

2023年接待客户主持词 接待客户礼仪注意事项总结(大全10篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

接待客户主持词篇一

您好，贷款是一件严肃的事情，要得到客户的认可，就得从自身的能力方面去修炼。遵循一些方法，做一个踏实、可靠的信贷员。

1、正确的认识

首先，要对客户有价值。客户永远都不会抵触一个对他有好处的朋友，我们需要的只是一颗平常心。

在和客户聊天中要有基本的自信心，相信我们对于客户是有价值的，只要我们能向客户展现出我们的价值，而这需要一个过程，我们要做的就是主动热情，让客户快速认可我们的价值。

2、三个原则

(1) 无话不说原则

扫街面对的基本都是陌生客户，客户对你的熟悉是成交的基础，所以你聊的目的就是要混个脸熟，你得聊各种客户感兴趣的话题，新闻，明星，就业，有了热烈的气氛，什么能拉近和客户的距离，就和客户聊什么，客户对你熟悉之后，接

下来才有兴趣听你说什么。

（2）非说不可原则

扫街聊天也不能仅仅看成是和客户拉家常，看似无聊的交流，但一些核心的，能体现你价值的信息，一定要说到，比如你是做什么的，能帮客户做什么，为什么要选择你。

（3）千万别说原则

我们为客户提供的是严肃的金融服务，给客户一个靠谱，稳重的印象非常重要，所以在聊天中让客户觉得我们靠不住的话题千万别聊。

比如信贷员日常的一些情绪表露，还有不着边际的玩笑，甚至妄加评论自己的同事和公司，对于任何一个客户来说都是很忌讳的。

希望能够帮到您，祝您生活愉快！

接待客户主持词篇二

首先我要x谢今天让我能够站在这里参加此次活动的所有的人，包括我自己。我今天演讲的题目是《x恩的心》。

有人说，忘记x恩是人的天性。当我们偶然来到这个世界上，什么都还没来得及做的时候，我们就已经开始享受前人带给我们物质和精神上的一切成果了。这就提醒着我们每一个人，要怀有一颗x恩的心。

怀有一颗x恩的心，才更懂得尊重。尊重生命、尊重劳动、尊重创造。怀着x恩的心，一代伟人邓小平在古稀之年说：“我是中国人民的儿子，我深深的爱着我的祖国和人民！”怀着x恩的心，诗人艾青在他的诗中写到：“为什么我的眼中饱含

泪水，因为我对这片土地爱得深沉。”听说过一个人向树道歉的故事吗？听说过所有正在行驶的汽车为狗让路的故事吗？这些真实的故事□x动于人对生命的关爱□x动于人对生命的尊重。当我们每天享受着清洁的环境时，我们要x谢那些保洁工作者；当我们迁入新居时，我们要x谢那些建筑工人；当我们出行，要x谢司机r22□r22□懂得x谢，就会以平等的眼光看待每一个生命，重新看待我们身边的每个人，尊重每一份平凡普通的劳动，也更加尊重自己。

怀有一颗x恩的心，才更能体会到自己的职责。在现代社会每个人都有自己的职责、自己的价值。当xxx动中国十大人物之一的徐本禹走上银幕时，人性的善良再一次被点燃，这个原本该走入研究生院的大学生，却义无反顾的从繁华的城市走进了大山。这一平凡的壮举刺痛了每一个人的眼睛，也点燃了每一个人内心未燃的火种。而让他做出这一抉择的理由很简单：怀着一颗x恩的心。徐本禹用他x恩的心，为大山里的孩子铺就了一条爱的道路，点燃了贫穷和希望，完成了他的职责，实现了他的人生价值。

怀有一颗x恩的心，不是简单的忍耐与承受，更不是阿q□而是以一种宽宏的心态积极勇敢的面对人生。我相信，最温暖的日子来自寒冷，我更相信，最温暖其实是对寒冷的一种谅解，一种x恩中的x动。一个人要学会x恩，对生命怀有一颗x恩的心，心才能真正快乐。一个人没有了x恩，心就全部都是空的。

“羊有跪乳之恩”，“鸦有反哺之恩”，“赠人玫瑰，手有余香”，“执子之手，与子偕老，”这些都因怀有一颗x恩的心，才芬芳馥郁，香泽万里。

所以我要x谢你，我生命中往来的路人，让我懂得淡来淡去才不牵累于心灵□x谢有你，来来去去，我都会珍惜□x谢你，我生命中所有的师长，让我懂得知识的宝贵□x谢有你，岁岁年年，我都会铭记□x谢你，我生命中至亲至密的朋友，快乐有

