

教案：接待礼仪

| | | | |
|--------------|---|--|--|
| 主题名称 | 接待礼仪 | | |
| 学情分析 | <p>商务活动中，客户接待与拜访是交际双方直面沟通的重要环节，对交际目标的达成有至关重要的影响。而正确地运用得体的接待与拜访礼仪，则能起到锦上添花的良好成效。同学们在生活中经常会发生接待或拜访的活动，因此对这部分内容并不陌生。能够结合自己的实际生活进行学习。有客人来访，我们是接待方，客人来访前先电话预约，乘车而来，因此我们从电话礼仪、乘车礼仪、接待流程开始。这都是同学们生活中熟悉的内容。</p> | | |
| 教学目标 | 知识目标 | 能力目标 | 思政元素 |
| | 1.掌握电话礼仪； 2.掌握乘车礼仪； 3.掌握接待流程。 | 1.能正确拨打、挂断电话； 2.能够正确判断车上尊位； 3.能够按照正确的流程进行客户接待。 | 1.尊重以真诚正直为前提，不可人前人后两张皮； 2.客人坐在哪里，哪里就是上座 |
| 本单元任务 | 情境描述 | | 任务 |
| | <p>福源贸易有限公司张总一行人要来我公司考察，为后期业务合作做前期准备。此次合作对我公司影响深远，为此我公司派专门人员负责接待流程的安排。预约时的电话礼仪有什么讲究？张总来的时候坐在车子哪个位置？接待的流程是怎样的？</p> | | 1. 拨打、挂断电话礼仪 2. 乘车礼仪 3. 接待流程 |
| 教学重点 | 拨打、挂断电话礼仪，乘车礼仪，接待流程 | | |
| 教学难点 | 接待流程 | | |
| 教法与学法 | 教学方法 | 翻转课堂 | |
| | 学习方法 | 探究学习，小组讨论，角色扮演 | |
| 教学资源 | 教材讲义 | 自编教材及讲义 | |
| | 课件 | 《接待礼仪》 | |
| | 资源 | 1. 图片若干 2. 视频若干（微视频）： | |

| | |
|--------------------|--|
| | <p>《电话响几声接听最好?》</p> <p>《谁先挂电话?》</p> <p>《两排四座的小轿车,尊位在哪里?》</p> <p>《副驾驶座会成为尊位吗?》</p> <p>《接待文明用语》</p> |
| 参 考 资 料 | <p>1. 《商务礼仪》,金正昆主编,陕西师范大学出版社</p> <p>2. 《商务礼仪》,杨丽主编,清华大学出版社</p> <p>3. 《商务礼仪》,周朝霞主编,中国人民大学出版社</p> <p>4. 《商务礼仪》,刘金岩主编,北京师范大学出版社</p> <p>5. 《现代商务礼仪教程》,徐冕主编,北京邮电大学出版社有限公司</p> <p>6. 《现代商务礼仪》,吕维霞编著,对外经济贸易大学出版社</p> <p>7. 《商务礼仪实务与操作》,孙玲著,对外经济贸易大学出版社</p> <p>8. 《商务礼仪实战》,张永红主编,北京理工大学出版社</p> <p>9. 金正昆商务礼仪视频</p> <p>http://video.lkejian.com/university/speech/27046/</p> <p>http://my.tv.sohu.com/us/156364520/55648914.shtml</p> <p>http://video.baomihua.com/11365999/13020094</p> <p>http://v.youku.com/v_show/id_XNDcwNTQzMjIw.html</p> <p>10. 周思敏商务礼仪</p> <p>http://v.pps.tv/play_31BUU8.html</p> <p>11. 商务礼仪视频</p> <p>http://v.youku.com/v_show/id_XMTQONTIONzk2.html?from=s1.8-1-1.2</p> <p>http://www.fun.tv/vplay/v-4065944/?alliance=152055</p> <p>https://www.ixigua.com/a6449887751880835597/?utm_source=toutiao&utm_medium=feed_stream#mid=6393441448</p> <p>http://www.iqiyi.com/w_19rvhbillt.html#vfrm=3-17-5-1</p> <p>等等</p> |
| 教学内容与过程 | |
| 环节 | 教学内容 |
| 提问 (2') | <p>【师生互动活动】——检验课前预习情况(学生线上线下自主学习)</p> <p>1. 电话响几声接听最好?</p> <p>2. 接听电话第一句话应该说什么?</p> <p>3. 拨打电话前应做哪些准备?</p> <p>4. 谁先挂电话?</p> <p>5. 两排四座的小轿车,尊位在哪里?</p> <p>6. VIP 坐哪里?</p> <p>7. 副驾驶座会成为尊位吗?</p> <p>8. 接待文明用语有哪些?</p> <p>9. 接待的流程是怎样的?</p> |

