

职场接待礼仪论文 职场的接待礼仪(优质6篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？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。

职场接待礼仪论文篇一

面带笑容，保持开朗心态，有利于营造和谐、融洽的工作气氛；保持身体清洁卫生，这不仅是健康的需要，更是文明的表现，有利于与人交往；头发梳理整齐、面部保持清洁；男员工不留长发，女员工不化浓妆；保持唇部润泽，口气清新，以适合近距离交谈；手部干净，指甲修剪整齐，男员工不留长指甲，女员工不涂抹鲜艳指甲油宜使用清新、淡雅的香水。

前台接起电话的声音要不急不慢，并始终保持轻松、愉悦的声调，不得在电话中和来电者耍脾气、使性子甚至说粗口。接电话中，要勤说“请问”、“对不起”、“请稍等”之类的谦词。

在电话铃响的第二、第三声的时候接起电话。接起电话首先要说“您好，×××（公司名称，如果公司名称较长，应用简称）”，忌以“喂”开头。如果因故迟接，要向来电者说“对不起，让您久等了”。对知道分机号码或者转向具体人姓名的电话，可以礼貌地说“请稍等”，并马上转接过去。

如果要求转接领导电话、对方又知道领导姓名，不知道分机号的话，就要礼貌地询问，对方是谁、哪个单位的。如果是如广告、变相广告之类的电话，应该用礼貌的借口挡驾，或者转到相关部门处理。

鉴于前台每天要接很多电话，为防止嗓子出现意外，要随时准备水，以滋润嗓子，随时保持良好的声音效果。

前台在岗位上一般是坐着的。但遇到有访客来时，应立即起身，面朝向来访者点头、微笑致意：“您好，请问您找一位？”、“有预约吗”。知道找谁，并确认是预约之后，请来访者稍等，立即帮其联系。如果要找的人正在忙，可以请其稍等，用规范的仪态引领来访者入座倒水。如果等了很长时间，访客要找的人还在忙，要关照一下来访者并说向其说明，不要扔在那里不管。

如果来访者要找的没有出来接，让其自己过去，前台应该用规范的手势指引如何去，或者带来访者去。如果来访者要找的人的办公室门即使是开着的，也要先敲门，获得许可后再请来访者进入，为来访者倒好茶后，前台就要返回岗位。当然，如果前台只有一位的话，直接指引来访者就行了。

如果来访者知道找谁，但没有预约，前台要打电话问问，告诉相关同事或领导助理/秘书，×××单位的×××来访，不知道是不是方便接待。出于对来访者的礼貌和方便拒绝时的得体处理，即使是要找的同事或者领导亲自接，都可以当作是其他人接的电话，再询问。这样在来访者听来，即使电话那头没有答应接待，也不是他要找的人直接拒绝的，为下一步的处理留下了余地。

1、离座和外出

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。

2、严守工作时间

前台接待人员应该严格遵守作息时间。

3、闲谈与交谈

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。

1、愿意提供服务的友好态度

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。

2、接待不速之客是教养的试金石

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。

3、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。

职场接待礼仪论文篇二

(1) 主动帮助宾客确认并拿取所携带的行李物品，并帮助宾客小心提送到车上。

(2) 根据客人身份的尊贵程度，将客人送至电梯间、公司大门口或直至将客人送上车。

(3) 送客人到电梯时，要为客人按电梯按钮，在电梯门关上前道别。

(4) 如果要陪同客人乘坐电梯，通常是客人先进电梯，主人后进；主人先出电梯，客人后出。

(5) 秘书人员和上司一起送客时，要比上司稍后一步。(6) 安放好行李后，向宾客作一下交代。

(7) 要施礼感谢光临和致告别语，如祝您旅途愉快，欢迎下次再来！、祝您一路平安，同时希望我们合作愉快！等。

(8) 帮助宾客关车门时，时间要恰到好处，不能太重，也不能太轻。

(9) 车门关好后，不能马上转身就走，而应等宾客的车辆启动时，面带微笑，挥手告别，目送车子离开后才能离开。

一、接待的礼仪有哪些？

答：待客分为迎客、敬烟、敬茶、送客等基本环节。(1)迎客

的礼仪。如果你事先知道有客人来访，要提前打扫门庭并备好茶具、烟具、饮料等，准备好水果、糖、咖啡等等。客人在约定时间到来，应提前出门迎接。即使是十分熟悉的客人来到家中，也应换上便衣。

(2) 敬烟的礼仪。敬烟是我国现代家庭待客的一种习俗，是待客时不可忽视的礼仪。另外，一般不对女性客人敬烟。

(3) 敬茶的礼仪。要事先把茶具洗干净。将茶水倒入杯中三分之二为佳。应双手给客人端茶。对有杯耳的杯子，通常是用一只手抓住杯耳，另一只手托住杯底，把茶水送给客人。切忌用手指捏住杯口边缘往客人面前送。

