



接待礼仪



接待礼仪



接待礼仪

1

接待流程

4

介绍礼仪

2

电话礼仪

5

名片礼仪

3

握手礼仪

6

引领礼仪

接待礼仪



电话礼仪

1. 准备工作
2. 通话礼仪
3. 特殊情况处理

1

电话礼仪

接待礼仪

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**



1

电话礼仪——准备工作

接待礼仪

准备工作

文书准备

- (1) 列好提纲
- (2) 准备纸笔



1

电话礼仪——准备工作

接待礼仪

通话礼仪

拨打电话

响5—6声仍无人接听，应挂断



1

电话礼仪——通话礼仪

接待礼仪

通话礼仪

接听电话

表演：

情景1：刚拨通立刻接听

情景2：铃响6声后接听

情景3：响两三声时再接

感受：拨打电话的人有什么不同感受？



1

电话礼仪——通话礼仪

接待礼仪

通话礼仪

接听电话

原则：响铃不过三

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。”



1

电话礼仪——通话礼仪

接待礼仪

通话语言

请不同的小组表演通话：

第一句话是什么？

是否主次分明？

声音能传递什么样的情感？

通话礼仪



1

电话礼仪——通话礼仪

接待礼仪

通话语言

- 自报家门
- 直入主题
- 简明扼要（电话3分钟原则）
- 重要的事居前
- 重要内容复述
- 语调要亲切热情
- 要聚精会神
- 文明用语

通话礼仪



1

电话礼仪——通话礼仪

接待礼仪

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！

1

电话礼仪——
一
通
话
礼
仪

接待礼仪

通话礼仪

挂电话

尊者先挂

接受请求方先挂

先打者先挂



1

电话礼仪——通话礼仪

特殊情况

- (1) 电话中断怎么办
- (2) 对方拨错电话
- (3) 对方要找的人不在
- (4) 需要查找资料
- (5) 洽谈中来重要电话
- (6) 想结束通话

