

最新礼仪接待计划书(模板8篇)

在现实生活中，我们常常会面临各种变化和不确定性。计划可以帮助我们应对这些变化和不确定性，使我们能够更好地适应环境和情况的变化。我们在制定计划时需要考虑到各种因素的影响，并保持灵活性和适应性。下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

礼仪接待计划书篇一

本节课内容选自高等教育出版社《秘书礼仪基础》教材第四章第二节中的日常接待礼仪。接待是秘书工作中最基本的日常事务，公司所有拜访的客户都必须经过前台才能到达被访人那里。前台秘书的主要作用是甄别客人，做到过滤与分流。让该见到上司的客人第一时间见到上司或要拜访的人，而把那些无关紧要的人客气地挡在门外。前台秘书每天要接待来自四面八方的形形色色的客人，做好接待礼仪，对塑造公司良好形象是十分重要的。因此，本节课的内容在教材中的地位是显而易见的，学生掌握此部分内容对今后的工作也起到举足轻重的作用。

二、学情分析

本次授课的班级为职中高一商贸班的学生，刚刚接触秘书专业，既无理论基础又无实践经验，学生对书本枯燥的理论知识没有很大的兴趣，鉴于学生的认知规律和实际情况，我把这节课定位为活动课。

三、教学内容

《接待礼仪》这节课主要内容分两部分：一是秘书接待的基本礼仪要求，要学生掌握接待各项礼仪工作，正确使用接待语言和迎、送、引、领技巧；二是礼仪实践部分，通过学生的

模拟和演示，让学生在秘书接待情境中体验并感悟接待礼仪，做一个优雅大方得体的秘书。

四、教学目标：

2、能力目标：教会学生待客礼仪，在日常生活中礼貌待人。

3、情感态度价值观：从内心愿意做讲礼仪的人，并积极展示自己的优雅礼仪。

五、教学重难点：

教学重点：

掌握接待工作的各项礼仪

教学难点：

正确使用接待语言和迎、送、引、领技巧

2

六、教学理念

1、营造“一种氛围”——重视情景的创设，促使学生主动参与，让学生在活动中得到体验，在参与中得到发展，愉快、轻松地学习。

2、建立“一种关系”——互相学习、平等民主的师生关系。教师起到组织和指导的作用，学生是课堂活动的主体。

3、达到“一个目的”——育人为本，促进学生发展。教学中随时关注学生的活动和体验，激发学生的学习兴趣，让学生真正成为知识构建的主体，课堂教学的主要活动者、积极的认知者。

七、教学方法

教法：讲述法、情境创设法、礼仪示范法。

学法：实践法、体验感悟法、分析纠错法。

八、教学流程

教师：创设情境

讲解示范

礼仪实践

课堂检测

学生：体验感悟

积极参与

分析纠错

落实行动

九、教学过程

教学环节活动设计意图

1、导入新课：

小品——“家里来客了”

情景：小倩妈妈的朋友杨阿姨来到小倩家，找小倩的妈妈要把一样礼物交给小倩的妈妈，而小倩的爸爸妈妈因加班都不在家，小倩应如何接待杨阿姨？(请两名同学演示家里招待客

人的情景，一人扮演小主人——小倩，一人扮演客人——杨阿姨)

请学生看完小品后回答问题：(情境分析，探究学习)

小倩做得好不好?指出好的和不好的地方

师生共同回顾小倩招待客人的过程, 指出接待中礼仪的重要性。

2、讲授新课

本部分内容做示范讲解，帮学生梳理知识点。

1)3s迎客

standup(站起来)

见到客人的第一眼，要做到3s

see(注视对方)

smile(微笑)

2)打招呼

要拜访的人以及是否预约。比如：

3)通知被访者——可用电话

4)引领客人(边讲解边示范)

5)座次(边讲解边示范)

6)奉茶(边讲解边示范)

a□奉茶的方法：双手端茶从客人的左后侧奉上

b□奉茶的顺序：先客后主；先女后男、先长后幼

c□奉茶的禁忌：单手、左手、碰杯沿、过满

3、礼仪实践

礼仪实践1——引领、奉茶

礼仪实践3——分组综合练习

4、课堂检测(作业)

播放秘书考证五级关于接待的录像——20xx年6月考题

通过观察秘书工作录像进行检测，让学生了解秘书工作实际，同时对我们的演示和工作实际进行对比。

5、小结

引导学生总结，锻炼学生分析总结能力

6、教学后记

十、课时安排：1课时

礼仪接待计划书篇二

1,在正式场合男士穿西服要求:()

a,要扎领带. b,不能露出衬衣袖口.

c,钱夹要装在西服上衣内侧的口袋中. d,穿浅色的袜子.

2. 英国人对动物的禁忌是: ()

a,仙鹤 b,蝙蝠 c,孔雀和大象 d,猫 c

3, 握手有伸手先后的规矩: ()

c,主人与客人握手,一般是客人先伸手.

4, 蹲姿.() a,蹲姿不雅观,所以不要蹲.

5, 男士西服单排扣有两个,在正式场合站立时,应如何扣 ()

6, 西方的愚人节在哪天 ()

7, 介绍两人相识的顺序一般是: ()

a,先把上级介绍给下级 b,先把晚辈介绍给长辈

c,先把客人介绍给家 d,先把早到的客人介绍给晚到的客人 b

8, 仪容美的自然美包括: ()

9, 在下列场合应关闭手机,不准使用. ()

影剧院. b,考场. c,乘坐飞机.

d,驾驶机动车. e,会场. f,图书馆. b,c,d

b,不要边谈话边忙着做其它事 . c,不要谈自己感兴趣的新闻.

11, 西方的母亲节是: ()

12, 在正式场合,男士穿的西服有三个扣子,只能扣()

简答题

答案

表现得天真浪漫,而成年人特别是老年人则应表现得成熟稳重.

3,你认为下属对上司的礼仪最应注意的是什么(不少于答5项)

4,传统观念与外来影响的冲突所造成形象的扭曲.

5,礼仪的本质.

6,举例说明礼仪有助于国际交往.

如教材中的事例(13-14页):一个外国人在中国乘坐长途卧铺车箱的经历,感受到中国人的文明,热情,友好,认为“有机会与中国人亲近,令我由衷地高兴”.(也可答在国际政治,经济,文化交往中,重视礼仪促进合作;不重视礼仪而影响合作的例子.)