(4) 送客的礼仪。客人告辞，一般应婉言相留。客人要走，应等客人起身后，再起身相送。送客一般应送到楼下。

二、拜访的礼仪有哪些？

答：(1) 拜访前，最好用电话或书信与主人约好时间。时间约定后，要准时赴约。如遇特殊情况，要事先与主人打招呼，重新约定拜访时间。

(2) 要注意选好拜访时间。尽量回避被访者的用餐和休息时间。

(3) 仪表应整洁庄重、朴素大方，以表示对主人的尊重。

(4) 到主人门前时，要轻轻敲门或按门铃。

(5) 进入主人家门后，要将自己的帽子、大衣、手套、雨具等交给主人的家人处理。

(6) 如果主人屋内是地毯或地板铺地，则应向主人要求换拖鞋。

(7) 进入屋内后，要向其他先来的客人打招呼，待主人安排座位后就座。

(8) 主人端茶点烟，要起身道谢，双手迎接；主人献糖果，要等年长者和其他客人先取之后自己再取用；烟灰要弹在烟灰缸内，果皮、果核不要乱扔乱放。

(9) 不可随便翻弄主人家的东西。

(10) 告辞前要向主人表示谢意。主人送出门口时，客人迈出一步要转回身致谢。如果主人站在门口，客人要走出几步后或在转弯处，回过身来告别。

职场接待礼仪论文篇三

(1) 妆容

化妆并不是一种随心所欲的涂抹，而是一种审美的艺术过程。其基本原则如下：

化妆是为了突出自己美的部分，掩饰自己不足或有缺陷的部分；色彩的选用取决于肤色和服装的色彩；因人、因时、因地制宜，切记强求一律；化妆创造新意时不失自己的基本形象寻找统一和谐美。净面后，均匀打好粉底定妆，粉薄而均匀；眉头自然、眉峰清晰；眼影涂于眼部凹陷处；眼线紧贴睫毛；腮红自颧骨向上；口红先画唇线，再涂口红。

(2) 着装

“云想衣裳花想容”，相对于偏于稳重单调的男士着装，女士们的着装则亮

整洁平整。服装并非一定要高档华贵，但须保持清洁，并熨烫平整，穿起来就能大方得体，显得精神焕丽丰富得多。得

体的穿着，不仅可以显得更加美丽，还可以体现出一个现代文明人良好的修养和独到的品位。职业女性着装要求四讲究。

发。整洁并不完全为了自己，更是尊重他人的需要，这是良好仪态的第一要务。

色彩和谐。不同色彩会给人不同的感受，如深色或冷色调的服装让人产生视觉上的收缩感，显得庄重严肃；而浅色或暖色调的服装会有扩张感，使人显得轻松活泼。因此，可以根据不同需要进行选择和搭配。

配套齐全。除了主体衣服之外，鞋袜手套等的搭配也要多加考究。如袜子以透明近似肤色或与服装颜色协调为好，带有大花纹的袜子不能登大雅之堂。正式、庄重的场合不宜穿凉鞋或靴子，黑色皮鞋是适用最广的，可以和任何服装相配。

饰物点缀。巧妙地佩戴饰品能够起到画龙点睛的作用，给女士们增添色彩。但是佩戴的饰品不宜过多，否则会分散对方的注意力。佩戴饰品时，应尽量选择同一色系。佩戴首饰最关键的就是要与接待员的整体服饰搭配统一起来。

1、站姿

站姿是静态的造型动作，是其他动态美的起点和基础。良好的站立姿势应给人一种挺、直、高的感觉。

（1）基本站姿

两脚跟相靠，脚尖展开45度到60度，身体重心主要支撑于脚掌、脚弓之上；两腿并拢直立，腿部肌肉收紧，大腿内侧夹紧，髋部上提；腹肌、臀大肌微收缩上提，臀、腹部前后相夹，髋部两侧略向中间用力；脊柱、后背挺直，胸略向前上方提起；两肩放松，下沉，气沉于胸腹之间，自然呼吸；两手臂放松，自然下垂于体侧；脖颈挺直，头向上顶；下颌微

收，双目平视前方。

2、坐姿

坐是一种静态造型，是秘书每日的主要内容之一，无论是伏案书写、参加会议、会客交谈、娱乐休息都离不开坐。不正确的坐姿会显得懒散无礼，正确的坐姿能给人一种安详端庄的印象。