乘车礼仪

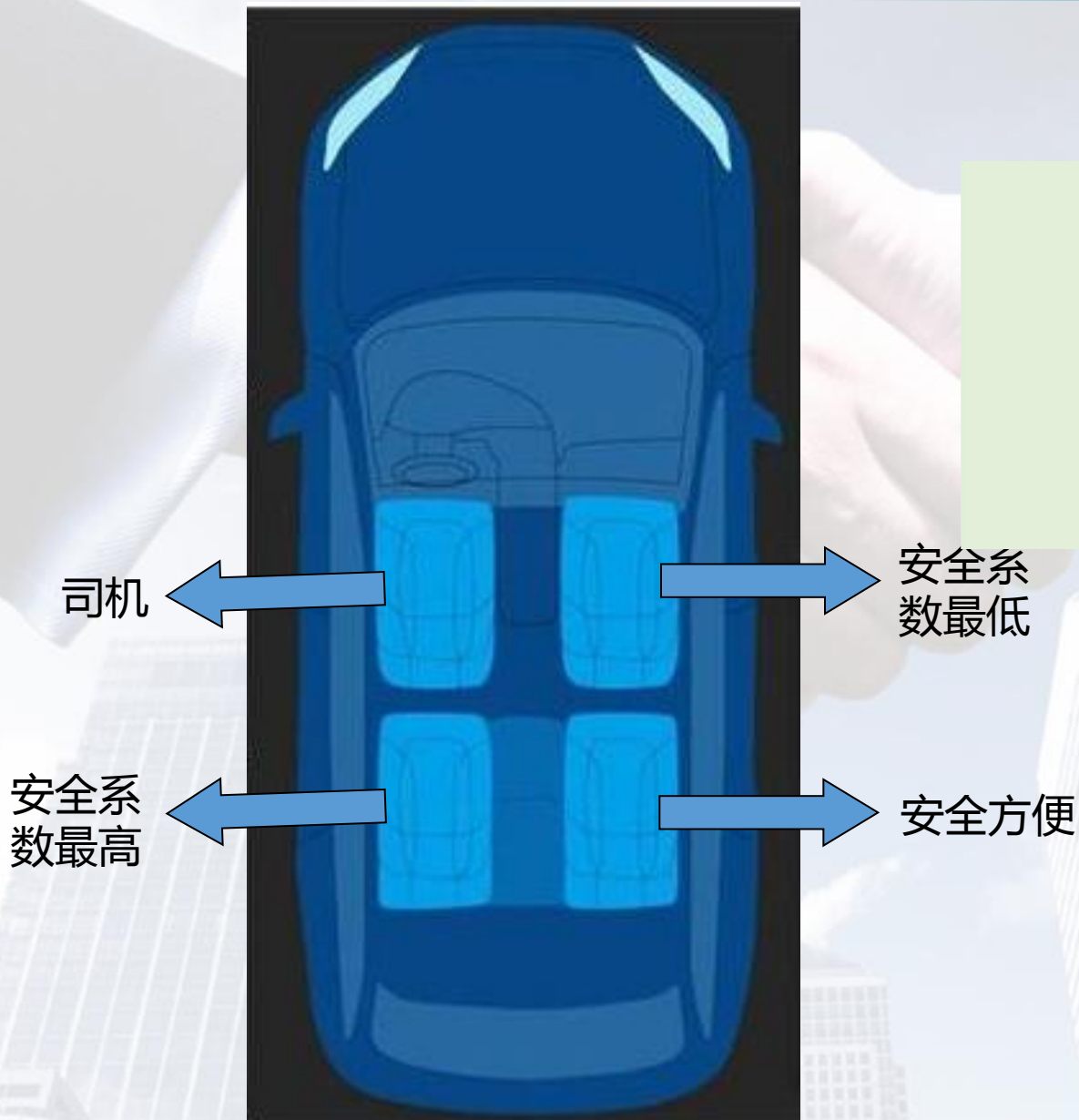
1. 乘车座次
2. 女士上下车



接待礼仪

2

乘车礼仪