你分享，悲伤有你倾听□x谢有你，忙忙碌碌，我都不会忘记□x谢你，我至真至爱的亲人，在岁月途中，静静的看护着我，挡风遮雨，让我在被爱的幸福中也学会了如何去爱他人□x谢有你，日日夜夜，我都留在心里。

x谢日升日落□x谢快乐伤痛□x谢天空大地□x谢天上所有的星星□x谢生活□x谢得到和失去的一切，以及无所得无所失的一切的一切，让我在草长莺飞的季节里拈起生命的美丽！

最后，让我们一起再来静静地聆听这首《感恩的心》吧□x恩的心□x谢有你，伴我一生，让我有勇气做我自己□x恩的心□x谢命运，花开花落，我一样珍惜。我今天的演讲到此结束，谢谢大家！

接待客户主持词篇三

大客户销售序列胜任能力模型 联想集团 2002年1月

关于胜任能力模型

一、我们为什么要发展胜任能力？

2001年以来，联想开始建立员工胜任能力体系，即以行为的方式系统总结员工所需的知识、技能、态度、特质等，这些行为对员工达成高绩效和组织实现经营目标都是极为关键的，我们统称为胜任能力。

发展胜任能力体系主要目的在于推广以胜任能力为核心的人才选拔、储备、激励和培养等人力资源管理体系，通过行为引导方式强化对员工的指导、培养和发展，从而提高全员胜任能力水平，最终实现组织经营目标。

3. 序列专业胜任能力：一个专业序列一般包含若干个专业胜任能力维度，序列内的不同岗位可能要求其中不同的胜任

能力维度组合，不同岗位所要求达到的程度也会有所区别。一般我们将专业胜任能力分为3-4个层级，这些层级分别与个人职业发展阶段相对应。

三、大客户销售序列的胜任能力组合： 1. 序列通用胜任能力包括：

市场信息分析 产品技术知识 客户关系管理 销售业务管理

通用胜任能力 - 大客户销售序列 专业胜任能力 - 市场信息分析

专业胜任能力 - 产品技术知识 专业胜任能力 - 客户关系管理

大客户经理岗位职责

一、工作权限

直接下属雇佣、调配、奖罚及辞退建议权；直接下属的日常考核分数评定权；大客户经理销售价格权限；销售合同评审；下属员工的休假安排及请假（一天以内）审批。

二、工作综述

负责大客户部日常管理工作，维系政府单位、集团客户关系，管控大客户销售风险，协助销售经理管理监控整个销售流程，确保完成销量及各项利润指标。

三、工作职责

1、全面负责大客户部日常事务管理，编写部门工作计划与工作总结工作；

8、完成直接上级交办的其他事项。

职位名称：大客户主管

直接下属：无 直接上级：销售经理

岗位职责：

1、在全省范围内开拓大用户汽车市场，如公务或集团采购汽车用户，完成公司大用户销售任务。

2、通过多种渠道，了解潜在的批量购车客户信息，并建立相关人员联系。

3、通过与客户沟通，了解批量购车客户的具体需求，进行深入分析，并提供团购营销解决方案。

4、向大用户提供政策咨询及产品宣传展示。
户。

7、搜集潜在的批量购买客户市场信息，进行整合分析，及时为经理提供决策支持。

8、对云南省（市）政府及辖区的公、检、法、司和国家事业单位、行政机关、大型集团等单位进行上门开发、跟踪，做好昆明市政府及辖区的政府采购、集团采购工作。

9、随时保持与省（市）政府采购中心和相关部门的良好工作关系。

10、定期回访已购商品的企事业单位领导。

11、负责执行并传达公司所颁布的各项规章制度及文件精神，并对本组人员执行公司的销售政策情况进行监督。12、负责对本组人员的工作进行管理与监督。

13、参与本部门销售计划的制定，并提出行之有效、富有创意的促销方案。

踪工作。

16、做好客户的接待工作并协助本组人员处理好客户投诉等事宜。

17、及时掌握竞争对手的信息，加强专业知识的学习，并不定

期对本组人员进行业务培训。

18、完成上级主管临时交办的工作。

接待客户主持词篇四

我叫xxx是xxx市烟草专卖局市场部的一名客户经理，负责xxx镇二片区的客户服务工作，很高兴能够参加这次演讲，今天我要演讲的题目是当好平凡小经理。

20xx年12月25日，我有幸加入烟草行业，成为一名客户经理，踏入烟草行业的第一天，我兴奋不已，想象着客户经理是一个既轻松又简单的工作，直到三个多月过去了，我才体会到其中的辛苦。因我被分在农村片区，客户比较分散，且有的地方路途较远，走访起来相当不便，虽然比较辛苦，但也比较充实，特别是每当看到客户满意的笑容时，感觉一天的疲惫都烟消