（1）基本坐姿

入座要轻而稳，女士着裙装要先轻拢裙摆，而后入座；面带笑容，双目平视，嘴唇微闭，微收下颌；双肩平正放松，两臂自然弯曲放在膝上，也可放在椅子或沙发扶手上；立腰挺胸、上体自然挺直；双膝自然并拢，双腿正放或侧放；至少坐满椅子的三分之二，脊背轻靠椅背；起立时，右脚向后收半步而后起立；谈话时，可以侧坐，此时上体与腿同时转向一侧。

（2）坐姿的种类

女士坐姿要挺拔优雅，表现出女士的魅力，可以有如下几种姿势。开关式坐姿。坐正，双膝并紧，两小腿前后分开，两脚前后在一条线上，两手合握置于两腿间或腿上；右侧点式坐姿。坐正，双膝并紧，上身挺直，两小腿向左斜伸出，左脚靠近右脚内侧，左脚脚掌内侧着地，右脚脚跟提起，双手放置于右腿上，头向右侧转；右侧挂式坐姿。在左侧点或右侧点式基础上，将左脚提起挂在右脚踝关节处，两脚并拢，上身左转45度，立腰挺胸。

侧身重叠式坐姿。髋部左转45度，头胸向右转，左小腿垂直于地面，右腿重叠于左腿上，右腿向里收，右脚尖向下。男士坐姿应注意这几个方面，男士前伸式坐姿。坐正，两腿前伸，双脚在踝关节处交叉。男士后点式坐姿。坐正，上体微

向前倾，双小腿向后屈回，双脚掌着地。男士开关式坐姿。坐正，两小腿前后分开，两脚前后在一条线上，两手合握置于两腿间。男士正身重叠式坐姿。右小腿垂直于地面，左腿在其上重叠，左小腿向里收，脚尖向下，双手扶于扶手上或交叉于腿间。不论男女，坐姿的关键在上体的挺直，腰部要立住，而后再变化的不同姿态，重点在头、颈部、躯干和四肢的协调配合，和谐的姿态会让人感到端庄、大方、自然、舒适。

(3) 坐姿中容易出现的问题

女士不宜将双膝分开，或大腿并拢而小腿分开；坐在松软的沙发中，不可将整个人推入沙发里；不要为了表现谦虚，故意坐在椅子边上，身体前倾给人阿谀之感。

一般常见的手势有横摆式、直臂式、曲臂式、斜摆式。

横摆式。表示的是“请进”。五指伸直并拢，然后以肘关节为轴，手从腹前抬起向右摆动至身体右前方，不要将手臂摆至体侧或身后。同时，脚站成右丁字步，左手下垂，目视来宾，面带微笑。

直臂式。表示“请往前走”。五指伸直并拢，屈肘由腹前抬起，手臂的高度与肩同高，肘关节伸直，再向要进行的方向伸出前臂。

曲臂式。表示“里边请”。当左手拿着物品，或推扶房门、电梯门，而又需引领来宾时，即右手五指伸直并拢，从身体的侧前方，由下向上抬起，上臂抬至离开身体45度高度，然后以肘关节为轴，手臂由体侧向体前左侧摆动成屈臂状，请来宾进去。

斜摆式。表示“请坐”。当请来宾入座时，即要用双手扶椅背将椅子拉出，然后一只手曲臂由前抬起，再以肘关节为轴，

前臂由下向上摆动，使手臂向下成一斜线，表示请来宾入座，当来宾在座位前站好，要用双手将椅子前移到合适的位置，请来宾坐下。

但在介绍人或为他人指路时不可用手指指点点，而应使用手掌，四指并拢，掌心向上；手势不宜过多，幅度不宜过大，更不要手舞足蹈，手势要控制在一定范围内；在公共场合切忌挠头皮、抓耳挠腮、咬指甲、用手指在桌上乱写乱画。

一是确定迎送规格。通常遵循身份相当的原则，即主要迎送人与主宾身份相当，当不可能完全对等时，可灵活变通，由职位相当的人或由副职出面。其他迎送人员不宜过多。

二是掌握到达和离开的时间。准确掌握来宾到达和离开的时间，及早通知全体迎送人员和有关单位。如有变化，应及时通知有关人员。迎接人员应提前到达迎接地点，不能太早，更不能太迟，甚至迟到。送行人员则应在客人离开之前到达送行地点。

三是适时献上鲜花。迎接普通来宾，一般不需要献花。迎接十分重要的来宾，可以献花。所献之花要用鲜花，并保持花束整洁、鲜艳。忌用菊花、杜鹃花、石竹花、黄色花朵。献花的时间，通常由儿童或女青年在参加迎送的主要领导与主宾握手之后将花献上。可以只献给主宾，也可向所有来宾分别献花。