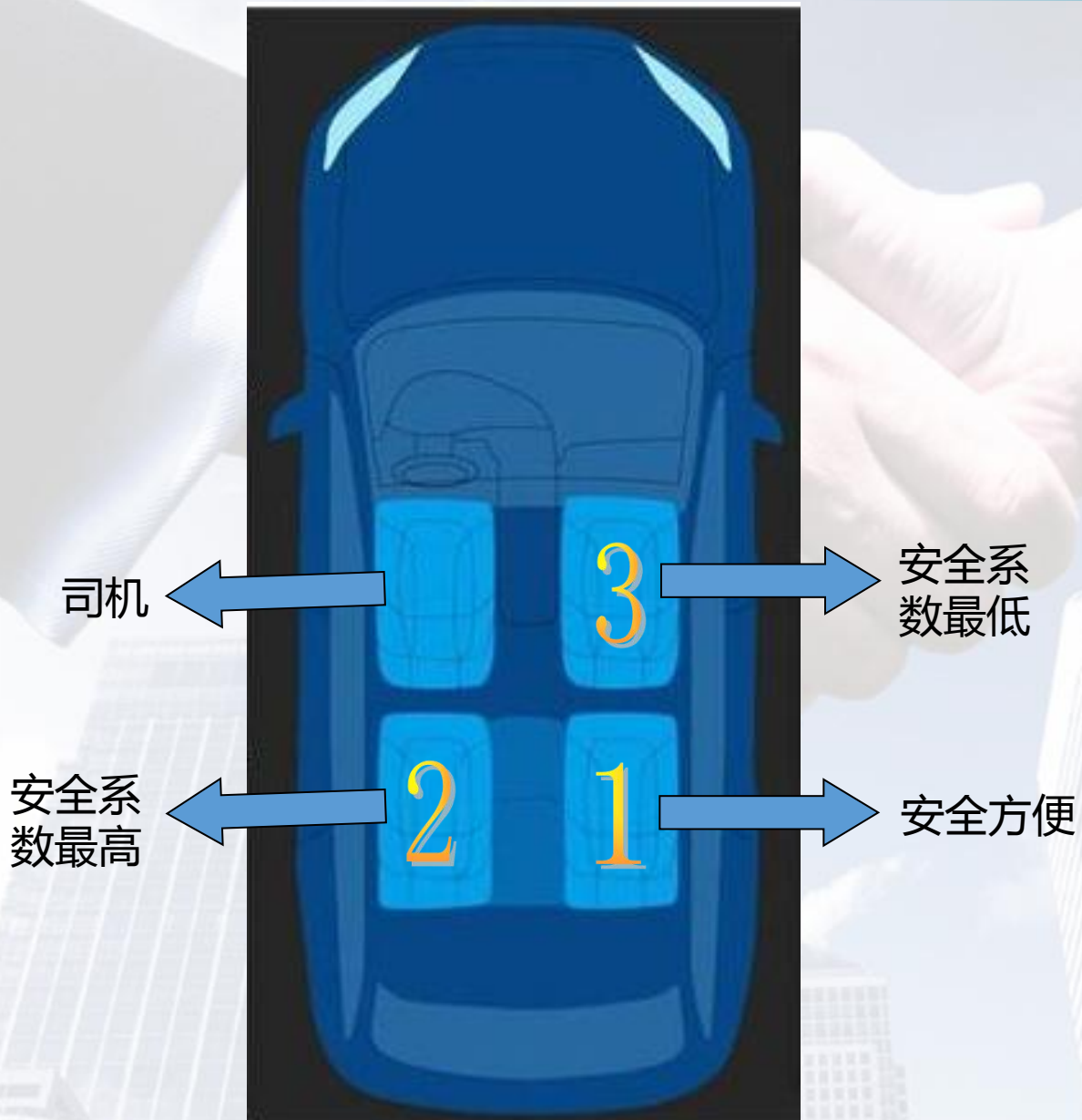
专职司机：
尊者后排右座



接待礼仪

2

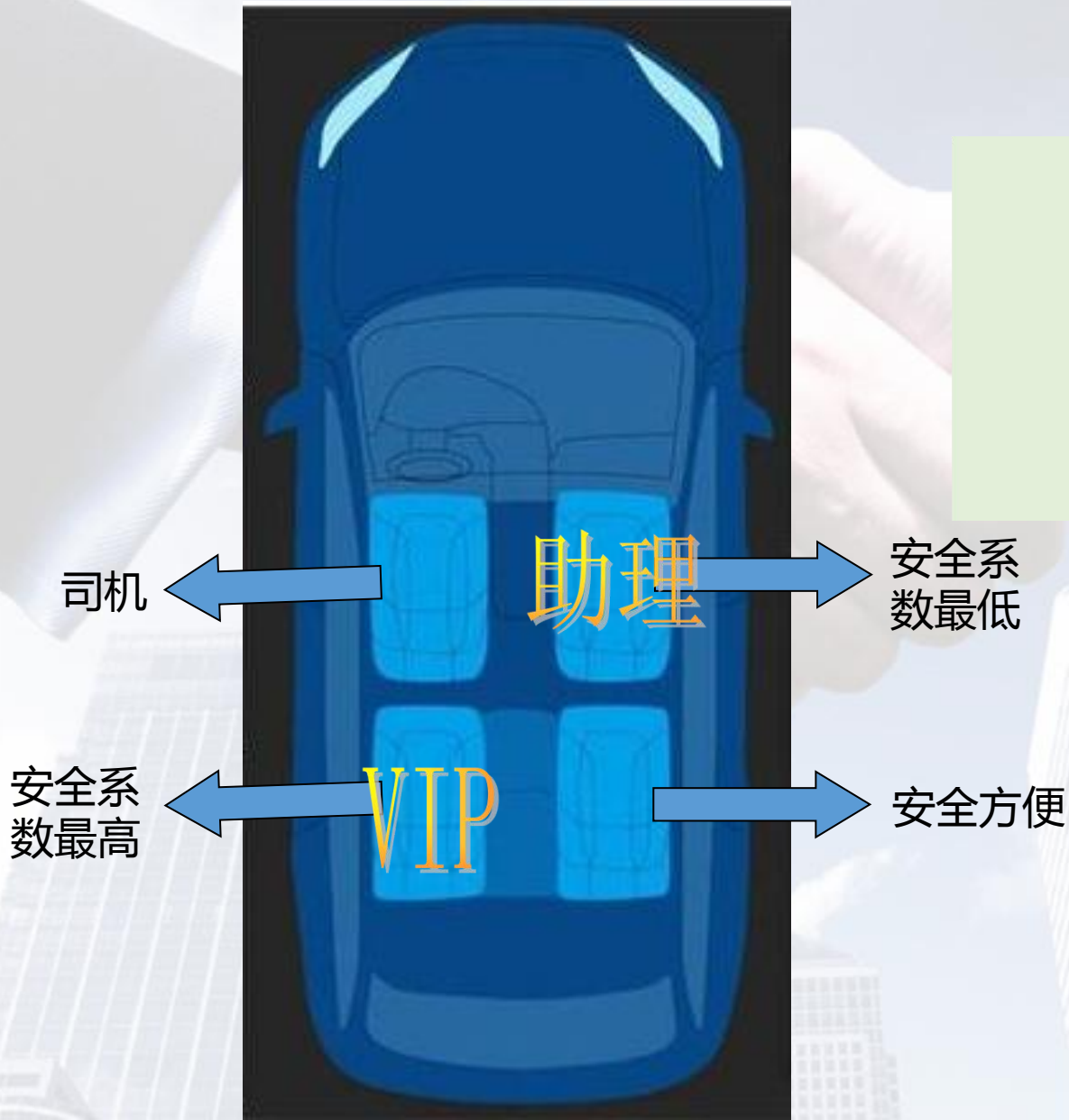