7,西方普遍禁忌的数字是“13”,为什么

8,作为参加会议者应注意哪些礼仪

9,举例说明礼制与礼俗的区别与联系.

11,作为行为规范的礼仪,为什么还要灵活运用 请举例说明.

礼仪作为行为规范应该是人人遵循的,但由于人际交

12,举出三个例子说明礼仪具有时代性的特征.

礼仪随着时代发展在不断变化,因此,具有时代性特点.

例一:过去的跪拜礼,现代用点头,鞠躬,举手礼等代替.

14,你认为上司对下属最应该注意的礼仪是什么(不少于答5项.)

15,为什么说财富的增长与素质提高不同步会造成形象的扭曲

问答

答案

1,举例说明礼仪的培养为什么要求加强道德修养

2,为什么说“串门”与“做客”不同 做客前应作些什么准备

做客应作好如下准备:

3,上司为什么要对下属讲究礼仪 主要有些什么内容

(4)信任下属. (5)培养提拔下属. (6)要讲信用.

个人形象的扭曲是指一个人内在品质和外在形式的不统一.主要原因:

5,举例说明礼貌,礼节和礼仪的区别和联系.

6,举出两个例子说明为什么学习礼仪课要求“灵活运用,随机应变”

分析题

分析题

答案

1, 举三个例子说明礼仪的“适度”原则.

会让客人觉得难以接受, 反而不舒服, 同样也是失礼.

(1) 在做客前向主人说明, 请主人把宠物看管好.

礼仪接待计划书篇三

摘要：语言谈吐礼仪既是秘书人员必备的修养，也是一项重要的专业技能。秘书要遵循语言谈吐礼仪的基本要求，语言要文明礼貌、准确简明、真诚自然；要掌握言谈吐的具体规则，语速、音量适中，语气谦和，配合表情、手势与身体姿态，交谈中要礼让对方；交谈中要善于聆听、有所忌讳，注意交谈的环境。

关键词：秘书；语言谈吐；礼仪

语言是人类思维和交际的工具，是人们沟通信息、交流思想、联络感情的纽带和桥梁。秘书岗位的特殊性决定了其要经常使用语言与领导、同事、客户等进行交流和沟通。无论是面对面的交谈，还是使用通讯工具进行沟通，都必须掌握语言谈吐礼仪。语言谈吐礼仪既是秘书人员必备的修养，也是一项重要的专业技能。

一、秘书语言谈吐礼仪的基本要求

(一) 语言要文明礼貌

作为训练有素的现代秘书，与人交谈要使用文明优雅的语言。注重修养，不说脏话粗话；控制情绪，不说气话牢骚话；坦诚相见，不说空话假话；顾及对方的感受，注意用委婉的词句来表达不便明言的事情。交谈中多使用礼貌用语，您好、请、谢谢、对不起、再见等礼貌用语应随时挂在嘴边。除此之外，秘书还要学会使用中国传统的谦辞敬语来表达对他人的尊重，

如等候客人用恭候，中途先走说失陪，请人指点说赐教等。文明礼貌的语言为交谈创造一个和谐、愉快的环境，形成信任、亲切、友善的交谈气氛，帮助秘书塑造良好的社交形象，为交谈成功奠定基础。

(二) 语言要准确简明

交谈中语言运用是否准确恰当，直接影响到交谈的效果。首先内容要准确。内容组织要层次清晰、逻辑性强，重点突出，不丢不落，准确传达意图。其次，用语要准确。遣词造句力求准确，合乎语法规范，切忌使用模糊、易产生歧义的词语。第三，表达要准确。发音正确，避免念错字、读错音；发音清晰，不能口齿不清，含含糊糊，不夹杂地方乡土口音。

“言不在多，达意则灵”，交谈时，应力求言简意赅，简单明白，不要罗里罗嗦，拖沓繁琐。避免重复已经说过的事情(除非客人要求)，避免含糊不清的谈话方式，例如：“好像是这样吧”，“这个应该是这样吧”。避免重复用语，例如：“这个这个这个”，“也就是说，就是说”。

(三) 语言要真诚自然

交谈取得成功的前提是双方态度要诚恳，只有真诚相待，坦诚相见，才能有融洽的交谈环境。真心实意的交流是信任对方的表现，真诚的语言能够激起对方感情的共鸣，给对方留下良好的印象。对上级要表现出应有的尊重，谦虚谨慎，但也不能一味迎合讨好，唯唯诺诺；对同事和下级要谦逊友善，平等相待，切忌高高在上，自以为是，盛气凌人。秘书在工作中真诚的态度、亲切自然的语言表达是有效沟通的基础。

二、秘书语言谈吐的具体规则

(一) 语速、音量适中，语气谦和

秘书在交谈中音量要适中，声音过大，制造噪音，不柔美；声音过小，听起来费劲，也显得不大方自信，影响表达效果。适中、委婉、柔和的声音悦耳动听。交谈中，语速过快、过慢、忽快忽慢，都会影响效果。一般发音稍缓比连珠炮式易于使人接受，但也不能过慢，使语义不连贯。讲话的语气语调平和，不用太多的语气词；要尊重他人，平等待人，亲切谦和，不能盛气凌人，随便教训指责别人。

(二)配合表情、手势与身体姿态

善于交谈的人，总是懂得利用表情、手势和身体姿态来配合、强调自己的语言，吸引听众，使讲话更生动。表情与手势要与谈话内容协调配合，适当的恰到好处的表情与手势可以使谈话更有表现力，如笑一笑、摆摆手等，但太夸张的表情或过于频繁的手势反而可能破坏谈话应用的效果，如有人讲话眉飞色舞、手舞足蹈，给人留下不稳重的印象。只有恰当的表情和手势才能使谈话增色。

秘书要站有站相，坐有坐相。站立与客人交谈时，要保持身体直立，避免在说话的时候身体晃来晃去，一般与客人相距于60到100厘米之间。跟客人距离太近，一则侵犯客人的隐私权，二则使客人产生压力感；跟客人距离太远，一则需大声说话，二则显得疏远。“交谈中正确的坐姿除能给人以端庄大方之感外，不同的坐姿还可以反映出人的不同心理状态和待人的态度。”如深坐(坐的靠后)表现出一定的心理优势和充满自信；浅坐(坐的靠前)表现出尊重和谦虚，但过分的浅坐则有自卑和献媚之嫌。