四是不同的客人按不同的方式迎接。对大批客人的迎接，可事先准备特定的标志，让客人从远处即可看清；对首次前来，又不认识的客人，应主动打听，并自我介绍；而对比较熟悉的客人，则不必介绍，仅向前握手，互致问候即可。

五是留下一段时间。客人抵达住处后，不要马上安排活动，要给对方留下一定的时间，然后再安排活动。

关于称呼。国际上，对男子通常称先生，对女子通常称夫人、女士、小姐。其中对已婚女子称夫人，对未婚女子称小姐；而对不了解婚姻状况的女子可称小姐，年纪稍大的可称女士。对地位高的官方人士，还可直接称其职务、阁下。

迎接一批客人，如何介绍呢？是先介绍客人，还是先介绍主人？通常由礼宾工作人员或欢迎人员中身份最高者，先将前来欢迎的人员按其身份从高到低依次介绍给来宾。在介绍两个人互相认识时，怎么介绍呢？是先介绍男士，还是先介绍女士？是先介绍年幼者，还是先介绍年长者？是先介绍身份低者，还是先介绍身份高者？是先介绍未婚女士，还是先介绍已婚女士？西方是先卑后尊，我国是先尊后卑，西方与我国正好相反。伴随介绍客人，就是如何握手的问题？伸手次序：由尊者决定。公务场合职务高、身份高者先伸手，非公务场合，年长者、女姓先伸手。注意：握手忌用左手、忌戴手套、忌戴墨镜、忌手脏，等等。

1、前台接起电话时要保持良好坐姿，声音不急不慢，并始终保持轻松、愉悦的声调，不得在电话中和来电者耍脾气、使性子甚至说粗口。接电话中，要勤说“您好”、“请问”、“对不起”、“请稍等”之类的谦词。在电话铃响的第二、第三声的时候接起电话。接起电话首先要说“您好，×××（公司名称，如果公司名称较长，应用简称）”，忌以“喂”开头。如果因故迟接，要向来电者说“对不起，让您久等了”。对知道分机号码或者转向具体人姓名的电话，可以礼貌地说“请稍等”，并马上转接过去。

2、如果要求转接领导电话、对方又知道领导姓名，不知道分机号的话，就要礼貌地询问，对方是谁、哪个单位的。如果是如广告、变相广告之类的电话，应该用礼貌的借口挡驾，或者转到相关部门处理。前台接待代表着公司的形象，接听电话时应该热情，通过电话，给来电者留下这样一个印象，公司是一个礼貌、温暖、热情和高效的公司。接电话应该注意以下礼仪。

3、适时接起电话。一般以铃响二次后，接起电话。如果电话一响起就立即接听电话，会让对方觉得仓促，但让铃响太久才接会让对方久等而显得不礼貌。

4、左手持听筒、右手拿笔大多数人习惯用右手拿起电话听筒，但是，在与客户进行电话沟通过程中往往需要做必要的文字记录。在写字的时候一般会将话筒夹在肩膀上面，这样，电话很容易夹不住而掉下来发出刺耳的声音，从而给客户带来不适。为了消除这种不良现象，应提倡用左手拿听筒，右手写字或操纵电脑，这样就可以轻松自如的达到与客户沟通的目的。

5、注意声音和表情。通话必须清晰，正对着话筒，发音准确。通电话时，接线员不能大吼也不能喃喃细语，而应该用正常的声音——并尽量用热情和友好的语气。通话者还应该调整好表情，保持微笑。使用礼貌用语如“谢谢您”，“请问有什么可以帮忙的吗？”“不用谢。”

6、保持正确姿势。接听电话过程中应该始终保持正确的姿势。一般情况下，当人的身体稍微下沉，丹田受到压迫时容易导致丹田的声音无法发出；大部分人讲话所使用的是胸腔，这样容易口干舌燥，如果运用丹田的声音，不但可以使声音具有磁性，而且不会伤害喉咙。因此，保持端坐的姿势，尤其不要趴在桌面边缘，这样可以使声音自然、流畅和动听。此外，保持笑脸也能够使来电者感受到接待员的愉悦。

7、复诵来电要点。电话接听完毕之前，不要忘记复诵一遍来电的要点，防止记录错误或者偏差而带来的误会，使整个工作的效率更高。例如，应该对会面时间、地点、联系电话、区域号码等各方面的信息进行核查校对，尽可能地避免错误。