云散了，至少自己的工作得到了他们的认可。

说起我们客户经理，平时做的都是些小事，从事的也都是些具体工作。一位哲学家说过：“一件平凡的事做一千遍就是伟大”。其实，维护国家利益和消费者利益这样的大道理往往是通过一件件小事体现的，并不一定都是轰轰烈烈的壮举。更多的烟草人像我们客户经理一样都是平凡人，做的都是简单事。我想，只要持之以恒，把平凡人做好了就不平凡，把简单事做好了就不简单。

客户经理是走在市场最前沿、服务最终端的烟草公司形象代言人。我们既要当好公司与零售户之间的信息员、卷烟新品牌的推销员、卷烟经营知识的辅导员，又要当好为客户排忧解难的服务员、烟草专卖法律法规的宣传员等，国家利益要靠我们的工作来实现，消费者需求要靠我们的汗水来满足，面对着我辖区的71位客户，自己的心理咨询素质、语言表达能力、沟通能力和协调能力都得到了考验，让自己从中收获很多，这是我在大学三年里没学到过的，给我的人生划上了最精彩的一笔。

在周而复始的工作环境中，最容易产生的便是厌倦心理咨询，如何才能让自己每天都充满激情，保持最佳的工作状态，我觉得应该把与客户交流作为一件愉快的事，把客户的事当成是自己的事。

但是要想把每一件简单的事做好是不简单的，但我相信当我们把认真的工作态度和激情，投入到客户服务当中去，真诚的对待每一位客户，必能赢得客户的满意与信赖。要做一名合格的客户经理，应具备真心实意为客户服务的意识、掌握客户服务的技巧、方法，熟练掌握和使用电脑，掌握烟草行业的各项政策，学会善于倾听和解答客户提出的各种问题。在以后的工作中我会不断学习，做到在工作中思考，在思考中进步，相信在今后的工作中，我会更加努力的在我的工作岗位上发光发亮。

在现代这样一个卷烟销售网络中，我们每一个人都是网络上的一个连接点，断了，整个网络就不能发挥他的市场优势，这就要求我们在日常工作中时刻都不能松懈，时刻都不能麻痹，时刻都要严格要求自己，因为我们是网内的一个支点。

现在途经一家家商店、一个个摊点，我总是不自觉地去留意那摆放在柜台里花花绿绿的烟盒；走在街道上、商场里，不知不觉地总爱在卷烟展示的柜台上流连好久……，出于对工作的热爱，我也慢慢的喜欢上以欣赏的角度去看这些包装精美的卷烟。

现在农网延伸工作开展起来了，希望这些花花绿绿的卷烟能够出现在更多的村寨，让更多消费者就近就能买到满意的卷烟。以后的工作是辛苦的，但我会以饱满的热情去面对，相信我能在客户经理的岗位上越干越出色，能更好的适应瞬息万变的烟草市场环境。

此时此刻，我有一个梦想，我梦想我们版纳烟草能够展开日益丰满的翅膀在中国烟草乃至世界烟草的浩瀚长空中高傲的飞翔！

接待客户主持词篇五

见面的礼节，首先强调的就是一个公务交往，是个引导和陪同的问题，接待客户礼仪注意事项。

引导客人有个前后位置。举个例子，你从学校门口陪同几个外国专家到办公楼来，这段路应该怎么走？有这么两点要注意，内侧高于外侧，前方高于后方。这是陪同引导要注意的基本规则。国内的交通规则是右行，让客人走在内侧，实际上就是客人走在右侧，陪同人员走在外侧。比如今天刮风下雨，我跟一个小姐出去玩，我要让小姐走在内侧，万一马车或者汽车飞驰而来，溅起污泥浊水，走在外侧的我就是挡风的墙，这才是绅士。

如果单行行进，一般的规则是前方高于后方。如果一个领导来检查工作、参观，要让客人在前面走，他决定他想去看什么。但是让客人走在前面得有个前提，要认路。有一天我到一个大厦去，电梯坏了要爬六层，陪同的先生就告诉我：“上去，下去，拐弯，进去。”我成玩具，他成了遥控器了。所以，如果接待的客人不认路，前进方向不明确的话，陪同者要在左前方引导。

到了办公现场，有现场的‘礼貌接待问题。礼貌服务有具体要求，以礼待客，专业讲叫礼宾。怎样做到礼宾呢？办公室工作要求接待三声。第一声：来有迎声。当客人走进办公室的时候，要主动微笑致意：“你好”，说声话。有的同志有个缺点，不认识你，决不理你，这非常不好。第二声：问有答声。对客人的问题有问必答，不厌其烦。第三声：去有送声。善始善终，客人告辞的时候要道别。