(三)交谈中礼让对方

交谈是一种合作，是两个或两个以上的人互相交流思想、意见。秘书在交谈中要注意礼让他人，尊重他人。不能滔滔不绝独自高谈阔论，也不能从头到尾保持沉默，使交谈冷场，交谈中要热情投入，积极合作。不要随意插嘴，打断别人的

谈话，这样不仅干扰了对方的思路，破坏了交谈效果，而且给人自以为是，喧宾夺主之感。不要固执己见，强词夺理，应让在场的人充分发言，各抒己见，集思广益，取长补短。对方所谈的意见，一般不要当面直接否定，必要时用语要委婉。

三、秘书语言谈吐注意事项

(一) 善于聆听

我们总是认为，一个善于交谈的人首先必须能讲，事实上，善于聆听在交谈中更重要。因为“如果你能全神贯注、认真耐心地聆听对方讲话，表示你诚心诚意与对方交往，非常尊重对方，对方会因此而乐意与你交往”。好的听者是交谈顺利进行的前提和保障。首先，注意力要集中。眼睛要有礼貌地注视客人，目光停留在客人鼻眼三角区，目光要平视，注视的时间大约占到谈话总时间的三分之一到三分之二左右。谈话中东张西望、做小动作都是注意力不集中、心不在焉的表现，而打哈欠、伸懒腰、看手表则是不耐烦和厌倦的表示。其次，要有所反应。会意的微笑、赞许的点头、偶尔的提问、适当重复对方的讲话等等，意味着对方的谈话引起了共鸣，会使谈话更投机、更融洽。第三，要有所收获。倾听是捕捉信息、处理信息、反馈信息的过程，一个好的听者应当在聆听过程中思索回味、分析概括对方的谈话，从中得到有效的信息。

(二) 有所忌讳

秘书工作中的交谈除了约定好的既定话题，还有一些场合需要临时选择交谈的话题。交谈内容往往被视为个人品位、志趣、教养和阅历的集中体现，好的话题能使谈话顺利展开，愉快进行。如果选择了对方不熟悉或不感兴趣的话题，谈话很容易陷入僵局；如果选择了对方忌讳的话题，还可能使谈话不欢而散。因此，秘书人员要懂得交谈时有所忌讳。不谈论

非议党和政府以及单位的话题;不涉及国家、行业、组织的秘密;不背后议论领导、同行和同事;不捉弄取笑别人,伤人自尊;不谈论违背社会伦理道德或格调低下的内容;不谈论疾病、死亡、凶杀、灾祸等令人不愉快的话题;不谈论年龄、收入、婚姻等个人隐私的话题等等。

(三)注意环境

任何语言交际都是在一定环境、场合下,面对特定的交际对象进行的。交谈环境对语言既有便利作用,又有制约作用。秘书要分析和把握具体交谈场合的政治环境、自然环境以及交往对象的心理特征等,在交谈时,既要努力适应环境,根据场合的不同调整语言表达形式,更好地实现交谈目的;又要积极地、能动地借助环境,利用环境,更好地表达思想感情。如在公务往来、谈判等场合中,秘书应该注意语言谈吐的科学性、条理性,用语要典雅、准确、规范;而在出席某个社交场合时,语言谈吐可根据谈话对象幽默风趣、欢快跳跃或礼貌优雅、委婉含蓄。

参考文献:

礼仪接待计划书篇四

礼貌待客、热情服务还不够,酒店前台接待人员还要注意自己形象礼仪规范,男士头发不可过长,头发不得油腻和有头皮;女士头发梳洗整齐,长发要捆绑好,不得戴太夸张的发饰,只宜轻巧大方的发饰,头发不得掩盖眼部或脸部。

面部修饰:男士不得蓄须,脸部要清爽宜人,口气清新。女士上岗要化淡妆,但是不得抹太多胭脂水粉,只宜稍作修饰,淡扫娥眉,轻涂口红,轻抹胭脂便可。

身体修饰:不得留长指甲,女士不能涂鲜艳的指甲油;要经常洗澡,身上不得有异味,不能喷太多的香水。

制服要完整清洁及称身，不得穿脏或有皱折的衣服。

头发——男：头发不得油腻和有头皮，而且不得过长

女：头发梳洗整齐，长发要捆绑好，不得戴太夸张的发饰，只宜轻巧大方的发饰，头发不得掩盖眼部或脸部。

脸部——男：不得蓄须，脸部要清爽宜人，口气清新。

女：不得抹太多胭脂水粉，只宜稍作修饰，淡扫娥眉，轻涂口红，轻抹胭脂便可。

手部——男：不得留指甲、指甲要清洁，指甲内不得藏污垢。

女：不得留太长指甲，不宜涂鲜红指甲油，指甲油只可用淡色的。

脚部——男：清洁的鞋袜、鞋子每天上班前要擦亮。

女：清洁的鞋袜，不得穿有色的袜，要穿酒店规定的袜色，鞋子每天上班前要擦亮。

气味——男：保持身体气味清新，不得有异味。

女：不得用强烈香料(香水)。

1. 在工作的时候，常带着自然的笑容，表现出和蔼可亲的态度，能令客人觉得容易接近。

2. 不得故作小动作(永远是成熟、稳重)，打哈欠要掩着口部，不要作出搔痒、挖鼻、掏耳、挑牙等不雅的动作。

3. 工作时不得咀嚼香口胶，吸烟及吃东西。

4. 不得嫌客人噜苏，应耐心地为客人服务。

5. 在处理柜台文件工作时，还要不时留意周围环境，以免客人站在柜台片刻，员工还蒙然不知。
6. 客人来到柜台前，马上放下正在处理的文件，礼貌的问安，表现出曾受过专业训练的风采，称职及有能力为客人服务。
8. 如遇客人对某事情外行，或不能随俗之处，不得取笑客人。
9. 柜台员的工作效率要快且准。
10. 不得表现懒散情绪，站姿要端正，不得摇摆身体，不得倚傍墙、柜而立或蹲在地上，不可歪头歪身，及扮鬼脸作怪动作。
11. 除了工作上应交待的事，不得互相攀谈私事，不得争论，不粗言秽语。
12. 不得擅自用柜台电话作私人之用，如遇急事可请求上司用后台的电话。
13. 用词适当，不可得罪客人，亦无须阿谀奉承，声线要温和，不可过大或过小，要清楚表达所要说的话。
14. 不得在工作时，阅读报章、书籍。
15. 走路时，不可奔跑，应脚步轻快无声，不要作怪动作。
16. 尽量牢记客人的姓氏，在见面时能称呼客人“x先生/小姐/女士，你好!”。
17. 若客人之询问在自己职权或能力范围以外，应主动替客人作出有关之联系，而不得随便以“不知道”回答甚至置之不理。