8、最后的道谢也是基本的礼仪。来者是客，以客为尊，千万不要因为电话客户不直接面对而认为可以不用搭理他们。实际上，客户是公司的衣食父母，公司的成长和盈利的增加都

与客户的来往密切相关。因此，公司员工对客户应该心存感激，向他们道谢和祝福。

9、让客户先收线。不管是制造行业，还是服务行业，在打电话和接电话过程中都应该牢记让客户先收线。因为一旦先挂上电话，对方一定会听到“喀嗒”的声音，这会让客户感到很不舒服。因此，在电话即将结束时，应该礼貌地请客户先收线，这时整个电话才算圆满结束。

10、当接待员正在通电话，又碰上客人来访时，原则上应先招待来访客人，此时应尽快和通话对方致歉，得到许可后挂断电话。不过，电话内容很重要而不能马上挂断时，应告知来访的客人稍等，然后继续通话。

职场接待礼仪论文篇四

主人到车站、机场去迎接客人，应提前到达，恭候客人的到来，决不能迟到让客人久等。客人看到有人来迎接，内心必定感到非常高兴，若迎接来迟，必定会给客人心里留下阴影，事后无论怎样解释，都无法消除这种失职和不守信誉的印象。

3、接待礼节

接到客人后，应首先问候“一路辛苦了”、“欢迎您来到我们这个美丽的城市”、“欢迎您来到我们公司”等等。然后向对方作自我介绍，如果有名片，可送予对方。注意送名片的礼仪：

当你与长者、尊者交换名片时，双手递上，身体可微微前倾，说一句“请多关照”。你想得到对方名片时，可以用请求的口吻说：“如果您方便的话，能否留张名片给我？”

作为接名片的人，双手接过名片后，应仔细地看一遍，千万不要看也不看就放入口袋，也不要顺手往桌上扔。

职场接待礼仪论文篇五

公务接待的种类很多，有内宾接待、外宾接待；有上级领导接待、下级上访接待；有专程到访接待、顺道访问接待；有对口接待、非对口的新闻记者及公众接待。要策划好每一次接待活动，首先从认识接待类型开始。

视访接待。是指上级机关各级领导到本地区、本单位的视察、检查指导工作的接待。领导视访人数有多有少，有时轻车简从，只带一两个工作人员；有时带队视访，有相当的规模。视访时间有长有短，短则一天半日，长则十天半个月。视访任务可以是听取汇报，检查工作，听取意见，了解情况，调查研究。这类接待情况复杂，任务重、责任大，需要根据不同情况，作出妥善安排。

上访接待。是指下级机关单位和有关人员到本机关部门处理公务的接待。下级及基层有关人员前来汇报工作、请示事项、反映情况、提出建议，办理其他有关事宜。这类接待，一般时间较短，不用组织专门的接待安排。但也不能掉以轻心，马虎应付。否则让人感到不受重视，受到冷遇，同样影响机关形象。

内宾接待。是指兄弟单位客人前来参观、学习、访问的接待。这类来宾一般由领导带队，有一定的规模，有数天时间，要安排座谈、参观、游览、住宿。不管规格高低、规模大小，要周密安排，热情接待，否则会影响兄弟单位之间的感情。

公众接待。任何单位部门，经常要接待一些前来办事、投诉、上访、采访的有关人员。这些来访人员属于散兵游勇，人数不多，大多是不速之客，零碎繁琐。由于都是因工作关系而到访，同样需要热情接待，尽量给予帮助，解决有关问题。

外宾接待。是指国外来宾及港、澳、台同胞和海外侨胞的接待。外宾接待有些由专门部门接待，如外事、侨务、台办等，

有些则需要有关部门承担或协助。这类接待政治性强，体现国家的外交政策，需要按照外事接待规定和礼仪进行。

一、仪容礼仪

男性公务员一般做到面部清洁即可，只是发型方面有一些特殊要求，比如：不宜剃光头，也不宜蓄胡子、留长发，一般有前不过眉，侧不过耳，后不及衣领的说法，也不得漂染彩发；女性公务员发型一般以短发、束发和盘发为宜，不应漂染艳丽的彩发，化妆方面，要求比较多一些，要化淡妆，尽量做到美化、自然、得法、协调，并且不宜在公共场合化妆，如果确实有特殊需要，可在化妆间或洗手间进行化妆。

二、着装礼仪

着装一般有这么几个基本要求：整洁美、整体美、个性美、协调美。协调美有一个tpo原则，即着装要与时间(time)□地点(place)□场合(occasion)相协调。今天重点给大家分别讲一下男女公务员着正装的一些礼仪规范：

男性公务员在正式场合着装应保持在三种色彩之内，一般以黑色、深蓝色、灰色西装为宜，白色或浅色衬衣，系领带，穿深色皮鞋、深色袜子。这里需要说明一下，在正式场合忌穿宽条纹西装，衬衣在隆重场合最好是白色的，不要穿运动鞋或布鞋，袜子忌穿白色或者是尼龙丝质的，此外，男性公务员穿着西装还应该注意以下几个细节：

