要安排好迎接、座谈、食宿、参观、送行等
工作，并注意搞好协调配合，使各个环节衔接妥当。

(一)接引导，沿途介绍。对接待者来讲，来访的都是客人，要尽
好地主之谊，尽量为客人提供方便。迎接时要根据客人人数
安排好接待车辆，参加迎接的人员要与客人在级别或身份上
对等或稍低一点，并提前到达与客人约定的地点。接到客人
后，沿途要主动向客人介绍景观或接待安排情况，征求意见
，让客人对此次活动有大体的了解，特别要注意别冷场，要
显示出热情。迎接引导客人还要注意引导客人时自己行走的
位置、问候握手时的动作、介绍双方领导的顺序、乘坐车时
的礼节等。

(二)座谈交流，服务周到。接待活动中如有座
，要根据人数提前做好座谈的地点。房间安排要适中，人
少房大，显得太空落；人多房小，显得太拥挤。座谈地点要
注意悬挂横标、座次摆放、茶水供应、花草、音响照明、材
料摆放等事项。

(三)食宿宴请，妥善安排。住宿要根据需
进行安排，事先打印好房间号，与日程安排、作息时间、就
餐地点等一并发至客人手中。就餐要严格按照接待标准，突
出地方特色，根据客人习惯安排就餐方式，特别要注意饮食
卫生。宴请时当地参加人员应与客人对等或高半格，并安排
好座次、致词等。

(四)参观考察，精心准备。参观考察要
前安排好车辆，人多时注意将车辆编号，引导客人按顺序乘
坐。根据需要前面可安排引导车辆，交待清楚行走路线。每
个参观点要提前做好茶水或矿泉水，并要有专人做情况简
介，同时要安排好休息地点、方便地点等。

(五)注意送行
善始善终。活动结束后应安排好送行，不能来时热情迎接，

走时冷冷清清，导致整个接待效果大打折扣。工作人员可先帮助客人订好车票，届时做好送站工作。送行时要到客人住地送行，等客人乘坐的车辆启动后再离开。

三、及时全

做好接待后总结

整个接待活动结束后，接待人员要对本

动进行认真全面的总结，看看哪些方面是客人最满意的，哪些方面还存在一些问题或不足，好的方面要继续发扬，不足之处注意弥补改进。要通过总结不断提高接待质量和效率，使今后的接待工作责任分工明确，头绪层次清楚，既让客人满意，又能降低接待成本。此外，接待中如安排有留影照像，要及时将照片寄给客人。

一个地方或部门能不能给客

下良好的印象，除了这个地方的典型工作、城市建设和景点之外，接待人员的素质也是一个重要因素。这就要求接待人员要十分注意接待礼仪，在接待时要衣着整洁得体，言谈热情文雅，举止庄重大方，注意把握分寸，掌握尺度，做到朴实、真诚、热情，使客人有“宾至如归”的感觉。同时，工作人员要注意平时的学习积累，了解掌握各方面的知识，特别是对本地本部门的情况要了如指掌，以便更好地做好接待工作。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