前台接待人员是企业的形象代言人;或称企业的门面。因此要求前台接待小姐坐、立、行、走,端正自然,保持良好的精神风貌。

前台接待人员在工作中要注意你的站姿、坐姿、体态语、目光和微笑等;在工作的时候,常带着自然的笑容,表现出和蔼可亲的态度,能令客人觉得容易接近。不得故作小动作,打哈欠要掩着口部,不要作出搔痒、挖鼻、掏耳、挑牙等不雅的动作。

不得表现懒散情绪,站姿要端正,不得摇摆身体,不得倚傍墙、柜而立或蹲在地上,不可歪头歪身,及扮鬼脸作怪动作。用词适当,不可得罪客人,亦无须阿谀奉承,声线要温和,不可过大或过小,要清楚表达所要说的话;要始终保持微笑。

客人来到柜台前,马上放下正在处理的文件,礼貌的问安,表现出曾受过专业训练的风采,称职及有能力为客人服务。

对客人的咨询,应细心倾听后再做解答。解答问题要耐心,不能准确解答的应表示歉意:“对不起,请稍等,我帮您问一下”,问完要向客人反馈。

前台接待人员工作的特殊性决定了其离座不应该太久,一般不能超过10分钟。如果是因为特殊原因需要外出时,应该先找妥代办人,并交待清楚接听电话的方法等。

应该区分闲谈与交谈。前台人员应该尽量避免长时间的私人电话占线。更不应该出现在前台与其他同事闲谈的场面。

物业管理礼仪接待要讲究礼貌,要克服服务工作低人一等的思想,要认识到尊重宾客就是尊重自己,所以要在接待中既坚持原则,又要注意礼貌。

物业管理礼仪接待的对象都必须热情的对待,不能看客施礼,

更不能以貌取人，必须以优质接待服务来取得业主或用户对你工作的信任，使他们乘兴而来，满意而归。

在物业管理接待服务工作中，业主或用户可能会提出一些无理甚至是失礼要求，应耐心地加以解释，宽容待人。

客人来访对公司来说都很重要，接待必须要有友好热情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微笑点头示意，但不需要马上起来迎接，也不必与来客握手。

招呼客人时，应点头致意并面带笑容。接待老客户更要加倍地亲切。

客人离去时，要郑重道别。即使你再忙，也别忘了最后的道别，称呼对方的名字将造成好的印象，所以记住来访者的脸型与姓名是很重要的。

有客人未预约来访时，不要直接回答他要找的人在或不在。而要告诉对方：“我去看看他是否在。”同时婉转询问对方来意：“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自己的同事见面。

未经上司同意，不要轻易引见来客。即使是事先有预约的来客光临，也要先通报上司(用电话联系或亲自前去报告)，等候指示。倘若没有预约，即使是你认为上司肯定会接见的客人，也不可擅自引见。

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。

(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。

如上司不在或一时联络不上，应该向重要来客说明原因，表示将主动联络或协助安排另一约会时间。如果对方表示同意，应向对方探询其通讯地址以及联络时间。

但如果是前来无理取闹，胁迫上司的来客，则应断然挡驾。

如果你手头一时放不下，或上司一时无法接待来客，你必须主动招呼客人，以免使其感觉受到冷落。如果客人要提前来访，请其等候合情合理。

请对方在适当的地方坐下，接待室平常要准备些报刊杂志，最好备有介绍本公司的机构、历史、宗旨和服务范围等资料的宣传品，供来访客人阅读。

客人就坐的位置应与你的座位保持一段距离，这样，在你离座时，使对方不会看到你办公桌上的文件。

一般应该先把来客介绍给上司，但有时如果来客的身份较高，则最好先向来客介绍上司。

引见后除非上司要你留下，否则做介绍之后即要退出上司的办公室。

以茶待客是中国的传统，但也有些客人或来去匆匆或一再申明不要茶水，所以不是所有的客人都要用饮料招待。

在每天上班时要查看当天约见的来访者名单。必要时应事先将约见的有关资料准备好，制成写有姓名、职位、公司、访问日期、求见人等等的卡片。

礼仪接待计划书篇五

1. 标准站姿要求不包括 (d\)

a 端立

b 身直

c 肩平

d 腿并

2. 穿着套裙的四大禁忌不包括(c\)

a 穿黑色皮裙

b 裙、鞋、袜不搭配

c 穿白色套裙

d 三截腿

3. 女士穿着套裙时，做法不正确的是(c)

a 不穿着黑色皮裙

b 可以选择尼龙丝袜或羊毛高统袜或连裤袜

c 袜口不能没入裙内

d 可以选择肉色、黑色、浅灰、浅棕的袜子

4. 对手部的具体要求有四点：清洁、不使用醒目甲彩、不蓄长指甲和 (\a)

a 腋毛不外现

b 不干燥

c 不佩戴繁琐的首饰

d 以上都不对

5. 公务式自我介绍需要包括以下四个基本要素(\d)

a单位、部门、职务、电话

b单位、部门、地址、姓名

c姓名、部门、职务、电话

d单位、部门、职务、姓名

6. 介绍他人时，不符合礼仪的先后顺序是 (\c\)

a 介绍长辈与晚辈认识时，应先介绍晚辈，后介绍长辈

b 介绍女士与男士认识时，应先介绍男士，后介绍女士

c介绍已婚者与未婚者认识时，应先介绍已婚者，后介绍未婚者

d介绍来宾与主人认识时，应先介绍主人，后介绍来宾

7. 握手时 (d\)

