

最新公司接待流程及方案 公司接待管理制度(汇总7篇)

为有力保证事情或工作开展的水平质量，预先制定方案是必不可少的，方案是有很强可操作性的书面计划。通过制定方案，我们可以有计划地推进工作，逐步实现目标，提高工作效率和质量。下面是小编为大家收集的方案策划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

公司接待流程及方案篇一

(一) 为使公司接待工作有所遵循，特制定本制度。

(二) 本制度适用于公司基地接待工作。外驻机构及总部接待工作另作规定。

(三) 行政办公室负责制度解释。

二、接待事务分类

a类：贵宾接待。指公司领导重要客人公司重要客户、外宾及参观团或地方政府部门的接待。

b类：业务接待。指营销客户的接待。

c类：普通接待。指一般来客的接待。

三、接待场所管理

(一) 公司基地设三个接待处所：文化苑用于贵宾接待，商务室用于业务接待，休闲厅用于普通接待。

(二) 其它场所除总经理室外一律不得用做接待场所，待客

必须在指定处进行。

四、接待职责分工

（一）接待工作是公司窗口式工作，对于塑造企业良好形象、实现“先卖企业后卖产品”营销策略目标，具有十分重要的意义。各相关部门及人员必须高度重视且规范操行。

（二）接待内容包括：迎客引入、询问让座、接待洽谈、参观介绍及招待服务等。分工如下：

1. 接待中心：提供一般接待良好环境的保障及备品准备，协理贵宾室、商务室定时进行“一般”清扫工作。
2. 警卫值班：提供安全保障及来客导入。
3. 总台文员：提供信息沟通保障及调度控制和来客记录，安排来客食宿。
4. 经办部门：负责接待洽谈并陪同始终。
5. 秘书：管理贵宾室、商务室、负责招待服务并陪同洽谈及参观介绍

（三）办公室主任对接待工作负有全面责任。

五、接待方式

（一）贵宾接待：秘书迎接来客于文化苑入座，公司领导陪客接待，以咖啡、冷饮、热茶、名烟、水果方式招待，如须就餐由公司领导或指定专人陪同安排于公司或酒店就餐，必要时安排北京市里酒店就餐。

（二）业务接待：营销部门主办人员迎接客户于商务室洽谈，文秘员陪同并服务，以烟茶、饮料、糖果方式招待。原则上安排工作餐，由秘书服务、营销经办人陪同。如须安排外出就餐，由营销部长或指派人员陪同。

（三）普通接待：业务部门接待并服务，以普通香烟、白开水方式招待，由部门指定人员陪同于餐厅就餐。

八、接待规则

（一）接待一般程序

警卫值班询清来由后指导路线并通报总台

总台文员礼貌询问后让座于休闲厅并通报接待部门及服务人员

接待经办人员请来客到专门接待室

接待洽谈，总台安排食宿

相关人员礼貌送客

（二）接待礼仪要点

1. 接待人员须严格遵守公司相关规定，不准有任何越格行为发生。

2. 总台文员于接待进行时，须密切注视接待动态，做好控制指挥工作，保证规范进行。

3. 接待过程中迂有来客提出办理限制事宜，须婉言解释。

（三）接待用品准备

1. 通用备品：烟及配套用品、水及水具、杂志、便笺及铅笔等。
2. 特殊备品：文化苑速溶咖啡、夏季冷饮、茶品及专用茶具、水果等；商务室夏季饮料及糖果。
3. 备品采购：依物资管理制度进行，秘书办理采购。

（四）环境标准

1. 物品摆放整齐，且表面无灰尘；
2. 地面干净无脏物，空气流通清新；
3. 室温适度，灯光合适，电视调好；
4. 备品齐全。

3□2

（五）参观规定

1. 决定参观须请示办公室主任批准。
2. 参观介绍以秘书为主，接待部门配合。
3. 非经总值班批准不准入室参观和拍照生产场所。
4. 参观进行时，原则上介绍者在先、接待经办在后。

公司接待流程及方案篇二

本站发布公司接待策划方案【五篇】，更多公司接待策划方案【五篇】相关信息请访问本站策划频道。

篇一：

一、全程服务项目

- 1、展会策划：各类展览会、交易会、博览会的策划、组织及运作。
- 2、承办各型企业事业机构的专题会议、年会、礼仪、开业庆典、酒会、展示会等。
- 3、承办在华的国际会议，包括行业、专业或专家会议等。
- 4、组织出国参加各类会议、预约会见、参观、访问等活动。
- 5、承办各公司（厂矿）业务洽谈会、订货会、新产品推广会、集团公司董事会、奖评会、客户联谊会等。
- 6、承办各种类型商务考察会议。
- 7、培训类会议计划实施。
- 8、承办按照客户自订策划方案举办的会议活动。