中国人待客有两套基本功，坐，请坐，请上坐；茶，上茶，上好茶。但这两套都挺麻烦。比如说喝饮料有这么几个讲究。

第一、品种有讲究。办公室接待最好有多种选择。一般我们可以一冷一热，一茶一咖啡，或者矿泉水，多备几个品种。问的时候要会问。那天我到一个单位去，董事长不在，办公室主任说：“金教授，领导吩咐了，让我伺候好你，要什么给什么。”我说：“你这话夸张了点，你就招呼我喝点东西吧。”“那你喝点什么？”我说：“来杯路易十三。”那眼都直了。要训练有素，她就应该用封闭式问题：“金教授，喝茶还是喝矿泉水？”言下之意就是不要想路易十三了。

第三、斟茶倒水顺序有讲究。周恩来总理当初就跟外交部同志讲过，要先宾后主，先女后男。先给客人上，再给主人上，先给女士上，后给男士上。总理特别强调，先宾后主是中国传统，先女后男是西方礼俗，说明中国人有国际视野。当然，有时候在斟茶倒水这个顺序上比较麻烦，比如这儿四个小姐、两个先生怎么办呢？一般由近而远，别跳跃式，先奔美女去，

先奔帅哥去，这不合适。

第一种：自由式。不排座随便坐，这是熟人或者没必要排座位时候用的。

第二种：相对式。一般在商务谈判中，比较适合搞相对式，客人和主人面对面就坐。如果这个桌子是横放，那面对房间正门的位置是上座，坐客人，背对房间正门的位置是下位，坐主人。如果桌子是竖放，以进门方向为准，右侧为上，把客人往右侧让，自己去左侧。

第三种：并列式，宾主并排坐。中国有句老话叫平起平坐。两个人并排就坐或者三个人并排就坐有什么讲究呢？首先是右为上，另外是居中为上。中国传统礼仪是左高的，而国际惯例讲右高，一般我们在工作之中采用国际惯例，因为我们都加入wto了，需要跟国际惯例接轨。但是政府交往还是要讲传统的，这是政务礼仪的特点，并排就坐时，中央高于两侧。

接待客户主持词篇六

时光飞逝，如梭之日，辛苦的工作已经告一段落了，回顾这段时间的工作，一定有许多艰难困苦，好好地做个梳理并写一份工作总结吧。怎样写工作总结才更能吸引眼球呢？以下是小编收集整理是客户服务部接待员工作总结，仅供参考，希望能够帮助到大家。

从20xx年11月30日入司已经三个月时间，在此期间公司领导和同事在工作和生活方面给予我很多帮助。公司客户服务中心刚上线阶段，通过日常工作学习自己对客户服务中心建设和客户服务有了更高的认知，同时积极与领导和同事进行沟通，尽快的融入了东兴证券这个集体。

8、根据公司领导要求同时为了加强公司各部门业务相通，每

日收市后负责搜集整理当日疑难业务，并且每周将疑难业务汇总发送总部经纪业务部各位领导和各营业部客服主管。

3、对于公司客户服务中心建设阶段，应该利用自己之前的工作经验与客户服务中心运营管理的认知加强创新能力，寻找合适公司客户服务中心建设的方式方法。

在正式成为东兴证券的一员之后，根据试用期发现的不足认真改进，同时积极完成公司领导分配的任务工作，对公司客户服务中心建设工作作出自己的努力。按期完成总部和各营业部客户服务中心客户服务平台坐席系统的上线工作，认真协助公司各营业部客户服务中心的上线工作，同时认真协助完成对公司客户服务中心制度建设，而且加强对自己今后负责的客户服务中心呼入组的团队建设管理，积极主动配合领导和同事开展各项工作。

本人最大的特点是亲和力强，容易给人留下良好而深刻的第一印象，具有较强的随机应变能力和遇到突发情况处变不惊，保持清醒头脑和谨慎工作态度的能力。独立性强，诚实且有责任心。

我的座右铭是“吃得苦中苦，方为人上人”。做事认真细致，有耐心和毅力的我，能够换位思考和以大局为重，具有团队精神，且适应环境的能力也很强，具有良好的沟通能力和协调能力，具有良好的服务意识。

此外，我还有较强的学习创新能力，能够虚心学习，不浮躁，遇到自己不熟悉的领域，能够沉下心来从头开始学习，从基层小事做起，能够开动脑筋。想象力丰富，喜欢运用联想和跳跃思维来解决学习和生活中的问题。