a 用左手

b 戴着墨镜

c 使用双手与异性握手

d 时间不超过三秒

8. 关于握手的礼仪，描述不正确的有 (a\)

a先伸手者为地位低者；

b客人到来之时，应该主人先伸手。客人离开时，客人先握手。

c下级与上级握手，应该在下级伸手之后再伸手；

d男士与女士握手，男士应该在女士伸手之后再伸手。

9. 以下不符合上饮料的规范顺序的是 (c)

a 先宾后主

b 先尊后卑

c 先男后女

d 先为地位高、身份高的人上饮料，后为地位低、身份低的

人上饮料

10. 送名片的方式是(\a)

a双手或者用右手

b双手

c右手

d左手

11. 以下做法不正确的是 (\a\)

a 一男士把自己的名片递给一女士。该男士走向女士，右手从上衣口袋取出名片，两手捏其上角，正面微倾递上。

c 一男士与一女士见面，女士首先伸出手来，与男士相握。

d 一青年男士与一中年男士握手，中年男士首先伸出右手，青年与之相握，双方微笑，寒暄。

12. 在没有特殊情况时，上下楼应 (a)行进

a 靠右侧单行

b 靠左侧单行

c 靠右侧并排

d 靠左侧并排

13. 一般而言，上楼下楼宜()行进，以()为上，但男女通行时，上下楼宜令()局后 (\c)

- a 单行、前、男
- b 并排、后、男
- c 单行、前、女
- d 并排、后、女

14. 以下做法错误的是 (\d)

- a 一女士陪三四位客人乘电梯，女士先入，后出
- b 一男一女上楼，下楼，女后，男先
- d 室内灯光昏暗，陪同接待人员要先进，后出

15. 公务用车时，上座是: (\a\)

- a 后排右座
- b 副驾驶座
- c 司机后面之座
- d 以上都不对

16. 接待高级领导、高级将领、重要企业家时人们会发现，轿车的上座往往是 (d)

- a 后排左座
- b 后排右座
- c 副驾驶座

d 司机后面的座位

17. 对于座次的描述不正确的有(\d)

a后排高于前排

b内侧高于外侧

c中央高于两侧

d两侧高于中央

18. 会客时上座位置排列的几个要点是(\a\)

a面门为上、以右为上、居中为上、前排为上、以远为上

b面门为下、以左为上、居中为上、前排为上、以远为上

c面门为上、以左为上、居中为上、后排为上、以远为上

d面门为上、以右为上、居中为上、前排为上、以近为上

19. 以下不属于会议室常见的摆台是□(b)

a 戏院式

b正方形

c课桌式

d u型

20、当您的同事不在，您代他接听电话时，应该(\d)

a先弄清对方是谁；

b先记录下对方的重要内容，待同事回来后告诉他处理；

c先问对方有什么事；

d先告诉对方他找的人不在。

答案：

礼仪接待计划书篇六

我国是历史悠久的文明古国，被世人称为“文明古国，礼仪之邦”。发掘中华礼仪文化的珍贵宝藏，继承中华民族的优良传统，是当今时代发展的要求。那么标准的接待礼仪是怎样呢？下面是本站小编搜集整理的一些内容，希望对你有帮助。

人与人相识，第一印象往往是在前几秒钟形成的，而要改变它，却需付出很长时间的 effort。良好的第一印象来源于人的仪表谈吐，但更重要的是取决于他的表情。微笑则是表情中最能赋予人好感，增加友善和沟通，愉悦心情的表现方式。一个对你微笑的人，必能体现出他的热情、修养和他的魅力，从而得到人的信任和尊重。那么，大家在日常的生活、工作中是否面带微笑呢？工作中必须随时保持微笑，无论是在打电话还是在面对客户，甚至同事之间的打招呼。

大家清晨起床都充分计算吃早餐、上班交通所需要的时间，如果你每天早起5分钟对自己的仪表进行检查的话，有可能使你一天的工作增加自信，也可使其他人感到轻松、愉快。人员着装的硬性规定，公司统一制服，有制服必须穿制服，无制服人员无论男女都必须强制性要求以职业装为唯一着装要求：男装浅色衬衫、深色西裤、黑色皮鞋；女装浅色套装（裤裙均可）、浅色中根皮鞋。制作统一的胸口铭牌或工作牌，

工作期间必须佩带!

工作中大家应注意自己的仪态，它不但是自我尊重和尊重他人的表现，也能反映出员工的工作态度和责任感。[站姿]说明：正确的站姿是抬头、目视前方、挺胸直腰、肩平、双臂自然下垂、收腹、双腿并拢直立、脚尖分呈v字型、身体重心放到两脚中间；也可两脚分开，比肩略窄，将双手合起，放在腹前或腹后。晨会要求：除保持正确的站姿外，男职员两脚分开，比肩略窄，将双手合起放在背后；女职员双腿并拢，脚尖分呈v字型，双手合起放于腹前。

4.1 握手 握手是我们日常工作中最常使用的礼节之一。你知道握手的基本礼仪知识吗?握手时，伸手的先后顺序是上级在先、主人在先、长者在先、女性在先。握手时间一般在2、3秒或4、5秒之间为宜。握手力度不宜过猛或毫无力度。要注视对方并面带微笑。

4.2 鞠躬 鞠躬也是表达敬意、尊重、感谢的常用礼节。鞠躬时应从心底发出对对方表示感谢、尊重的意念，从而体现于行动，给对方留下诚意、真实的印象。

礼仪接待计划书篇七

总统来访是一件关乎国家的大事，接待的礼仪反应我们整个国家的形象，那要如何去接待总统呢?下面是本站小编搜集整理的一些内容，希望对你有帮助。

迎来送往是常见的社交礼节。在国际交往中，对外国来访的客人，通常均视其身份和访问性质，以及两国关系等因素，安排相应的迎送活动。各国对外国国家元首、政府首脑的正式访问，往往都举行隆重的迎送仪式。对军方领导人的访问，也举行一定的欢迎仪式，如安排检阅仪仗队等。对其他人员

的访问，一般不举行欢迎仪式。然而，对应邀前来访问者，无论是官方人士、专业代表团还是民间团体、知名人士，在他们抵离时，均安排相应身份人员前往机场(车站、码头)迎送。对长期在本国工作的外国人士和外交使节、专家等，他们到离任时，各国有关方面亦安排相应人员迎送。