乘车礼仪



接待礼仪

2

乘车礼仪



VIP:
后排左座

司机

助理

安全系
数最低

安全系
数最高

VIP

安全方便

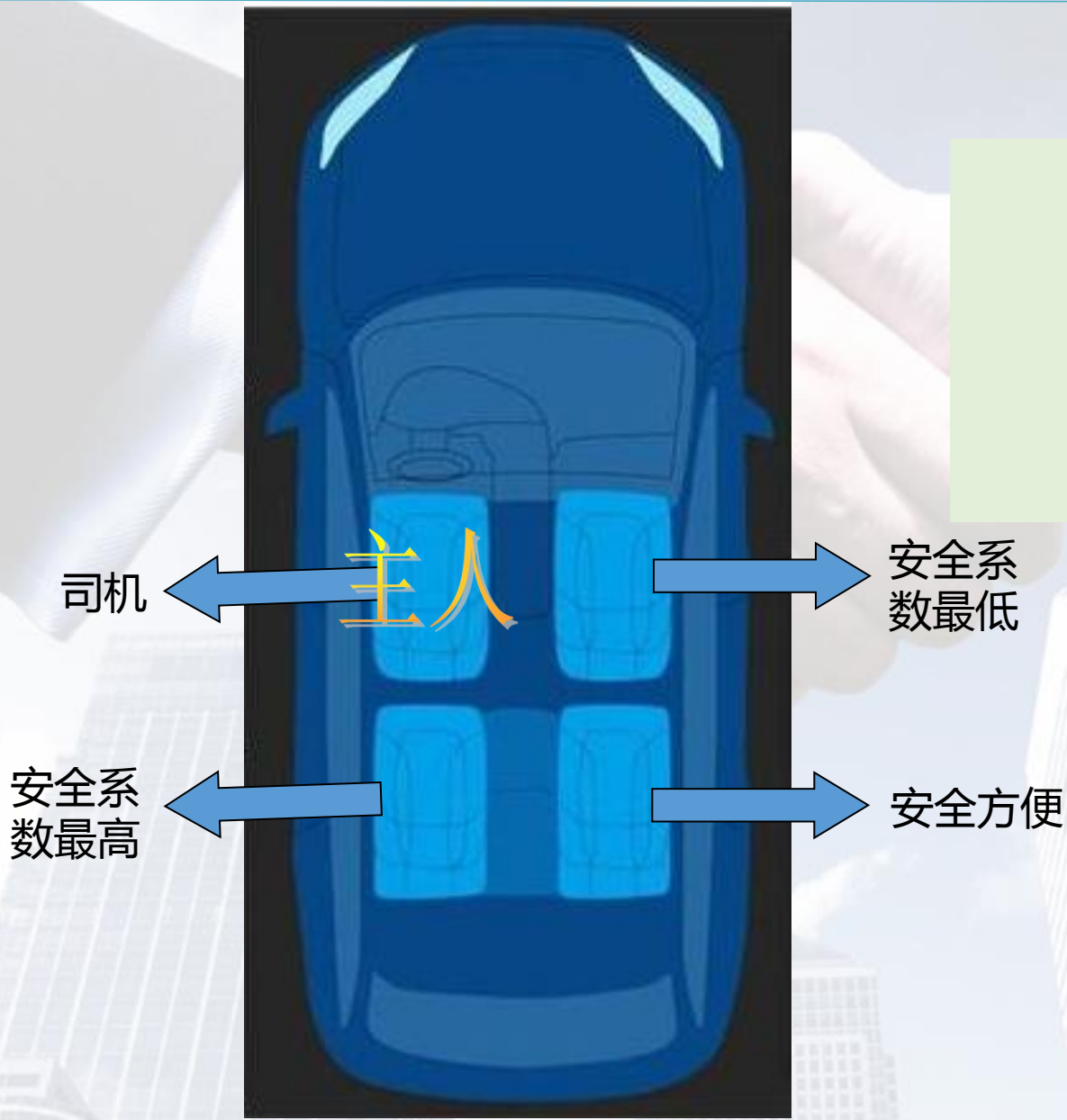