翻转课堂——
电话礼仪
(20')

电话被现代人公认为便利的通讯工具，在日常工作中，使用电话的语言很关键，它直接影响着一个公司的声誉；在日常生活中，人们通过电话也能粗略判断对方的人品、性格。因而，掌握正确的、礼貌待人的打电话方法是非常必要的。随着科学技术的发展和人们生活水平的提高，电话的普及率越来越高，人离不开电话，每天要接、打大量的电话。看起来打电话很容易，对着话筒同对方交谈，觉得和当面交谈一样简单，其实不然，打电话大有讲究。

【小组演练】:

每个小组演练预约拜访时的拨打电话、接听电话情景。

【小组点评】:

其他小组对演练小组进行点评。

【教师点评】:



【学生回答】

一、电话礼仪

人在职场，学会打电话是非常重要的。因为电话是公司的窗口，很多业务的第一次接触都是通过电话。

1. 准备工作

时间的选择:

- (1) 公事:上午 9:00—11:00, 下午 14:00—16:00;
- (2) 私事:避免 7:00 以前和晚上 22:00 以后;
- (3) 无论公事还是私事, 都应避开用餐的时间。

文书准备:

- (1) 列好提纲;
- (2) 准备纸笔。

打电话前先想清楚待会自己想说什么，表达的是否明确，称呼是否到位，措辞是否得当，语气是否适中，要如何讲才能得到自己想要的回应。这非常重要。

2. 通话礼仪

(1) 拨打电话:

响 5—6 声仍无人接听，应挂断。

在长途电话的礼仪细节中，当你给别人打长途电话请求别人的帮助，如果对方正好不在，你应该选一个合适的时间再打过去，最好不要让对方回电。

(2) 接听电话：

原则：响铃不过三。如果是在跨国公司的办公室，来电必须在第二声铃响之后迅速接起，如果在铃响超过三声后才接听，就要礼貌地说一句“抱歉，让您久等了”。

职员：电话响了后，手先放上去，等响两三声时再接。

规定：铃响6声后接听的，第一句话要说：“抱歉让您久等了。”

如果受话人正在做一件要紧的事情不能及时接听，代接的人应妥为解释。如果既不及时接电话，又不道歉，甚至极不耐烦，就是极不礼貌的行为。尽快接听电话会给对方留下好印象，让对方觉得自己被看重。



(3) 通话语言：

自报家门：公司接听电话应该是非常正规的——在礼貌称呼之后，先主动报出公司或部门的名称。如：“您好，这里是**公司，请问您找哪位？”。很多人会习惯性的有防备意识或觉得不重要，接听电话时不报备自己的岗位或名字。但往往在这些小细节方面才是体现教养的礼貌性。

直入主题：商务电话与私人电话不同，不要扯闲篇，通话后直入主题，显示自己的专业性和规范性，给对方留下良好印象。

简明扼要（电话3分钟原则）：随着时代的发展，人们的时间显得越来越宝贵。为了取得较高的工作效率，人们都希望能够用最短的时间做最多的事情。打电话时，拨打者应自觉地、有意识地将每次通话时间控制在三分钟内，尽量不要超过这个限定。对通话时间的基本要求是：以短为佳，宁短勿长。

重要的事居前：重要的事放在前面说，利用一开始人们的注意力最集中的特点，让对方记得最深刻，收到最好效果。

重要内容复述：通话中重要的内容，例如时间、地点、名称、数量等应复述，保证信息准确无误。

语调要亲切热情：打电话时要保持良好的心情，这样即使对方看不见你，但是从欢快的语调中也会被你感染，给对方留下极佳的印象，由于面部表情会影响声音的变化，所以即使在电话中，也要抱着“对方看着”的心态去应对。

（思政元素：尊重以真诚正直为前提，不可人前人后两张皮）

要聚精会神：打电话过程中绝对不能吸烟、喝茶、吃零食，即使是懒散的姿

势对方也能够“听”得出来。如果你打电话的时候，弯着腰躺在椅子上，对方听你的声音就是懒散的，无精打采的，若坐姿端正，所发出的声音也会亲切悦耳，充满活力。因此打电话时，即使看不见对方，也要当作对方就在眼前，尽可能注意自己的姿势。