二、单项服务项目

- 1、会务服务：协助主办单位选择会议场所，为代表提供礼仪、公关、文秘服务，会议协调管理工作。
- 2、展览展示：展台搭建、会场布置、展具租赁、视频音响设备租赁等。
- 3、会议接待：为参会代表提供接送站服务、会议代表签到服务。
- 4、酒店预定：以优惠价格提供国内酒店预定服务，代订各地

优惠客房。

5、用餐安排：以特惠价格安排特色的餐饮服务，优价代购当地土特产。

6、票务服务：为参会代表提供各地返乘飞机票、火车票、船票预订服务；会务展品的托运代办，会议代表考察旅游结束地的善后服务。

7、娱乐安排：为代表安排富有当地特色的娱乐、活动项目。

8、会后参观、访问、旅游、考察等后勤服务。

篇二：

1、心理准备

(1) “诚恳”的心，要让对方感到自己是受到欢迎、得到重视的。

(2) 合作精神。看到同事在招待客人，要有主动协助的精神，不能认为不是自己的客人就不予理睬。

(3) 具备一定的礼仪知识。特别注意在接待、洽谈、宴请等方面的相关礼仪。

2、物质准备：物质准备包括环境准备和办公用品准备，主要由总经办负责。

(1) 环境准备。全力打造清洁、整齐、明亮、美观，无异味的接待环境。包括前台、会客室、办公室、走廊、楼梯等处。

(2) 办公用品准备。例如：前厅，为客人准备简洁、色彩和谐的座椅。会客室，桌椅摆放整齐，桌面清洁，墙上挂上某次成功的大型公关活动的照片，桌上放一些介绍公司情况的资

料，以提高公司的可信度。另外，茶具、茶叶、饮料要准备齐全。

3、业务知识和能力的准备，即企业的发展历史、产品特点、规格、种类、各部门设置及领导职工的情况；还要准备一些较完备的资料，如当地宾馆、名胜古迹、游览路线、娱乐场所的名称、地点、联系方式，本市的政治、经济、文化等情况。主要由行政部、市场营销部负责。

4、了解来宾的基本情况，包括来宾的人数、姓名、性别、年龄、职务、民族及其宗教信仰等，以确定接待规格和制定接待计划。主要由人事部、计划部、财务部负责。

快速了解外宾的基本情况后，还需要根据实际情况做好以下三项主要准备工作：确定接待规格、拟定日程安排、提供经费列支。包括到机场或车站迎接得人员、迎接物品的种类及数量、专项陪同人员、全程陪同人员；宴请的规格、地点；住宿的宾馆等级、房间标准等等。涉及到的具体内容有：(1)主要陪同人员；(2)主要工作人员；(3)住宿地点、标准、房间数量；(4)宴请时间、标准、人数；(5)会见、会谈时间、地点、参与人员。

为了让所有有关人员都准确地知道自己在此次接待活动中的任务，提前安排好自时间，保证接待工作顺利进行，制定一份表格，内容如下，印发各有关人员：

1. 人员安排表：包括时间、地点、事项、主要人员、陪同人员。

2. 日程安排：包括日期、时间、活动内容、地点、陪同人员等内容，一般以表格的列出。

3. 接待经费列支：包括(1)工作经费：租借会议室、打印资料等费用；(2)住宿费；(3)餐饮费；(4)劳务费：讲课、演讲、加

班等费用;(5)交通费;(6)参观、游览、娱乐费用;(7)纪念品费;(8)宣传、公关费用;(9)其他费用。

篇三:

二、主题: 经验交流促进发展

三、具体事项

(一) 接待前的准备工作

1、提前掌握来宾的具体情况

(1) 了解来宾总人数

(2) 来宾的职务、年龄、性别、风俗习惯、身体状况

(3) 来宾来访的目的、抵达及离开的时间、交通工具和路线及其他的具体要求

2、根据对来宾的情况了解做出相应的食宿安排

公司接待策划方案--策划书公司接待策划方案--策划书

3、拟定日程表

4、提前做好专家之前的到访资料,准备好本次接待相关的材料文件以发放给公司员工

5、邀请媒体电视做本次专家来访专题采访

6、做好安全措施工作,安排好相关人员。提前做好医疗储备工作以防突发情况

7、确保车辆供应顺畅保证能及时接送来宾。

8、预订好来宾回国机票

（二）确定好迎接人员以及提前做好迎宾所需物品

- 1、确定好来宾到达的时间，提前到达接待处（注意：不准迟到）
- 2、准备好一块迎接牌，用来宾看得懂的文字书写上具体信息。字牌书写工整，字体醒目。
- 3、接到客人后，要主动上前打招呼问候，双手递上名片。届时面带微笑，热情有礼