接待礼仪

2

乘车礼仪

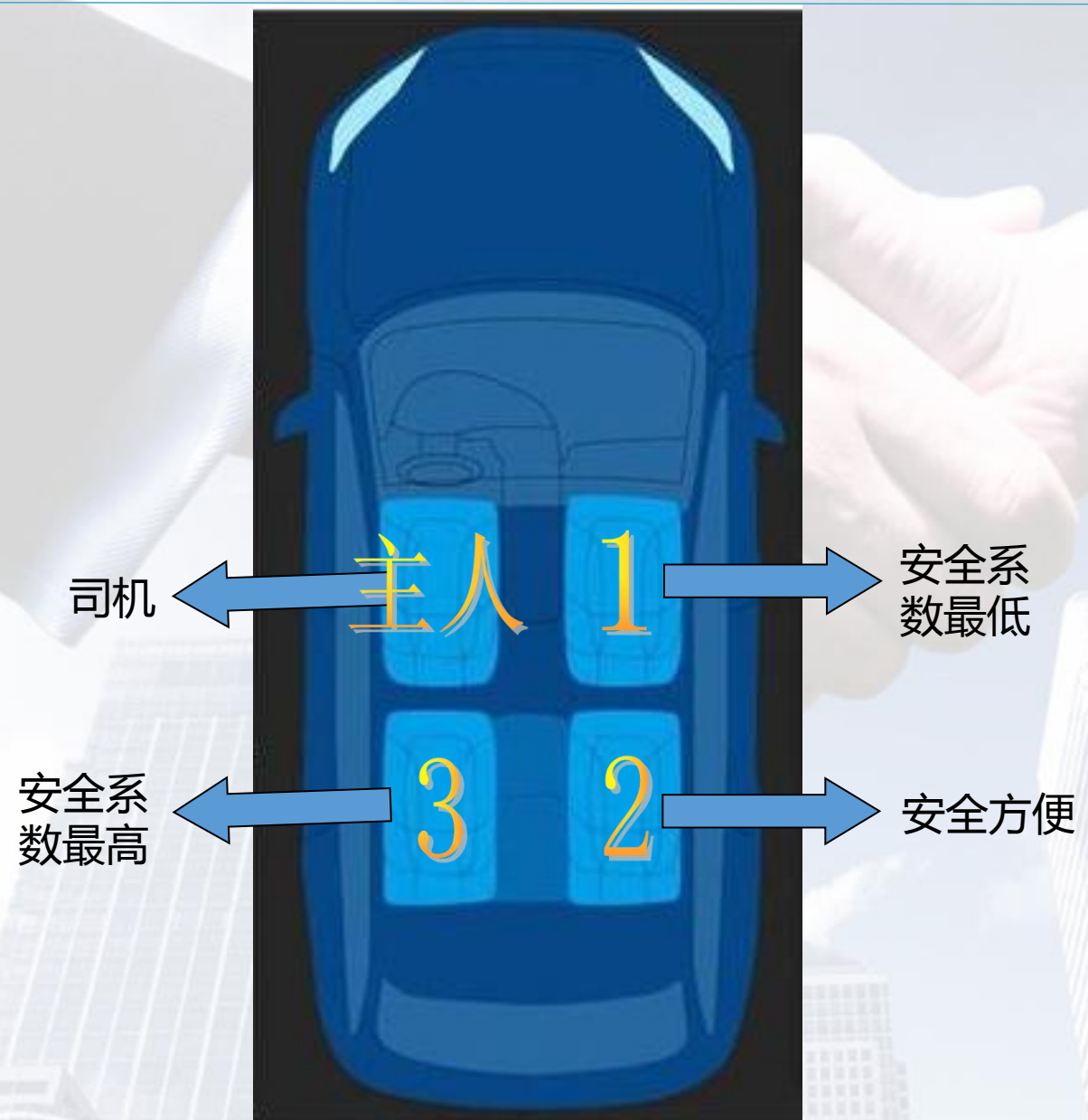
主人驾驶：
尊位在哪里？



接待礼仪