文明用语：文明用语是尊重他人的具体表现，是友好关系的敲门砖。概述俗话说：良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。通话中一定要使用文明用语，给对方留下良好的个人印象和企业形象。

| 对话比较 | |
|----------------|----------------------------|
| 你找谁？ | 请问您找哪位？ |
| 有什么事？ | 请问您有什么事？ |
| 你是谁？ | 请问您贵姓？ |
| 不知道！ | 抱歉，这事我不太了解 |
| 我问过了，他不在！ | 我再帮您看一下，抱歉，他还没回来，您方便留言吗？ |
| 没这个人！ | 对不起，我再查一下，您还有其他信息可以提示一下我吗？ |
| 你等一下，我要接个别的电话！ | 抱歉，请稍等！ |

(4) 挂电话顺序：尊者先挂；接受请求方先挂；先打者先挂。

如果通话对象是长辈、位高权重者，对方先挂断；在单位，上级挂断，在服务机构，如政府、营业厅，由客户挂断。平辈交往，最好是停三秒挂，女性优先挂。有求于人者，在拨通后，不急不慢说清自己的诉求，让对方一下子就知道你要干嘛，后求人者挂。如果接到促销、理财产品的电话，不感兴趣的，可以说，“你好，我不感兴趣，再见。”这时主动挂，不需停三秒，为对方省时间，也为自己省时间。

3. 特殊情况处理

(1) 电话中断怎么办

及时给对方回复，说明情况，如果信号不好，可以另约时间再打。如果信号中断，则应在信号恢复时立刻致电解释一下。

(2) 对方拨错电话

如果打电话拨错了号码，应当礼貌地说一声“对不起，我拨错了号码”。如果接到拨错的电话，应当客气地告诉对方打错了，请他重拨，不要使对方难堪。

(3) 对方要找的人不在

应这么说“对不起，他刚好出去了，您需要留话吗”不要只说一声“不在”。

(4) 需要查找资料

如果对方需要查找资料核实后才能答复，可以说，“没关系，我过会再打。”

(5) 洽谈中来重要电话

当对方接到紧急电话时，你需要请求是否要避嫌“请问，我是不是该出去一会儿呢？”。如果谈话中你接到紧急电话，你应该这么说“对不起，我得接个电话”。

(6) 想结束通话

我们这边工作繁忙，通话内容已讲完，而对方却无意挂电话时，我们可以通过重复要点来提醒对方该挂电话了。

拿破仑希尔曾这样说过：“世界上最廉价，而且能得到最大收益的一项物质，就是礼节”。过去我们可能不在意，但当大部分人都不注意的时候，就要提醒自己了。

【小组演练】:
每个小组演练乘车位次排序。

【小组点评】:
其他小组对演练小组进行点评。

【教师点评】:
教师点评
乘车座次是怎样的？女士上下车怎样防止走光？

【学生回答】

二、乘车礼仪

1. 乘车座次

常见的两排四座或两排五座的轿车，除了驾驶座外，其他座位各有其特点。副驾驶座安全系数最低；后排左座安全系数最高；后排右座安全又方便；后排中间座位被夹在中间，在后排座位中最不方便。

专职司机驾驶时，尊位为后排右座，其次后排左座，再次后排中间，副驾驶最次。

翻转课
堂——
乘车礼
仪
(10')



从视频中我们看到助理为尊者打开车门。上下车的基本礼仪原则是“方便领导，突出领导”。一般是让领导和客人先上，自己后上。下车时，我们先下，领导和客人后下。上车时，为领导和客人打开车门的同时，左手固定车门，右手护住车门的上沿(左侧下车相反)，防止客人或领导碰到头部，确认领导和客人身体安全进车后轻轻关上车门。下车时，方法相同。如果很多人坐一辆车，那么谁最方便下车谁先下车。无论是先上后上，还是先下后下，我们都要遵循“方便领导、突出领导”的原则。特殊情况时，例如我们外出办事，同去的人较多，对方热情相送，这时候我们应在主动向对方道谢之后，先上车等候。因为送别仪式的中心环节是在双方的主要领导之间进行的，如果所有人都非要等领导上车后再与主人

