

如何使接待工作能够面面俱到 PDF转换可能丢失图片或格式
，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/57/2021_2022__E5_A6_82_E4_BD_95_E4_BD_BF_E6_c39_57793.htm

企业在涉外交往中，接待人员的举止仪表对创造良好的企业形象至关重要，因为他们通常是外界接触和了解企业的第一渠道，直接影响外界对其整个组织的第一印象。接待来访客人是涉外文秘经常要做的工作，文秘对来客的接待礼仪需要斟酌每一个细致过程。

1、应立即招呼来访客人文秘应该认识到大部分来访客人对公司来说都是重要的，要表示出热情友好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点头示意，但不一定要起立迎接，也不必与来客握手。

2、主动热情问候客人打招呼时，应轻轻点头并面带微笑。如果是已经认识的客人，称呼要显得比较亲切。

3、陌生的客人光临时，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？

4、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。

5、有客人未预约来访时，不要直接回答上司在或不在。而要告诉对方：“我去看看他是否在。”同时婉转地询问对方来意：“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上司见面。

6、判断来客的身份与种类，以便决定是否引见，何者优先等等。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。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