（三）确定陪车人员及送行人员的安排

- 1、准备6份具有纪念性意义的. 礼物送给来宾
- 2、提前把路线安排好，以防交通不方便

（四）做好宴请人员的安排

宴会上，比如在祝酒、敬酒时需要有人提议来干杯，可以是嘉宾或主方的人员。进行干杯时注意应起身右手端正酒杯再用左手扶住杯底，面带微笑巡视四方或目视自己的敬酒对象，说完祝酒话后，需一饮而尽。

篇四：

x月初□xx公司领导将前往我公司进行xx项目的实地调研和现场评估工作，为做好此次接待工作，特制定本草案。

一、接待安排

1、沟通确认具体行程

时间：9月30日前

事宜：与中资公司负责人联系此次评估工作的具体安排，此次评估行程安排，来访人数、性别比例，航班到达地点、具体时间及特别要求等。

2、接机安排

时间：具体时间待定

地点：待定

事宜：根据来访人数，达到地点、时间，安排好接机人员、车辆、司机提前前往机场迎接。

3、住宿安排

时间：具体时间待定

地点：待定

事宜：根据来访人数、来访人员性别比例及特殊要求订好酒店并配合酒店布置房间。

4、就餐安排

时间：具体时间待定

地点：待定

事宜：根据来访人数、客人禁忌、达到时间订好饭店并点菜，同时视情况确定陪同人员。

陪同人员：待定

5、车辆安排

时间：视来访人员行程安排

事宜：全程专职为来访人员服务

车辆台数（司机人数）：视来访人数及陪同人员数量

司机：待定

6、行程安排

（1）座谈会

会议议题：技术中心创新能力建设项目评估会

时间：待定

地点：待定

主持人：待定

我公司参加人员：待定

（2）工厂参观

时间：待定（附具体时间安排）

地点：产品展厅、检测中心、减振nvh实验室、中鼎泰克（暂定）陪同人员：待定

司机：待定

车辆：待定

7、送客安排

时间：待定

送到地点：待定

车辆：待定

司机：待定

送客人员：待定

二、任务分工

1□xx负责组织协调此次接待任务，联系来访单位负责人，确定具体行程安排。确定来访人员评审费用，礼品规格，接待陪同人员，座谈会参会人员，参观地点，并处理紧急突发情况。

2□xx负责联系安排来访人员的酒店预订、房间布置；饭店预订、提前点菜；车辆安排、司机确定；客户礼品准备等工作。同时由xx协助安排布置座谈会会议室，检查投影仪等设备，确保正常使用。

3□xx协助xx联系各部门准备座谈会会议材料编写、收集、整理工作，并提前到参观地点现场查看，做好客户服务工作。

4□xx负责协助xx完成来访客户的食、住、行安排工作，布置会议室，并做好会议服务工作。

三、备注

1、客户礼品准备应提前询价、采购，确保礼品质量。

- 2、参观地点应提前查看，确保现场整洁，并排除安全隐患。
- 3、会议室设备应提前检测，确保正常使用。
- 4、尽量调查清楚客户休息、饮食习惯，提高服务满意度。
- 5、在入住酒店、参观地点及座谈会现场悬挂横幅和会标，以示欢迎。

篇五：

为了落实党风廉政建设责任制，加强业务接待管理，规范接待行为，严格控制费用开支，降低企业管理成本，根据上级有关规定，结合我公司实际，特制定本办法。

一、接待原则

公司接待策划方案--策划书策划书策划方案

- 1、坚持对口接待。凡有对外接待任务的，接待部门提前向分管领导报告，领导同意后方可安排接待。
- 2、坚持节俭的原则。各部室在接待过程中，要严格控制陪餐人员，一般限制在1至3人。既要圆满完成接待任务，又要尽可能地减少接待费用。
- 3、坚持一支笔审批的原则。

二、接待程序管理

- 1、凡来公司进行公务活动的上级领导和兄弟单位领导，由总经理工作部负责安排接待工作；与公司工作有关的业务往来，由相关业务对口部室负责接待。
- 2、各部门在业务往来中需要接待时应向总经理工作部提出申