2

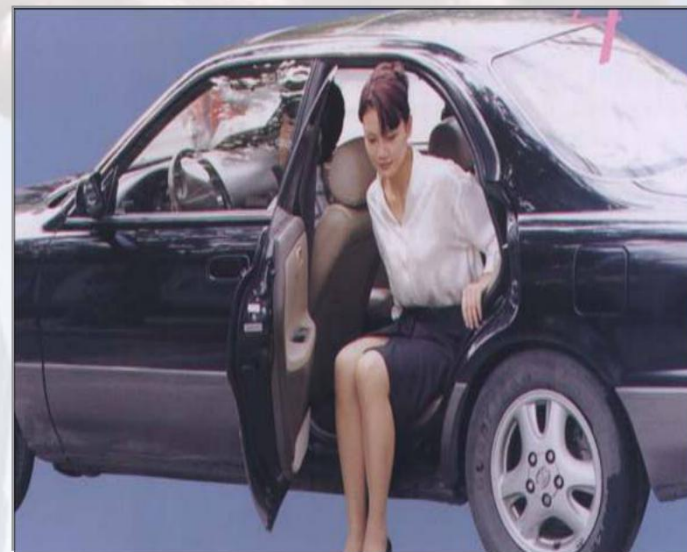
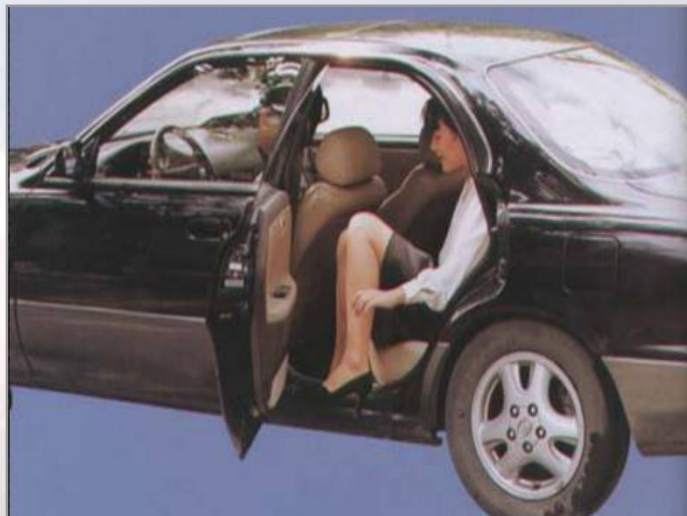
乘车礼仪