我的心理承受能力较强，能够克服和正确缓解工作中的紧张压力，每天保持微笑和乐观向上的心态。

总之，我觉得自己各方面都很适合担任客服这份工作。

接待客户主持词篇七

(1) 普通人员级别：适合人员：经销商业务类考察人员、技术人员、家装公司设计师、厂家中层管理者、普通意向经销商等。

a□住宿标准按对方人员要求，公司不承担住宿费用；

c□接待陪同人员：公司基层业务员、某地域经理；

d□接待车辆：四驱车或的士。

(2) 高级人员级别：适合人员：工程采购、终端消费企业领导、合作经销商、厂家高层管理人员、出口公司负责人等。

a□住宿标准按对方人员要求，公司不承担住宿费用；

c□接待陪同人员：某地域经理、某场督导；

d□接待车辆：四驱车或商务车或的士；

e□感情接待：此类人员，公司高层干部可安排做一次或两次家中接待，接待人员陪同，以增加彼此间的感情；(视双方合作情况而定)

f□其他接待项目：公司安排带客户到本地主要景点游玩或晚上娱乐，费用控制在700元以下；必要时，可于客户临行时赠送纪念品。(视双方合作情况而定)

(3) 特级人员级别：适合人员：主要某场经销商领导(包括内

销、出口)、主要某场政府人员、本地行业相关部门负责人、厂家特邀领导、公司特邀领导、其他特殊人员等。

c□接待陪同人员：某地域经理、某场督导、营销总经理、股东；

d□接待车辆：商务车或租用高级用车；

f□其他接待项目：公司安排带客户到本地主要景点游玩或晚上娱乐，费用控制在1200元以下；必要时，可于客户临行时赠送纪念品。（视双方合作情况而定）

3、联系接待单位：行政员工根据接待申请要求，在客户到达前应作好相关的接待安排，及时与客户联系了解具体的到访人数、是否需用车、订房或其它要求，并及时落实。

4、安排接待人员：公司根据工作的需要安排接待人员，肩负接待任务的人员必须严格按照标准落实整个接待过程。一般情况下，来访人员没有离开前，接待人员不宜随意更改。

5、机场(车站)接车：接待人员在接到接待任务后，必须确认来访人员的班机(班车)何时到达，到达地点，航班号(车次)，来访人员的姓名、特征。用车，先落实公司有无车辆之后进行，如无法安排车辆的应通知客户并告之坐车方式，特别是飞机的，可通知其坐高速快运到鸿运车站或打的到车站后坐高速到机场。接到来访人后，接待人员帮忙提行李上车，根据班次的时间或者来访人员的需要安排住宿、餐饮的'先后次序。

6、住宿安排：到达住宿地点后，接待人员要主动帮来访人员提行李上房间，简单讲解房间内设施的使用方法，留下自己的联系电话。根据来访人员是长途或者短途，安排来访人员休息或者直接到营销中心。并提前与内务部联系营销中心的接待安排。

7、营销中心参观：营销中心的接待主要是展厅参观的接待，一般不安排办公室参观。接待人员陪同来访人员到达展厅后，展厅助销须主动上前，使用礼貌用语，安排来访者就座，送上茶水。主要的介绍工作由接待人员进行，展厅助销配合。(如带领、提上相关资料、营造气氛等)介绍工作主要突出的重点在于：样板、铺贴效果、展厅的布局、新产品的讲解、家具和音效的配合、工作人员的主要负责工作范围、企业文化、企业的前景等等方面。详细的讲解，是各地经销商能否很好地复制营销中心的关键。在没有引见公司领导之前，接待人员在展厅可以提前和来访人员探讨商谈合作的意见以及来访的主要目的。

8、领导接见：接待人员在带领来访人员见领导之前，必须和公司领导沟通好，确认接见时间、地点，然后带领来访人员与领导见面。见面时，接待人员先做介绍双方的工作，然后粗略地讲解来访者的主要商谈事项。(特别注意：介绍公司领导时，应有意无意地对领导做抬高身份的赞扬，增加商谈的优势。)

9、餐饮安排：行政办可知会相关部门后进行，一般的接待要求业务员工或某场部员工一起进行，做一下标准后可由他们安排接待人员应陪同来访人员就餐，并且按照来客的习惯安排酒水，就餐过程中，接待人员可以适当地带动气氛，促进双方的感情交流。(注意事项：接待人员本人不要喝酒过度，结帐不要当来客面，出外结帐)

10、提出、收集合作事项：经过以上的接待步骤，双方的感情交流有了基础，接待人员可安排双方转入到商务谈判的阶段。根据公司开展工作的实际情况和部门相关的标准，提出合作事项的内容，咨询来访人员提出的合作事项内容并且做好笔录。

11、处理、确定合作事项：本着双赢的原则，接待人员在公司和来访人员之间根据合作事项的内容收集双方的意见，进

行处理以至最后确定的工作，经双方确定后用文案交与双方。

12、领导会谈：双方在合作事项达成一致后，双方领导一般会进行互相道贺的仪式，接待人员适时作相关的安排。

13、机场(车站)送车：来访人员离开，由接待人员陪同送车，接待人员除了主动帮来访人员提醒例外，如有公司赠送的纪念品，一定要提醒或者直接递交到来访人员手上。送车时，须等到来访人员离开自己的视线范围以后，才能离开。