一、 确定迎送规格

对来宾的迎送规格各国做法不尽一致。确定迎送规格，主要依据来访者的身份和访问目的，适当考虑两国关系，同时要注意国际惯例，综合平衡。主要迎送人通常都要同来宾的身份相当，但由于各种原因(例如国家体制不同，当事人年高不便出面，临时身体不适或不在当地等等)，不可能完全对等。遇此情况，可灵活变通，由职位相当的人士，或由副职出面。总之，主人身份总要与客人相差不大，同客人对口、对等为宜。当事人不能出面时，无论作何种处理，应从礼貌出发，向对方作出解释。其他迎送人员不宜过多。也有从发展两国关系或当前政治需要出发，破格接待，安排较大的迎送场面。然而，为避免造成厚此薄彼的印象，非有特殊需要，一般都按常规办理。

二、 掌握抵达和离开的时间

必须准确掌握来宾乘坐飞机(火车、船舶)抵离时间，及早通知全体迎送人员和有关单位。如有变化，应及时周知。由于天气变化等等意外原因，飞机、火车、船舶都可能不准时。一般大城市，机场离市区又较远，因此，既要顺利地接送客人，又不过多耽误迎送人员的时间，就要准确掌握抵离时间。迎接人员应在飞机(火车、船舶)抵达之前到达机场(车站、码头)。送行则应在客人登机之前抵达(离去时如有欢送仪式，则应在仪式开始之前到达)。如客人乘坐班机离开，应通知其按航空公司规定时间抵达机场办理有关手续(身份高的客人，可由接待人员提前前往代办手续)。

三、献花

如安排献花，须用鲜花，并注意保持花束整洁、鲜艳，忌用菊花、杜鹃花、石竹花、黄色花朵。有的国家习惯送花环，或者送一、二枝名贵的兰花、玫瑰花等。通常由儿童或女青年在参加迎送的主要领导人与客人握手之后，将花献上。有的国家由女主人向女宾献花。

四、介绍

客人与迎接人员见面时，互相介绍。通常先将前来欢迎的人员介绍给来宾，可由礼宾交际工作人员或其他接待人员介绍，也可以由欢迎人员中身份最高者介绍。客人初到，一般较拘谨，主人宜主动与客人寒暄。

五、陪车

客人抵达后，从机场到住地，以及访问结束，由住地到机场，有的安排主人陪同乘车，也有不陪同乘车的。如果主人陪车，应请客人坐在主人的右侧。如是三排座的轿车，译员坐在主人前面的加座上；如是二排座，译员坐在司机旁边。上车时，最好客人从右侧门上车，主人从左侧门上车，避免从客人座前穿过。遇客人先上车，坐到了主人的位置上，则不必请客人挪动位置。

六、对一般客人的迎接

迎接一般客人，无官方正式仪式，主要是做好各项安排。如果客人是熟人，则可不必要介绍，仅向前握手，互致问候；如果客人是首次前来，又不认识，接待人员应主动打听，主动自我介绍；如果迎接大批客人，也可以事先准备特定的标志，如小旗或牌子等，让客人从远处就能看到，以便客人主动前来接洽。

七、迎送工作中的几项具体事务

(一) 迎送身份高的客人，事先在机场(车站、码头)安排贵宾休息室，准备饮料。

(二) 安排汽车，预定住房。如有条件，在客人到达之前将住房和乘车号码通知客人。如果做不到，可印好住房、乘车表，或打好卡片，在客人刚到达时，及时发到每个人手中，或通过对方的联络秘书转达。这既可避免混乱，又可以使客人心中有数，主动配合。

(三) 指派专人协助办理入出境手续及机票(车、船票)和行李提取或托运手续等事宜。重要代表团，人数众多，行李也多，应将主要客人的行李先取出(最好请对方派人配合)，及时送往住地，以便更衣。客人抵达住处后，一般不要马上安排活动，应稍作休息，起码给对方留下更衣时间。

会见会谈会签礼仪

会见，国际上一般称接见或拜会。凡身份高的人士会见身份低的，或是主人会见客人，这种会见，一般称为接见或召见。凡身份低的人士会见身份高的，或是客人会见主人，这种会见，一般称为拜会或拜见。接见和拜会后的回访，称回拜。

会见就其内容来说，有礼节性的、政治性的和事务性的，或兼而有之。礼节性的会见时间较短，话题较为广泛。政治性会见一般涉及双边关系、国际局势等重大问题。事务性会见则有一般外交交涉、业务商谈等等。

会谈是指双方或多方就某些重大的政治、经济、文化、军事问题，以及其他共同关心的问题交换意见。会谈也可以是指洽谈公务，或就具体业务进行谈判。会谈，一般说来内容较为正式，政治性或专业性较强。

东道国对来访者(包括外国常驻外交使节到任和离任),从礼节及两国关系上考虑,一般均根据对方身份及来访目的,安排相应领导人和部门负责人会见。来访者及外交使节,亦可根据国家关系和本人身份,以及业务性质,主动提出拜会东道国某些领导人和部门负责人。一般说来,礼节性拜会,身份低者往见身份高者,来访者往见东道主。如是正式访问或专业访问,则应考虑安排相应的会谈。外交使节到任后和离任前,还应对与本国有外交关系的国家驻当地使节作礼节性拜会。外交团间对同等级别者之间的到任礼节性拜会,按惯例均应回拜,身份高者对身份低者可以回拜,也可以不回拜。

一、 会见座位的安排

会见通常安排在会客室或办公室。宾主各坐一边。某些国家元首会见还有其独特礼仪程序,如双方简短致辞、赠礼、合影等。我国习惯在会客室会见,客人坐在主人的右边,译员、记录员安排坐在主人和主宾的后面。其他客人按礼宾顺序在主宾一侧就座,主方陪见人在主人一侧就座。座位不够可在后排加座。

二、 会谈座位的安排

双边会谈通常用长方形、椭圆形或圆形桌子,宾主相对而坐,以正门为准,主人占背门一侧,客人面向正门。主谈人居中。我国习惯把译员安排在主谈人右侧,但有的国家亦让译员坐在后面,一般应尊重主人的安排。其他人按礼宾顺序左右排列。记录员可安排在后面,如参加会谈人数少,也可安排在会谈桌就座。