接待礼仪

2. 女士上下车

怎样做才能有效预防走光？



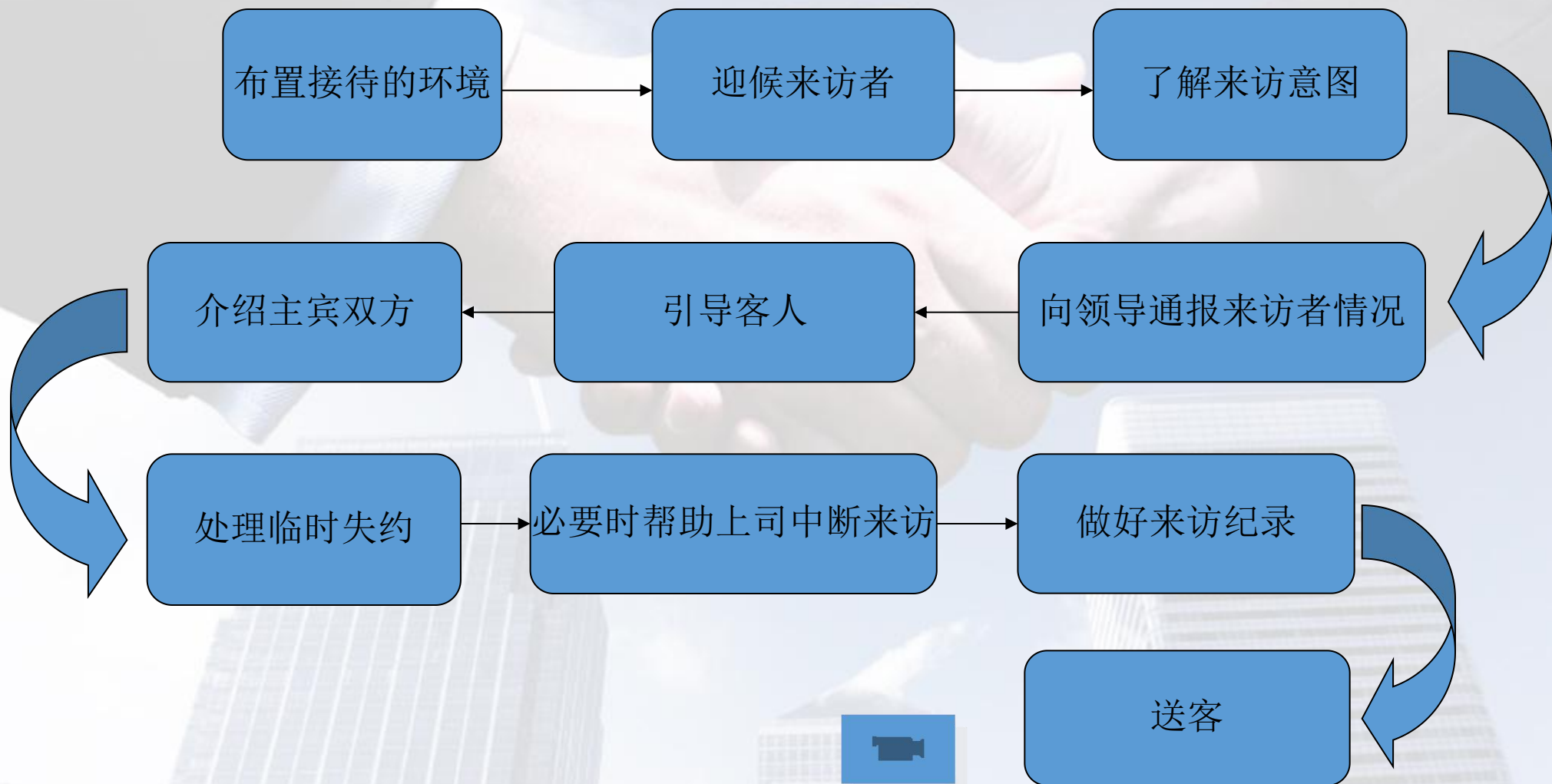
2

乘车礼仪

接待礼仪

3

接待流程



接待礼仪

3

接待流程

接待用语

欢迎光临

请稍后

让您久等了

不好意思

明白了

对不起

谢谢

谢谢观赏