14、电话回访：接待人员按送来访人员走的航班号(车次)，估计他们到达的时间，适时去电进行咨询接待工作的情况，了解客户对公司的产品和企业形象等等方面的意见。及时做好报告上报公司，以便改进。

无论来访者以何种目的来访，接待工作很多时候会直接影响到客户对我们公司的选择。只要我们的接待工作做好了，就会给来访者留下一个良好的形象，从而增加玛拉兹公司的行业竞争力。

一、客户来访的一般目的

- 1、了解我公司基本运作情况。
- 2、了解我公司生产体系。
- 3、了解我公司质量控制体系。
- 4、了解我公司研发体系。
- 5、进行有关的商务洽谈。
- 6、双方公司进行基本的人际沟通。

2. 准备工作

1、了解客户：客户的资信状况、近期公司运作情况、分析客户公司的经营项目及产品销售情况、客户的市场情况、价格信息。客户的行程、是否需安排接机/接船、是否需安排酒店、客户预期谈判的内容、与我司的合作诚意、客户预期参观的地方。

客户接待流程管理规定

2、确定谈判参与人员：客户来访前应根据客户级别相应知会部门负责人、总经理或副总经理，以确定参与谈判的人员。如需要总裁参加，必须提前2天通知办公室接待，以便确认总裁是否可以参加。

3、谈判资料的准备：业务员提出要求，由办公室负责准备国旗及姓名牌、公司介绍、市场版产品目录及公司介绍投影仪。业务人员准备与该客户往来的重要传真□email□相关合同、报价及其他重要资料。产品参数表、维修手册等应事先与相关人员联系以确保无误。

《客户接待安排表》的填写和相关事宜

1、至少在客户来访前一天填写《客户接待安排表》。

2、《客户接待安排表》一式三份，于客户到访前一天呈常务总经理、副总经理和部门负责人。

3、《客户接待安排表》的填写

接待人员——接待客户的业务人员

出席人数——我司出席谈判的人数

到访人数——客户到访人数

客户背景——简述客户背景资料及来访目的

来访安排

日期及时间——客户到厂日期/时间及离厂日期/时间

会议室安排——由办公室根据参加人数安排，并通知业务人员

参观安排——具体的参观地点及时间。如事前无法确认，业务人员须在参观前一小时通知相关部门，以便与相关部门联系参观事宜。

费用申请：此栏需部门负责人审批，并作为报销凭证

接机/接站

了解客户到达机场/车站的准确时间，提前到机场/车站等候
男士穿西装，戴领带，女士穿西服套裙或套裤，仪表整洁 见到客户要热情，友好，主动地上前问候，问候语亲切，自然，举止要大方，得体。

到公司

1、客户进公司大门前，公司领导和接待人员应列队欢迎，并将欢迎牌、横幅放置指定地点；公司简介、产品目录、姓名牌、国旗、信纸等放于桌面；投影仪、手提电脑调整到正常投影状态，并在屏幕上打出“欢迎***莅临**公司考察指导工作”，字幕上方应有宾主双方的logo□

2、客户到达公司后，业务员引领客户到指定会议室就坐。

3、接待人员应主动询问客户所需饮料，负责斟倒，并不定时添加饮料。

谈判

根据事先准备的资料安排合适人员对接，把握客户需求和心理，热情主动的为客户介绍我们的优势及我们能给予对方什么样的保障。

接待客户主持词篇八

顾客：你能便宜点吗？

一般顾客都是进门就问：“这个多少钱？”“1888。”“便宜点吧！”很多顾客连产品都没看完，只是看了个大概。顾客没喜欢上之前，你谈价格肯定要吃亏。

分析：

首先我们不能说：“不能！”强烈的拒绝会让顾客对你反感。当遇到这种问题的时候，我们要把顾客的问题绕开，不要直接回答，因为只要一进入价格谈判我们都会比较被动。此时钱在顾客手里，而我们的优势是产品，因此我们要让顾客充分了解产品。

任何顾客来买东西都会讲价的，我们应先绕开价格，让商品吸引住他，而不要过多的在价格上纠缠。只要东西物有所值，不怕她不买，当然也不能在顾客面前太骄傲。

应对：

1、周期分解法

2、用“多”取代“少”

当顾客要求价格便宜的时候，不少导购会这样说“你少买件衣服就过来了。”其实这是错误的，少买件衣服会让顾客觉

得亏了些什么，心情较为痛苦。正确的说法应该是“就当您多买几件衣服”，避免了痛苦，转移成了快乐。

问题二

顾客：我认识你们老板，便宜点，行吗？

分析：

其实顾客说认识老板，她就真的认识吗？99%的人不认识，最多跟老板有一面之缘，泛泛之交。所以对待不认识或者说认识老板的人，不要当面揭穿，而是把面子给她，但绝不降价。