请，填写《酒泉供电公司业务接待审批单》，由总经理工作部审核认可后报主管领导，经主管领导批准后，由申请部门依批准后的费用标准负责接待。

三、接待费管理

- 1、接待费坚持接待部门申请，总经理工作部审核，主管领导审批的原则。
- 2、接待费实行总额控制，超支不补。接待用餐要厉行节约，坚持廉洁自律，杜绝大吃大喝、铺张浪费，树立良好的党风和企业形象。
- 3、总经理工作部、财务部、纪检监察与审计部有权对各部门业务接待费的使用情况进行监督、检查。
- 4、总经理工作部应按规定向总经理和职代会报告业务接待费的使用情况。

四、接待标准

- 1、一般业务往来，根据工作性质和内容按25—50元/人·天的标准安排工作餐。
- 2、本公司召开的涉及外单位人员参加的会议，按25—50元/人·天的标准安排工作餐。
- 3、工作期间接待就餐，除迎来送往时可摆放烟、酒外，其余时间均执行工作餐标准。（面试网）
- 4、承办上级会议时按上级规定的标准执行。

五、费用的报销

- 1、接待部门在招待费用发生后，由总经理工作部依据接待审

批单进行审核登记，经主管领导批准签字，在财务部报销。

2、各办理的业务招待费应及时结算报销，月结月清。当年发生的接待费必须在当年的12月15日前结清，否则次年不予报销。

五、其他

1、公司工会、纪检监察与审计部负责对本办法的执行情况进行监督检查。

2、本办法由总经理工作部负责解释。

3、本办法经总经理办公会讨论通过后执行。

公司接待流程及方案篇三

二、地点：

三、参加人员

所有党委成员全体参加，重点参加人员如下：

(一)陪同调研人员

x党委书记

x党委副书记、镇长

x党委副书记、纪委书记

x党委委员、组织员

(二)视察点接待人员

1、视察点：(党委委员、人大主席)、(金太阳集团副总经理)、(工作人员)

2、视察点：(社区支部书记)、(社区居委会主任)、(工作人员)

3□xx村视察点□(xx村支部书记、村委会主任)、(工作人员)

4、视察点：、(工作人员)

(三)参加汇报人员

党委会议室：、。

四、具体路线

1、原绵梓路收费站等候引路：、

2、经绵梓路至x公司：视察非公企业党建，汇报人：。

3□x公司至xx社区：视察社区综合服务中心建设，汇报人：。

4□xx社区至xx村：视察远程教育站点建设和党务村务公开，汇报人：。

5□xx村至机关：视察机关文化建设和党务政务公开，汇报人：。

6、党委会议室：听取新桥镇党委政府工作汇报，汇报人：。

五、后勤保障、环境整治、维稳安排

1、接待总负责人：，具体负责人员通知和安排。

2、沿途各村(、)做好环境整治工作，牵头负责，具体负责各驻村干部、支部书记;机关清洁及政府接待准备，负责人。

3、维稳：安全维稳中心负责做好接待当日各村重点地段和接待点治安、维稳工作。

4、交通：城乡环境综合整治办负责做好接待日场镇车辆秩序和治安维护。

5、汇报材料：党政办负责新桥镇党委政府工作汇报材料。

6、中午就餐：党政办负责中午就餐地点安排。

猜你感兴趣

公司接待流程及方案篇四

为安排好xx公司代表来我公司洽谈工作期间的工作和生活，保证他们的安全和身体健康，特制定如下接待方案：

一，接待时间□20xx年6月3—6月5日

二，接待地点：

接送机地点：牡丹江机场

下榻酒店：金鼎大酒店

参观地点：

1，公司总部

2，公司葡萄园基地

3, 某某大酒店宴会厅

三, 接待对象

四, 接待负责人员

总负责: 接待办

跨部门接待小组: 相关领导, 秘书组张某某, 行政组夏某, 宣传组陈某, 保卫组何某

五, 接待前期准备工作

- 1, 制发邀请函, 邀请外宾, 协调时间
- 2, 来回机票预定, 至少提前20天预定商务高等仓
- 3, 食宿安排, 至少提前半个月预定
- 4, 迎接车辆安排, 迎接外宾的车是市长级别(奥迪a6级别)

总经理自行开车

5, 迎宾(参观人员到达前5-10分钟, 提醒相关人员做好迎宾工作) 6, 会场接待:

1) 欢迎词(电子屏幕)提前15分钟播放“热烈欢迎各位经理莅临我公司洽谈工作”

2) 确定接待场所并预约(根据客户人数, 级别确定接待场所预定在会议室)

7, 会场整理及布置

1) 提前30分钟清洁并布置会场, 保持会场整齐有序, 空气清

新

8, 联系陪同人员, 讲解员

9, 座谈

1) 企业宣讲(集团, 产业宣传片, 企业介绍ppt)

2) 技术交流(技术人员ppt讲解, 互动)

4) 拍照(依重要程度, 进行拍照留档)

5)

10, 葡萄园参观 会后整理(会场整理, 如客户需要资料, 装袋赠送)

1) 确定参观时间, 通知车间做好准备

2) 实地参观

固定参观路线统一解说词: 陪同讲解, 专家提问, 尽量解答

11, 送客

六, 后期工作

1, 物资整理

及时整理会场(除特殊情况外1小时内完毕)物资到位

2, 满意度调查

通过分公司或客户反馈, 了解客户对本次参观的满意度及改进建议。

3, 总结提升

接待完毕, 组织总结会(尤其重要或大型客户接待), 以改善不足, 提炼经验

4, 宣传报道

重要客户参观(特级, 高级级别)需在24小时之内进行宣传报道。

5, 汇款跟踪

九、培训事项:

1. 礼仪小姐: 要面带微笑, 能准确有效答复贵宾提出的问题、训练欢迎语等的培训, 负责迎宾以及做好前台工作。

2. 服务员: 注意言行举止, 训练奉茶、宴请、陪车等有关服务工作。

3. 保安: 负责保安工作的培训, 做好车辆及人身安全的保护工作。

要求: 进行为期一周的培训。

十、应急方案。

十一、附件: 接待时的礼仪规范及事项

附件: 接待时的礼仪规范及事项

(1)迎接来宾要面带笑容, 热情大方讲究仪表和衣帽整洁, 其面、手、衣履要洁净。头发、胡须不宜过长, 要修剪整齐。接待到来宾时, 要有专门的人员负责帮来宾提贵重的行李。

(3)介绍时，要称呼得体，为他人介绍时，必须遵守“尊者优先了解情况”的原则，在他人介绍前，先要确定双方地位尊卑，然后先介绍位卑者，再介绍尊者。

(4)宴请时，要注重来宾的饮食爱好以及习惯，以本国礼仪为主，尊者来宾风俗，切忌铺张浪费，给来宾留下不好印象。

公司接待流程及方案篇五

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的xx年年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对xx年年的工作做一个总结[](ps:这句话偶从进公司开始就用，每年就是换个时间：

一、前台接待方面。

二、会议接待方面。

1. 外部会议接待

2. 内部会议管理

3. 视讯会议管理

三、费用报销、合同录入工作。

四、综合事务工作。

五、其他工作

六、工作中的不足

七、20xx年工作计划

2. 积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。

xx年年即将过去，充满挑战和机遇的20xx年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

公司接待流程及方案篇六

迎来送往，是社会交往接待活动中最基本的形式和重要环节，是表达主人情谊、体现礼貌素养的重要方面。尤其是迎接，是给客人良好第一印象的最重要工作。给对方留下好的第一印象，就为下一步深入接触打下了基础。迎接客人要有周密的布署，应注意以下礼仪。