小范围的会谈,也有不用长桌,只设沙发,双方座位按会见座位安排。

三、 会见和会谈中的几项具体要求

(一) 提出会见要求，应将要求会见人的姓名、职务以及会见什么人、会见的目的告知对方。接见一方应尽早给予回复，约妥时间。如因故不能接见，应婉言解释。

(二) 作为接见一方的安排者，应主动将会见(会谈)时间、地点，主方出席人，具体安排及有关注意事项通知对方。作为前往会见一方的安排者，则应主动了解上述情况，并通知有关的出席人员。

(三) 准确掌握会见、会谈的时间、地点和双方参加人员的名单，及早通知有关人员和有关单位作好必要安排。主人应提前到达。

(四) 会见、会谈场所应安排足够的座位。如双方人数较多，厅室面积大，主谈人说话声音低，宜安装扩音器。会谈如用长桌，事先排好座位图，现场放置中外文座位卡，卡片上的字体应工整清晰。

(五) 如有合影，事先排好合影图，人数众多应准备架子。合影图一般由主人居中，按礼宾次序，以主人右手为上，主客双方间隔排列。第一排人员既要考虑人员身份，也要考虑场地大小，即能否都摄入镜头。一般来说，两端均由主方人员把边。

第三排

第二排

9 7 5 3 1 主人 2 4 6 8 10

摄影师位置

(六) 客人到达时，主人在门口迎候。可以在大楼正门迎候，也可以在会客厅门口。如果主人不到大楼门口迎候，则应由

工作人员在大楼门口迎接，引入会客厅。如有合影，宜安排在宾主握手之后，合影后再入座。会见结束时，主人应送至车前或门口握别，目送客人离去后再回室内。

(七)领导人之间的会见，或是会谈，除陪见人和必要的译员、记录员外，其他工作人员安排就绪后均应退出。如允许记者采访，也只是在正式谈话开始前采访几分钟，然后统统离开。谈话过程中，旁人不要随意进出。

(八)会见时招待用的饮料，各国不一。我国内一般只备茶水。夏天加冷饮。会谈如时间过长，可适当上咖啡或红茶。

礼仪接待计划书篇八

日常生活中，待客时我们常常忽略了一些该有的礼仪，这可能会让人觉得不够礼貌，甚至有可能让别人误认为是一种常识的缺失。

下面是为大家准备的接待礼仪常识，希望可以帮助到大家！

器具准备

先说出准备好的茶种类，然后问客人喝什么茶。

准备好几种茶后，主人简要地介绍一下所冲泡的茶叶名称、产地、品质特征、冲泡要点及文化背景等，让客人仔细欣赏茶的外形、色泽和干香。

冲洗器具：温杯、汤壶。

在冲茶、倒茶之前最好用90°以上的开水冲烫茶壶、茶杯。

这样，既讲究卫生，又显得彬彬有礼。

温壶不仅要温茶壶，还要温杯。

用左手拿起碗盖，注满盖碗，接着右手拿壶，注入茶盅。

本 3、放置茶壶时。

放置茶壶时，壶嘴不能正对他人。

正对他人则表示请人赶快离开。

冲泡

将茶荷中的茶叶放入壶或盖杯中。

乌龙入宫时应使用竹或木制的茶匙摄取，若没有茶匙，可将茶筒倾斜对准壶或杯轻轻抖动，使适量的茶叶落入壶或杯中。

切忌用手抓茶叶，以免手气或杂味混入。

“浸茶”，也称为“洗茶”。

是将沸水冲入盖碗或壶中，待盖碗或壶满时，用杯盖轻轻刮去碗口的泡沫。

再冲洗掉残留在盖口的泡沫。

高长的滚水注入盖碗使茶叶翻滚，达到温润和清洗茶叶的目的。

这样不仅有利于茶叶的舒展和茶汁的浸出，使饮用者很快感觉到茶叶香味，更不失为一种礼貌的表现。

切记：一定要“刮沫”，有些人泡茶时忽略这一点。

泡茶

冲泡第一泡茶，倒茶时应将小茶盅一字儿排开，提起茶壶来回冲注，俗称“巡河”。

切忌一杯倒满后再倒第二杯，以免浓淡不均。

冲泡第二次冲泡的手法与第一次相同，只是时间要比第一泡增加15秒。

还要注意高冲低斟，低斟是以免香气散失，防止茶汤溅出滴到客人的手，造成不礼貌。

端茶要得法

如果是在工作单位待客，就要由秘书、接待人员为来宾上茶。

接待重要的客人时，则应由本单位在场的职位最高者亲自为之上茶。

上茶也有规律可以循的，先为客人上茶，后为主人上茶；先为主宾上茶，后为次宾上茶；先为女士上茶，后为男士上茶；先为长辈上茶，后为晚辈上茶。

如果来宾人数比较多，那么就采取以进入客厅之门为起点，按顺时针方向依次上茶最为妥当。

上茶时应以右手端茶，从客人的右方奉上，并面带微笑，眼睛注视对方。

茶杯应放在客人右手的前方。

请客人喝茶，要将茶杯放在托盘上端出，并用双手奉上，手指不能触及杯沿。

上茶时，要用双手捧上茶杯，从客人的左后侧双手将茶杯递到客人面前。

茶杯应放在客人右手的前方。

尽量避免从客人的正前方上茶，这样不礼貌，更不要单手上茶，切忌勿将手指搭在茶杯杯口上，或是将其浸入茶水，这些动作都是不礼貌的。

上茶的同时一定要轻声附上一句：“请您用茶。”

