

秘书商务礼仪指导：接待来访者八项原则 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_59344.htm 接待或拜访是很多企业员工的一项经常性的工作。在接待和拜访中的礼仪表现，不仅关系到自己的形象，还关系到企业形象。所以，接待来访的礼仪历来都受到重视。

1. 对来访者，应起身握手相迎，对上级、长者、客户来访，要起身上前迎候。对于不是第一次见面的同事、员工，可以不起身。
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，要安排助理或相关人员接待客人。不能冷落了来访者。
3. 认真倾听来访者的叙述。来访者都是为有事而来，因此要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为要轻率表态，应思考后再作，对一时不能作答的，要约定一个时间后再联系。
5. 对能够马上答复的或立即可办理的事，应当场答复，迅速输，不要让来访者等待，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，应尽量让助理或他人接待，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，而不要刺激来访者，使其尴尬。
8. 要结束接待，可以婉言提出借口，也可用起身的体态语言告诉对方本次接待就此结束。

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