1. 扣子：穿单排两扣西装，只扣上面一个扣子；单排三扣西装，一般可扣上面两个或中间一个扣子；双排扣西装，应将纽扣都扣上。正式场合穿西装一般应扣上扣子，落座后可敞开。

2. 衬衣：穿西装时，应配长袖衬衣，系领带，若不系领带，衬衣的第一个扣子不要扣上，衬衣袖应长出西装衣袖约2.5厘米

米，衬衣领应高出西装领1厘米左右。

3. 领带：领带的颜色要与西装与衬衣的颜色相协调，以单色、深色为主。领带的长度要适当，以达到皮带扣下缘为宜。系领带时，衬衣的第一个扣子要扣好；如果佩戴领带夹，一般夹在第四与第五个扣子之间。

4. 内衣：除了背心之外，最好不要再穿其他内衣，如果穿的话，内衣的领圈和袖口也不要露出来。在西装里面不应穿羊毛衫。

下面再说一说女性公务员着装应注意的问题：

女性公务员在正式场合着装应掌握袖长及腕，裙长过膝，裤长至脚面的原则，一般选择套装或套裙装为主，颜色应以灰色、藏青色等冷色调为主，面料可选择半毛制品或亚麻制品，后者最好混有人造纤维。但是在正式场合，忌穿皮裙。此外，还要注意以下几个细节：

1. 鞋：在正式场合，应穿半高跟鞋，鞋子颜色应与裙装颜色相协调，以黑色、棕色为宜。

2. 袜子：着裙装应当选配同肤色相近的长袜，切忌穿着抽丝、漏洞的袜子。

3. 首饰：

注意场合。一些高档饰品，尤其是珠宝饰品，适合在隆重的社交场合佩戴，不适合在工作、休闲时佩戴；吊唁、丧礼场合只适合戴戒指、珍珠项链和素色饰品。

注意协调。一般佩戴金银珠宝首饰不应超过三种，在色彩、质地上应协调一致，除耳环外，佩戴的同类饰品不宜超过一件。

注意季节。佩戴饰物时，颜色应与季节相符合，金色、深色饰品适合于冷季佩戴，银色、艳色的饰品适合于暖季佩戴。

三、举止礼仪

举止礼仪包括很多方面，与我们日常的工作和生活密不可分，今天我给大家重点说一说有关眼神、站姿、坐姿和递接物品四个方面的礼仪知识。

1. 眼神。人们都说，眼睛是心灵的窗户，眼神是展示心理活动、传递信息和思想的媒介，这里给大家说一下三个目光注视的礼仪区域：

公务凝视区。这个区域是以两眼为底线、额中为顶角形成的一个三角区。在公务交谈时，如果你看着对方的这个区域就会显得严肃认真，对方也会觉得你有诚意。

社交凝视区。这个区域是以两眼为底线、唇心为下顶点所形成的倒三角形区域。通常在社交场合使用这种凝视，能给人一种平等而轻松的感觉，营造出一种良好的社交气氛。

亲密凝视区。这个区域是从双眼到胸部之间。这种凝视往往带有亲昵和爱恋的感情色彩，一般应在关系亲密的人之间采用。

2. 站姿、坐姿。一句老话叫坐有坐相，站有站相，就是强调我们无论是坐还是站，都应该有一个标准，来体现自己的精神风貌和内在修养。

站姿要求头正、肩平、臂垂、躯挺、腿并，两脚尖外展成45度夹角。坐姿男女要求有所不同，男性公务员的标准坐姿要求上身挺直，双肩正平，两手自然放在两腿或扶手上，双膝并拢，小腿垂直落于地面，两脚自然分开成45度；女性公务员的标准坐姿同样要求上身挺直，双肩正平，两臂自然弯曲，

两手要交叉叠放在两腿中部，并靠近小腹，两膝并拢，小腿垂直落于地面，两脚尖朝正前方。关于站姿和坐姿平时大家已经很注意了，我就不再详细说了。

3. 递接物品。大家在平时的工作生活中，递物与接物是经常要做的事情，下面简单说说需要注意的一些常识性规范：

在递物时，应该双手递，以示对对方的恭敬与尊重。如果是文件、名片等，应将正面朝向对方；如果是尖利的物品，应将尖利一方朝向自己，而不应指向对方。

在接物时，应该双手接，对接过来的物品要表示关注，同时点头示意道谢，不应该漫不经心。

简单的说，就是递接物品时，应该双手递，双手接。

四、电话礼仪

公务员在公务活动中，利用电话交流情况、沟通信息、商洽问题、回答事项，是一种普通的工作手段。正确使用电话可以树立良好的形象。今天为大家重点说一说有关接、打固定电话方面的礼仪知识。