”如果自己在上茶的时候客人正在聊天或者有所打扰的情况下，应先道一句“对不起”，再送上一句“请您用茶”。

当客人有所回应时，根据客人的反应，要么将茶送到客人手中，要么放到客人的右手边茶桌上。

以咖啡或红茶待客时，杯耳和茶匙的握柄要朝着客人的右边，此外要替每位客人准备一包砂糖和奶精，将其放在杯子旁或小碟上，方便客人自行取用。

当宾客边谈边饮时，要及时添加热水，体现对宾客的敬重。

当然，喝茶的客人也要以礼还礼，双手接过，点头致谢。

品茶时，讲究小口品饮，一苦二甘三回味，其妙趣在于意会而不可言传。

另外，可适当称赞主人茶好。

壶中茶叶可反复浸泡3至4次，客人杯中茶饮尽，主人可为其续茶，客人散去后，方可收茶。

第一杯茶要敬给来宾中的年长者，如果是同辈人，应当先请女士用茶。

接待工作中座次安排常识

一、关于会议主席台座次的安排

(1)主席台必须排座次、放名签，以便领导同志对号入座，避免上台之后互相谦让。

(2)主席台座次排列，领导为单数时，主要领导居中，2号领导在1号领导左手位置，3号领导在1号领导右手位置；领导为偶数时，1、2号领导同时居中，2号领导依然在1号领导左手位置，3号领导依然在1号领导右手位置。

(3)几个机关的领导人同时上主席台，通常按机关排列次序排列。

可灵活掌握，不生搬硬套。

如对一些德高望重的老同志，也可适当往前排，而对一些较年轻的领导同志，可适当往后排。

另外，对邀请的上级单位或兄弟单位的来宾，也不一定非得按职务高低来排，通常掌握的原则是：上级单位或同级单位的来宾，其实际职务略低于主人一方领导的，可安排在主席台适当位置就座。

这样，既体现出对客人的尊重，又使主客都感到较为得体。

(4)对上主席台的领导同志能否届时出席会议，在开会前务必逐一落实。

领导同志到会场后，要安排在休息室稍候，再逐一核实，并告之上台后所坐方位。

如主席台人数很多，还应准备座位图。

如有临时变化，应及时调整座次、名签，防止主席台上出现名签差错或领导空缺。

还要注意认真填写名签，谨防错别字出现。

会议接待礼仪常识是会议服务礼仪课程之一，一次会议的成功开始，最关键的就在会议接待的环节。

会议接待具有综合性的特点，从礼宾服务到食宿安排、车辆保障、医护防疫、安全警卫，从会场布置、接送站到招待晚宴设计、内外联络，等等，是一个系统工程。

会议接待是否成功，不仅需要精心组织，周密安排，而且要求参与会议接待的人员具有较高的职业素质和礼仪修养，确保会议接待过程的统一、规范、高效、流畅，使各个环节、方面，都体现出较高的职业水准和礼仪水准，通过优质服务、文明服务，展现接待地的文明礼仪形象。

会议接待人员个人礼仪规范

1、修饰

男职工胡须应修剪整洁，头发长不覆额、侧不掩耳、后不触领。

女职工淡妆上岗、，修饰文雅，且与年龄、身份相符。

工作时间不能当众化装。

注意讲究公共卫生，上班前不应吃带有刺激性气味的食物，避免口腔异味。

2、着装

所有员工统一外着公司西服套装工作服，男士内穿蓝色衬衣工作服，女士内穿白色衬衣工作服，服装应完好、无污渍，扣子齐全，不漏扣、错扣。

打好领带，配穿皮鞋，上衣袋不装东西，裤袋少装东西，并做到不挽袖口和裤脚。

3、举止规范

接待时注意力集中，展现良好的精神状态，无疲劳状、忧郁状和不满状。

立姿端正，抬头、挺胸、收腹、双手自然下垂。

行走步伐有力，步幅适当，节奏适宜。

避免在客户面前打哈欠、伸懒腰、打喷嚏、挖耳朵等，实在难以控制时应侧面回避。

与领导、客人交谈时，要神态专注，表情自然，表达得体，不得背手、袖手、抱手或抄手，不要左右晃动和抓耳挠腮。

1、确定惟一的联络人

2、确定主席

要从会议召集者、参与会议的最高领导、与议题关系最为紧密的人、现场控制能力较强的人和各方面代表均能接受的人中选定合适的会议主席。

3、确定会议记录者

好的会议记录者，除了具备倾听、互动、发表意见的能力，而且还要具有良好的组织、综合、比较能力。

在会议过程中，会议记录者有义务适时帮助与会者有系统地陈述意见及遵照议程进行讨论。

会场布置礼仪规范

1、会场选择

选择会场，要根据参加会议的人数和会议的内容来综合考虑。

最好是达到一下标准：

第一：大小要适中。

会场太大，人数太少，空下的座位太多，松松散散，给与会者一种不景气的感觉；会场太小，人数过多，挤在一起，像乡下人赶集，不仅显得小气，而且也根本无法把会开好。

所以，英国的首相丘吉尔曾说：“绝对不用太大的房间，而只要一个大小正好的房间。

”

第二：地点要合理。

历史召集的会议，一两个小时就散的’，可以把会场定在与会人员较集中的地方。

超过一天的会议，应尽量把地点定的离与会者住所较近一些，免得与会者来回奔波。

第三：附属设施要齐全。

会务人员一定要对会场的照明、通风、卫生、服务、电话、扩音、录音等进行检查，不能够因为“上次会议是从这里开的，没出什么问题，”就草率地认为“这回也会同样顺利”。

否则，可能会造成损失。

第四:要有停车场。

现代社会召集会议，“一双草鞋一把伞”赶来开会的人已经不多了。

轿车、摩托车都要有停放处，会才能开得成。

2、会场的布置

在布置会场的时候可根据人员的不同布置会场

第一:圆桌型;这种形式适于10—20人左右的会议。

座次安排应注意来宾或上级领导与企业领导及陪同面对面做，来宾的最高领导应坐在朝南或朝门的正中位置，企业最高领导与上级领导相对而坐。

同级别的对角线相对而坐。

第二:口字型;如果使用长形方桌。

这种形式比圆桌型更适用于较多人数的会议;

第三:教室型。

这是采用得最多的一种形式，它适用于以传达情况、指示为目的的会议，这时与会者人数比较多、而且与会者之间不需要讨论、交流意见。

这种形式主席台与听众席相对而坐。

主席台的座次按人员的职务、社会的地位排列。

主席的座位以第一排正中间的席位为上，其余按左为下右为上的原则依次排列。

3、会场资料准备

会务组应该准备有关会议议题的必要资料，这些资料在整理后放在文件夹中发放给与会者，方便于与会者的阅读和做好发言准备。