

秘书商务礼仪指导：公务礼仪接待来访的礼仪 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/59/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E5_95_86_E5_c39_59338.htm

接待或拜访是公务人员在公务活动中的一项经常性的工作。公务人员在接待中和拜访中的礼仪表现，不仅关系到他本人的形象，而且还涉及到他所代表的组织形象。因此，接待礼仪和拜访礼仪历来受到重视。

1. 接待人员对来访者，一般应起身握手相迎，对上级、长者、客户来访，应起身上前迎候。对于同事、员工、除第一次见面外，可不起身。
2. 不能让来访者坐冷板凳。如果自己有事暂不能接待来访者，应安排秘书或其他人员接待客人。不能冷落了来访者。
3. 要认真倾听来访者的叙述。公务往来是“无事不登三宝殿”，来访者都是为了谈某些事情而来，因此应尽量让来访者把话说完，并认真倾听。
4. 对来访者的意见和观点不要轻率表态，应思考后再作答复。对一时不能作答的，要约定一个时间再联系。
5. 对能够马上答复的或立即可办理的事，应当场答复，迅速办理，不要让来访者无谓地等待，或再次来访。
6. 正在接待来访者时，有电话打来或有新的来访者，应尽量让秘书或他人接待，以避免中断正在进行的接待。
7. 对来访者的无理要求或错误意见，应有礼貌地拒绝，不要刺激来访者，使其尴尬。
8. 如果要结束接待，可以婉言提出借口，如“对不起，我要参加一个会，今天先谈到这儿，好吗？”等，也可用起身的体态语言告诉对方就此结束谈话。

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