打电话：

[]

时间选择。公务通话一般应在办公时间内进行，而不应在下班之后打，更不应选择在深夜、凌晨及午休、用餐、公休假时间。再者，一般不宜过长，以不超过五分钟为佳。

表述得体。打电话时，声音不要太大，要首先自报家门，说说自己的单位和姓名，打错电话应该主动道歉。通话中断时，应立即再拨，并向对方说明，而不应等接电话一方把电话打

过来。

举止得体。打电话时要聚精会神，不要抱着电话四处走动、仰坐、斜靠、歪躺或趴在桌子上，不要嚼东西，此外，电话要轻拿轻放。

接电话：

及时接听。接电话时遵循铃响不过三原则，以铃响三次左右为宜，电话铃一响，应该及时接听。

文明应答。接电话时应主动问好并自报家门，如果对方打错电话，要耐心向对方说明，挂电话时应由打电话的人先挂断电话。通话中断时，应当等打电话一方把电话拨过来。

做好记录。公务电话通常需要做记录，特别是遇到重要事项，要认真做好记录，如果听不清楚，可以请求对方重复一遍。

以上都是有关接、打固定电话方面的礼仪知识，而手机也已经成为大家生活中密不可分的部分了，下面就简单的说说用手机时应注意的一些细节：

不在公共场合，尤其是楼梯、电梯、路口、人行道等人来人往之处旁若无人地使用手机

不在驾驶车辆时使用手机，以免发生车祸

不在飞机上使用手机，以免干扰导航系统

五、握手礼仪

公务员在握手时，应注意先后顺序，不能贸然行事，所以，今天重点给大家说一下握手的先后顺序问题，握手有这样几个固定原则：

年长者与年幼者握手，年长者应先伸手

长辈与晚辈握手，长辈应先伸手

老师与学生握手，老师应先伸手

女士与男士握手，女士应先伸手

已婚者与未婚者握手，已婚者应先伸手

社交场合的先到者与后来者握手，先到者应先伸手

职位、身份高者与职位、身份低者握手，前者应先伸手

另外，一些特殊情况下握手的顺序是这样的：

社交场合同时与多人握手，应先尊后卑，先女后男，先近后远，依次进行

六、介绍礼仪

一般本着尊者优先的原则，先将职位低的人介绍给职位高的人，先把男士介绍给女士，先把晚辈介绍给长辈，先把未婚者介绍给已婚者。

七、行进礼仪

1. 单独行进礼仪。当与客人单行行进即一条线行进时，标准的原则是前方高于后方，以前方为上。如果没有特殊情况，应该让客人在前面行进。

2. 并行行进礼仪。

与客人同行，应该让客人走在中央或者走在内侧

一位男士与两位或两位以上的女士同行，男士应走在外侧

两位男士与一位女士同行，应该让女士走在中间

夫妇二人陪同长辈外出，丈夫应走在外侧，长辈居中，妻子走在内侧

在车辆较多或路灯昏暗的地方，走在外侧的一方应先行几步，提醒并照顾他人

3. 上下楼梯行进礼仪。

上下楼梯均应靠右单行行走，不应多人或并排行走

为人带路上下楼梯时，应走在前面

上下楼梯时，不应进行交谈，更不应站在楼梯上或楼梯拐弯处进行深谈，以免有碍他人通过

男性与长者、异性一起上下楼梯时，如果楼梯过陡，应主动走在前面，以防对方有闪失

上下楼梯时，既要注意楼梯，又要注意与身前、身后的人保持一定距离，以防发生意外

上下楼梯时，应注意姿势、速度。不管自己有多么急的事情，都不应推挤他人，也不要快速奔跑。

1) 男士

1. 短发，清洁、整齐，不要太新潮；

2. 精神饱满，面带微笑；

3. 每天刮胡须，饭后洁牙；

4. 白色或单色衬衫，领口、袖口无污迹；
5. 领带紧贴领口，系得美观大方；
6. 西装平整、清洁；
7. 西装口袋不放物品；
8. 西裤平整，有裤线；
9. 短指甲，保持清洁
10. 皮鞋光亮，深色袜子
11. 全身3种颜色以内。

2) 女士

1. 发型文雅、庄重，梳理整齐，长发要用发夹夹好，不能染鲜艳的颜色；
2. 化淡妆，面带微笑；
3. 着正规套装，大方、得体；
4. 指甲不宜过长，并保持清洁。涂指甲油时须自然色；
5. 裙子长度适宜；
6. 肤色丝袜，无破洞；
7. 鞋子光亮、清洁；
8. 全身3种颜色以内