应对：

我们可以这么说：“能接待我们老板的朋友，我很荣幸”，承认她是老板的朋友，并且感到荣幸，下面开始转折：“只是，目前生意状况一般，您来我们店里买东西这件事，我一定告诉我们老板，让我们老板对您表示感谢！”就可以了。

问题三

顾客：老顾客也没有优惠吗？

分析：

20%的老顾客创造80%效益，千万别宰老顾客。当老顾客提出优惠的时候，我们不能直接拒绝。有些导购会说“您是老顾客更应该知道这里不能优惠！”这样就把老顾客给打击了，老顾客就会想：“我来这么多次了，难道我不知道不能优惠吗？”直接打击顾客对店面的好感。

应对：

首先要把面子给老顾客，让老顾客感觉到你的诚意，可以这

么说：“感谢您一直以来对我这么照顾，能结实您这样的朋友我感到很高兴，只是我确实没这么大的权利，要不您下次来有赠品的话，我申请一下，给您多留一个”就可以了。

问题四

顾客：你们家的品牌几年了？我怎么没听过啊？

分析：

第一个问题，我们可以直接回答她，但第二个问题我们怎么回答都不对，因为只要你回答了第二个问题，顾客会一直问下去，问到她满意为止，所以遇到第二个问题我们要引导她。

应对：

先反问顾客“您什么时候注意到我们品牌的？”没听说的顾客大多会回答“今天刚注意到。”导购即可讲一句“那太好了，正好了解一下。”直接将问题带过去，不在这个问题上过多纠缠。

问题五

顾客：我再看看吧。

应对：

按照四个方面找出产品的优势，这四个方面分别是：

- 1、我们有，别人没有的东西；
- 2、我们能做，别人不愿意做的事情；
- 3、我们做的比别人更好的东西/事情；

4、我们的附加值。

问题六

顾客：你们质量会不会有问题？

分析：

一些导购面对这个问题会直接答“我们质量不会有问题的，我们是大品牌，全国有很多美容院都会有……”但是顾客问出第二句话的时候：“万一有问题怎么办？”不少导购就接不下去了。

应对：

当顾客回答没有的时候，导购又该怎么办？这时，应该先夸顾客，然后说自己的事情：“小姐，您真是太幸运了，你没有，我有遇到过这样的情况啊。怎么怎么样，气死我了。”说的时候一定要带上感情，这样才会感染到顾客。

接待客户主持词篇九

接待工作是一项热情、周到、细致的工作，必须遵循礼貌、负责、方便、有效的原则，做好接待工作，需要把握以下接待工作中的礼仪。下面有小编整理的接待国外客户的礼仪，欢迎阅读！

很多人以为这是一个容易的事情，但是你要想到飞机可能会晚点，你的客户可能中国的手机号码还没有开通，根本没有办法联系等等的问题。

首先，如果你是新人，那么一定要亲自去机场接人，绝对不能只是叫个司机过去就行了，这个时候一定要显示你的重视，

而且作为新人，一般你手上都没有什么单要去跟，所以客户才是你最重要的，在网上发几十份的邮件也比不上你亲自去与客户面对面的谈。

其次，如果你是第一次见这个客户，那么你一定要准备接人板板上面一定要写明公司的名字，然后是客户的名称，在乘客出口处，一定要大大方方的举起来，有些人会觉得不好意思，其实没有什么必要的，对于一个跑来外地谈生意的人，没有什么比他一下飞机就有人立刻把他接走来的更加的开心。因为如果他下了飞机，还要找来找去都找不到你，这个时候他一定会很担心，特别是那些第一次来中国，而且英文水平也不是很高的那些客户，这一点更加重要。

第三，接到客户，简单的认识之后，要搞清楚下面几个问题：

1. 咨询一下客户是否要办中国的手机卡。
2. 客户是否要简单的吃点东西(飞机上虽然有餐饮供应，但是有些客户是不喜欢那些食物的)
3. 客户是要直接回工厂还是先去酒店(这个很重要，因为你第一时间要搞清楚客户是个怎样的人，是工作狂，还是普通的商人，还是比较喜欢异域风情的人士，这个对于你接下来的谈话非常有效)

1. 做足一切准备

来接客户之前，你一定要准备好公司的简介，一些的样板之类的东西。客户未必要看，但是如果他真的要要看的时候，你一定要拿的出来，特别是对于一些时间很紧迫或者是工作狂的，他们是不会放过任何的时间的。如果客户是跟老婆或者孩子一起来，那么别忘了在车上准备一点小零食/饮料之类的东西，孩子毕竟不是大人，他们的目的不是谈生意，但是你也照顾好。