道别上车，就会冲淡双方领导道别的气氛，而上车时也会显得混乱无序。所以，如果大家是同乘一辆面包车，我们要先上车，并主动坐到后排去。如果我们分乘几辆轿车的话，则应上到各自的车内等候，只需留下一个与领导同车的人陪同领导道别即可。

如果陪领导出席重要的欢迎仪式，到达时对方已经做好迎接准备。这个时候一定要等领导下车后我们再下车，否则就会有“抢镜头”之嫌。这种情况领导如何下车呢？如果是面包车，由领导边上的人为开门，再避到后排，为领导下车让出通道。如果是轿车，欢迎的人群中自然会有人为领导开车门。

VIP 通常坐在后排左座，助理、秘书等坐在副驾驶座。按照惯例，副驾驶座，特别是双排五座轿车上的副驾驶座，被称为“随员座”，专供助理、秘书、翻译、警卫、陪同等随从人员就座。

主人亲自驾驶时，尊位为副驾驶座，其次后排右座，再次后排左座。主人亲自驾车，坐客只有一人，应坐在主人旁边。若同坐多人，中途坐前座的客人下车后，在后面坐的客人应改坐前座，此项礼节最易疏忽。

吉普车上座是副驾驶座，因为吉普车底盘高，功率大，主要功能是越野，减震及悬挂太硬，坐在后排颠簸得厉害。

（思政元素：客人坐在哪里，哪里就是上座）

2. 女士上下车

上下车虽然是个短暂的动作过程，但此中的礼仪要点却不可忽视。

女士上下车时，要采用背入式或正出式，即将身子背向车厢入座，坐定后随即将双腿同时缩入车厢内。如果是着裙装，在关闭车门之前应先理好裙子，避免被车门夹住。准备下车时，应将身体尽量移近车门，待车门打开后，先将双腿踏出车外，然后将身体重心移至双脚，头部先出，然后将整个身子移出车外。如若穿低胸的服装，为防止在弯身上下车时出现尴尬的“走光”状况，可以钱包或小手袋遮挡胸前，做到优雅不失礼地上下车。



具体到副驾驶位、司机后位、司机对角线位哪个重要，要因人而异，因时而异，最标准的做法是客人坐在哪里，那里就是上座。所以，不必纠正并告诉对方

“您坐错了”。尊重别人就是尊重人家的选择，这就是商务礼仪中“尊重为上”的原则。

【小组介绍】:
每个小组介绍接待流程。

【小组点评】:
其他小组对介绍小组进行点评。

【教师点评】:
三、接待流程

不同的客人来访，有不同职务的人负责接待。例如总经理来访，要总经理亲自接待；部门经理来访，相关部门负责人负责接待；一般访客来访，前台负责接待。前台接待流程最为完整，我们以此为例。



接待礼仪流程图展示了接待的完整流程，包括：布置接待的环境、迎接来访者、了解来访意图、介绍主宾双方、引导客人、向领导通报来访者情况、处理临时失约、必要时帮助上司中断来访、做好来访纪录、送客。

接待用语文明七句：



接待用语文明七句包括：欢迎光临、请稍后、让您久等了、不好意思、明白了、对不起、谢谢。

总结 (3')

迎来送往，是社会来往招待活动中最基础的情势和主要环节，是表达主人情义、体现礼貌素养的主要方面。尤其是迎接，是给客人良好第一印象的最主要工作。给对方留下好的第一印象，就为下一步深刻接触打下了基础。迎接客人要有周到的布署。通过本节课的学习，我们掌握了电话礼仪、乘车礼仪、接待流程，只要我们掌握了这些礼仪规则，就能运用自如，礼貌得体。给客人留下良好的印象，使企业的规范性、严谨性、高标准得以彰显。

教学评价

同学们在生活中经常会发生接待或拜访的活动，因此对这部分内容并不陌生。能够结合自己的实际生活进行学习。客人来访前先电话预约，然后乘车而来，因此我们从电话礼仪、乘车礼仪、接待流程开始。这都是同学们生活中非常熟悉的内容。只不过对其中的礼仪规范不甚了解。例如打电话时谁先挂断电话？坐在车里应该坐在哪个座位？学生都非常感兴趣。通过解析大量图片、视频等，帮助同学们掌握重点和难点内容，同时让课堂生动有趣，提高学生学习的积极性。

预习任
务与课
后作业

怎样进行自我介绍？
什么情况下为他人作介绍？