职场接待礼仪论文篇六

职场礼仪接待是商务交往中最基本、最重要的环节。接待中的迎接显得尤其重要，因为它是给客人良好第一印象的最重要环节。下面是本站小编给大家搜集整理的职场中接待礼仪知识要点文章内容。希望可以帮助到大家！

1、接待准备

对于前来访问、洽谈业务、参加会议的外国、外地客人，应首先了解对方到达的车次、航班，安排与客人身份、职务相当的人员前去迎接。若因某种原因，相应身份的主人不能前往，前去迎接的主人应向客人作出礼貌的解释。

2、及时接待

主人到车站、机场去迎接客人，应提前到达，恭候客人的到来，决不能迟到让客人久等。客人看到有人来迎接，内心必定感到非常高兴，若迎接来迟，必定会给客人心里留下阴影，事后无论怎样解释，都无法消除这种失职和不守信誉的印象。

3、接待礼节

接到客人后，应首先问候“一路辛苦了”、“欢迎您来到我们这个美丽的城市”、“欢迎您来到我们公司”等等。然后向对方作自我介绍，如果有名片，可送予对方。注意送名片的礼仪：

当你与长者、尊者交换名片时，双手递上，身体可微微前倾，说一句“请多关照”。你想得到对方名片时，可以用请求的口吻说：“如果您方便的话，能否留张名片给我？”

作为接名片的人，双手接过名片后，应仔细地看一遍，千万

不要看也不看就放入口袋，也不要顺手往桌上扔。

4、交通工具的安排

迎接客人应提前为客人准备好交通工具，不要等到客人到了才匆匆忙忙准备交通工具，那样会因让客人久等而误事。

5、日程安排

主人应提前为客人准备好住宿，帮客人办理好一切手续并将客人领进房间，同时向客人介绍住处的服务、设施，将活动的计划、日程安排交给客人，并把准备好的地图或旅游图、名胜古迹等介绍材料送给客人。

将客人送到住地后，主人不要立即离去，应陪客人稍作停留，热情交谈，谈话内容要让客人感到满意，比如客人参与活动的背景材料、当地风土人情、有特点的自然景观、特产、物价等。考虑到客人一路旅途劳累，主人不宜久留，让客人早些休息。分手时将下次联系的时间、地点、方式等告诉客人。

在“室内”接待时，主要要注意以下几点。

1、客人要找的负责人不在时，要明确告诉对方负责人到何处去了，以及何时回本单位。请客人留下电话、地址，明确是由客人再次来单位，还是我方负责人到对方单位去。

2、客人到来时，我方负责人由于种种原因不能马上接见，要向客人说明等待理由与等待时间，若客人愿意等待，应该向客人提供饮料、杂志，如果可能，应该时常为客人换饮料。

3、接待人员带领客人到达目的地，应该有正确的引导方法和引导姿势。

涉外礼仪是涉外交际礼仪的简称，是指国人在对外交际中，

用以维护自身形象，对交往对象表示尊重与友好的约定俗成的习惯做法。我单位员工在境外从事生产经营、考察、培训等活动，经常与所在国家政府官员、公司职员和民众交往，必须遵守以下通则：

- 1、维护形象。在国际交往中首先要给交往对象留下良好的第一印象。个人形象的六要素是：仪容、表情、举止、服饰、谈吐、待人接物。
- 2、不卑不亢。要意识到自己代表自己的国家、民族、所在单位，言行应从容得体，不应表现的畏惧自卑，也不应表现的狂傲自大，目中无人。
- 3、求同存异。各国礼仪习俗存在差异，重要的是了解，而不是评判是非、鉴定优劣，要以我为主，兼及他方，求同存异。
- 4、入乡随俗。要真正做到尊重交往对象，首先就必须尊重对方所独有的风俗习惯。当自己身为东道主时，通常讲究“主随客变”；而当自己是客人身份时，则应讲究“客随主变”。
- 5、信守约定。许诺要谨慎，承诺要兑现，失约要道歉。
- 6、热情适度。不仅待人要热情友好，更为重要的是要把握好待人热情友好的具体分寸。
- 7、谦虚适当。反对过分抬高自己，但也不要过度谦虚客套。
- 8、尊重隐私。在对外交往中不要涉及收入支出、年龄、婚姻、健康、家庭住址、个人经历、信仰政见等。
- 9、女士优先。在一切社交场合，尊重、照顾、关心、体谅、保护妇女。
- 10、以右为尊。并排站立、行走、就座、会见、会谈、宴会

席次桌次、乘车、挂国旗等都应遵循这一原则。