早做准备，保持办公室优雅环境

办公室平时也应保持优雅、整洁的环境。

如有客人来访，则更应保持较高水平的工作条件。

客人来访，一般是会早打招呼、早有约定的。

得知客人来访消息后，应告知有关部门早做准备，把办公室收拾得干净利落。

窗户要明亮，桌椅要整洁，东西要整齐有序，空气要清新。

冬季要温暖，夏季要凉爽。

茶水早备好，对有的客人还可备些水果。

总之，办公室是领导的办公场所，是本单位的门面，反映出

接待人员的精神面貌和工作作风，代表着单位形象，必须认真布置。

当然，也不必豪华阔气。

如果来客较多，或客人规格较高，来访的目的又比较严肃，也可以在专门的会议室(会客室)接待。

会议室(会客室)也应早做准备，以迎客人。

准备好有关材料

客人来访前的准备工作，除了接待场合(办公室或会议室、会客室)精心布置外，还有一项重要任务就是材料的准备。

客人来访，是参观本单位某某部门，还是了解、考察某项工作?是商洽某方面的问题，还是研究相互合作事宜?务需心中有数。

有关客人来访的目的，一般对方早已提前告知，应根据双方商定的会谈事宜，或客人的请求，让有关人员早做准备。

需要什么数字、情况、资料，事先提供出来，该打印的打印，该论证的论证，该先拿出初步意见的先统一内部口径。

省得客人来后现找现查，或无法表态，显得被动。

客人到来，要抽调若干工作人员进行接待。

接待的工作人员，有的是服务、礼仪接待，比如引导、倒茶倒水、留饭宴请的热情招待等;有的是工作需要接待，比如参加会谈、介绍情况、参与商讨等。

无论负责哪方面的工作人员，都应衣着整洁，走动轻盈，仪

态大方，待人彬彬有礼。

风风火火，莽莽撞撞，衣帽不整，言谈粗俗，是对客人的不礼貌，也会使本单位大失体面。

在与客人会谈过程中，无关人员应自动退避。

至于礼仪、服务人员，应定时敲门而进，倒茶续水，取换毛巾，进行热情服务；但服务不应影响主客双方会谈，要保持现场的安静。

服务完毕应轻轻退出。

送客

若客人办事已毕要走，一定送别。

办公室相关人员也要随之送行。

客人若自备车辆，工作人员可早些通知司机(或由客人方工作人员自行通知)。

若需本单位送回，需要早做车辆安排，勿使久等。

可视情况，决定送至办公室门口或单位大门口。

送别时应说些客气话：“欢迎再来。

”“欢迎常联系。

’川接待不周，请多原谅”等。

商务接待迎接客人的’礼仪

(一)对前来访问、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。

(二)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。

(三)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。

1、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？”

2、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。

(四)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。

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。

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

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。

(一)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。

(二)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。

(三)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。

1、在走廊的引导方法。

接待人员在客人二三步之前，配合步调，让客人走在内侧。

2、在楼梯的引导方法。

当引导客人上楼时，应该让客人走在前面，接待人员走在后面，若是下楼时，应该由接待人员走在前面，客人在后面，上下楼梯时，接待人员应该注意客人的安全。

3、在电梯的引导方法。

引导客人乘坐电梯时，接待人员先进入电梯，等客人进入后关闭电梯门，到达时，接待人员按“开”的钮，让客人先走出电梯。

4、客厅里的引导方法。

当客人走入客厅，接待人员用手指示，请客人坐下，看到客人坐下后，才能行点头礼后离开。

如客人错坐下座，应请客人改坐上座(一般靠近门的一方为下座)。

(四) 诚心诚意的奉茶。

我国人民习惯以茶水招待客人，在招待尊贵客人时，茶具要特别讲究，倒茶有许多规矩，递茶也有许多讲究。

公司职员接待客人时应该注意以下基本礼仪知识

1、客人来访时马上起立，目视对方，面带微笑，握手或行鞠躬礼。

2、使用语言礼貌用语询问客人，如：“请问您是……”、“请问您贵姓?找哪一位?”等，如接收客人的名片，应重复“您是××公司×先生”。

3、尽快联系客人要寻找的人，如果客人要找的人暂时不在场，可以对客人说“请稍候”。

如果客人要找的人暂时不能回来，要对客人说“对不起，他刚刚外出公务，请问您是否可以找其他人或需要留言?”等。

4、给客人引路，要说“请您到会议室稍候，××先生马上就来。

”、“这边请”等。

引路时在客人的左前方2、3步前引路，让客人走在路的中央。

5、客人就坐后，给客人倒上茶水，说“请”、“请慢用”等。

注意保持茶具清洁，摆放时要轻，行礼后退出。

6、送客时要说，“下次再来”、“再见”或“再会”、“非常感谢”等，表达出对客人的尊敬和感激之情，道别时，招手或行鞠躬礼。

公司接待流程及方案篇七

xx年1月至7月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

1. 外部会议接待

参与接待了神族联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、神族分公司与神族分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

2. 内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

3. 视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

xx年7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至11月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编联通之窗2期。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在神族联通诚信演讲活动中获得第一名；神族联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备xx年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

1. 加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

2. 积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。

3. 做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。

4. 加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

xx年即将过去，充满挑战和机遇的xx年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

在这新年到来之际，回首来时的路，，作为一名刚入职的员工，在我们酒店前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流!在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢!现在我对前面5个月来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的5个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

一，像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪:怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

二，注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良

好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象!并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。。从而，影响我们以后的人生。

三，前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心!以免给客人和自己的同事带来很多的不便!

四，前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过的单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电!唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强!

五，以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就

是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的.日子里我将加强学习，努力工作！