2. 客户要休息

如果客户在车上要求休息，很多新人觉得这是个非常好的建议，因为根本不需要自己去准备任何的话题，也不怕出错，但是你一定要知道，如果客户这样做的话，你就少了一个跟客户沟通的过程，当然如果你看到他真的也很累，他要休息也是很正常的。

3. 简单的咨询一下旅程

跟客户聊聊旅程，这些都是很客套的话题

---机票好订吗？

---飞机上舒服吗？

---餐饮可以吗？

---飞机票需要确定回程吗？

对于一般的东南亚的客户来说，这个通常是不用的，因为飞机的航班比较多，而且比较密，而且去东南亚也非常方便，所以这个问题可以忽略，但是如果你遇到的是非洲或者中东的客户，这个问题非常重要，因为那边的航线比较少，而且很爆，他们订机票的时候，基本上是没有确定回程日期的，所以你一定要第一时间帮他们去排期，特别像阿联酋航空，卡塔尔航空这些，你要提前很长时间准备的，所以一定要聊这个话题。所有做外贸的新人，一定要把一些比较常见的航空公司的电话写下来。国际航空一般要把上海的分公司，广州的分公司和香港的分公司分别写下来，有时候一个分公司解决不了，另外一个分公司可能可以帮你解决。所以机票的常识你一定要懂，否则如果到时候你们所有的问题都谈好了，他的回程确定不了，你就更加不知道给如何打发客户，因为有时候还涉及如果酒店费用是你们提供，这个成本就变高了，

所以一定要注意这个问题。在谈这个机票问题的时候，一定要主要你的语气，要让客户知道你是为他着想而不是要尽快把它赶走，这个要很注意。

客户到了工厂之后，一般要先去会议室，或者接待室坐下来。如果你们的老板要亲自接见，或者你还有上司要直接跟他谈，那么你的责任基本上完成。但是如果你的老板要你做翻译，还有他要你全权负责，那么接着就是你最重要的谈生意的环节了。

1. 如果可以的话，即使是由你全力负责，还是要把客户跟老板简单的介绍一下，握个手，打个招呼，这样显示你们的重视，对于你的工作还是很有利的。当然在跟你老板见面之前，你要搞清楚情况，像一些中东人，他们要做面颊之礼，你一定要提前跟老板说，不然会吓坏他。而且如果中东人带了女的过来，你老板跟她点个头就可以了，如果人家不主动握手，千万不要主动握手。

2. 介绍工厂，看样品。这些就是你们公司自己的东西，外人就很难教你了。

对于第一次来中国的人士，你就不要准备那些稀奇古怪的中国菜了。找一些普通点的，然后点一两个特别点的作为介绍就可以了。但是你一定要点一两个比较地道的中国菜，否则你一会儿没有话题谈。当然如果客户坚持要吃他们本地的菜，那么你就尽量找些符合他口味的餐厅了。

1. 吃饭的时候谈菜式，简单一点，轻松一点。

2. 不要谈政治，这个不是我们范围之内的事情，如果客户要求谈，或者电视上正在播报这些新闻，能避免就尽量避免不要谈，真地避免不了的时候就顺着客户的思路去，不要起冲突，如果真的没有办法回答客户的问题，那么就说：我是中国人，我信佛教的，我回家之后帮你问问佛祖，明天答复你。

把问题带过，不要在那里纠缠。

3. 不要谈价格，这个很敏感，吃饭的时候不要谈价格，如果客户真的要谈起来的话，你也要带过。

4. 谈一些其他客户的事情，这个你可以有夸张的成分。你告诉他，上个月你做了一个什么客户，买了多少东西，货到了客户那里之后，很快就卖完了，现在又要下单了，型号跟你的那个一样之类的，你要说的很真实，让人家不知道你在说谎；或者说哪个客户买了个什么型号(这个型号是你们公司的主打，但是客户这次没有问这个型号的资料)，让他知道这个型号很好卖，让他心里有个数；还有如果客户这次问的型号你们不是那么喜欢生产的型号，就是说这个型号即使客户下单，你们也不想做的，那么你就要在这个时候，暗示一下这个型号的销量不是很好啊之类的东西-(不过所有你说的事情，一定是之前有客户合作过，成功地或者不成功的案例，一定要说的很真实，这个你就要自己慢慢想了，千万不能空口说白话)

当天的任务你就基本上完成了，把客户送酒店之后，要确定第二天要什么时候来接，或者客户有什么特别的要求。如果客户要求你陪他晚上出去，对于第一次的客户，我建议不要出去，夜生活还是会有很多不安全的因素，出了问题，你承担不了任何的责任，公司对你的印象会很差的。