# 第二章第一节旅行社前台工作规范及礼仪

来源：网络 作者：静默星光 更新时间：2024-07-17

*第一篇：第二章第一节旅行社前台工作规范及礼仪第二章 前台工作业务[教学目的]：通过本章的学习，使学生可以明白和掌握以下几个问题：1、旅行社前台工作的重要性2、前台工作人员应具备的基本素质3、前台工作的基本流程、工作用品与使用方法及其主要工...*

**第一篇：第二章第一节旅行社前台工作规范及礼仪**

第二章 前台工作业务

[教学目的]：通过本章的学习，使学生可以明白和掌握以下几个问题：

1、旅行社前台工作的重要性

2、前台工作人员应具备的基本素质

3、前台工作的基本流程、工作用品与使用方法及其主要工作内容

4、前台工作人员应该掌握的基本知识

[学习要求]：学生应认真配合教师演示案例进行深入思索，并进行实践尝试，学会从书中和其他媒介中获得所需的业务知识，并在课后利用所学知识认真完成实训作业。

[教学方法]：案例法，将学生带入一定的生活情境中，使其可以从自身需要的角度积极探求解决问题的思路，在这个过程中，也掌握了本章的知识要点。

[教学内容]：

第一节 前台工作规范及礼仪

一、认识前台工作

作为服务企业，旅行社最能够体现服务的内涵的就是那些直接面对游客的员工。前台是旅行社的一个窗口，前台员工的素质，直接关系到旅行社的服务质量和服务水准。每个前台得员工必须记住，自己坐在前台得位置上，自己拿起电话的时候，就代表了整个公司。

1、对于客人来说，前台的员工的服务代表着整个旅行社的服务。“我想了解四川有什么特产” “对不起，我不是很清楚。” 初次购买产品的游客本来对旅行社的选择就有一定的随机性和偶然性，当他发现前台接受咨询的员工居然连当地有什么特产都不清楚，不禁会怀疑起员工的素质和公司的实力。这对公司的品牌是一个很大的伤害，即使公司其他员工的基础知识多么扎实，由于面对游客的这个员工的问题，而毫无作用了。游客对一个旅行社的印象，首先就是从前台的服务开始的。如果前台员工令游客很有好感，不仅能够促成销售，而且对公司的口碑也很有好处。而相反，如果一个前台的员工服务态度恶劣，基础知识不扎实，给游客很差的印象，那么，游客不仅不参团，而且可能向其亲友传播。

2、对于公司业务部门来说，前台的工作实现了他们的计划。

国内部、海外部制订团队计划，预定机票和酒店，编制线路等等大量的工作，其目的是要客人参加团队，实现公司利润。但是，如果没有前台对这些线路进行销售，所有业务部门的工作都是白费的，甚至会造成损失。每个前台员工都必须明白，全体同事之所以能够领取工资，完全是由于游客消费而给公司带来利润。而引导和实现游客消费的工作，就是前台的员工所完成的。所以，一个优秀的前台员工队伍，能够实现各个业务部门的团队计划，为公司创造利润，而一个差劲的前台员工，即使业务部门设计的产品多么优秀，也可能因为前台原因而导致滞销，给公司带来损失。

3、对于游客来说，前台的服务让他们更加客观的清楚他们所购买的产品的情况。

旅游产品是一种无形的产品，游客交给旅行社几千元团费所购买的这个线路产品是他们看不到摸不着的。所以他们必须依靠前台员工的描述和回答，进行了解。前台员工必须清楚的将该产品真实的向游客描述，让游客对线路的期望与线路提供给游客的享受一致。同时，游客的一些特殊要求可以通过前台向业务部门反馈，满足游客要求，提高服务满意度。

4、对于导游来说，前台的工作减轻了他们的压力，减少了游客的投诉。事实上，前台的工作也是售前工作。让游客客观的了解他们所购买的产品的真实情况非常重要。例如，游客以为他们花了三千元参加北京游，一定是吃好住好。但是，前台的员工能够很有策略的告诉游客，这三千元是包括了机票近二千元，汽车交通近二百元，门票近三百元，实际上酒店和餐费不多了。同时，北京的饮食习惯和潮汕不同，作为游客，应该以感受当地文化为主，而酒店保证卫生干净安全，豪华倒是次要等等，那么第一客人减低了期望，也接受了旅行社的观点，这样，投诉的几率就降低了。而一些行程中的自费项目、注意事项等在出发前，前台员工就已经和游客说清楚，导游带团就轻松多了，客户服务部门的工作也更加容易。同时，前台规范的工作流程，能够使业务操作人员和导游得到详细的游客资料，更好的做好服务工作。

5、对于公司来说，前台的服务和形象是行业竞争的主要内容。

目前，旅行社竞争非常激烈，产品同性化严重，大家卖的线路行程和标准基本一样，怎么争取更多的客源成了旅行社的主要竞争目标。而对于游客来说，越来越多的旅行社虽然提供了更多的选择，但是产品的同一化令他们难以选择。那么，前台的服务就成了游客选择旅行社的重要因素了。我们曾经碰到过客人由于在其

他旅行社的前台受到冷遇而到我们公司报名的情况。大家产品一样，参团质量又必须在报名后才能体现，那么谁都更愿意选择印象好的旅行社了。

所以，每个前台员工都必须充分重视前台工作的重要性，充分明白这个工作在公司的位置。前台工作绝对不仅仅是充当接线生的角色，也不是充当收银员的角色。任何一个旅行社的管理者和领导，每天都在关注前台的动态，关注前台的服务。而关注不仅仅是前台收了多少钱，更多的是关注前台员工的工作态度、服务水平、专业知识、敬业精神等等。这些就是我们在第二章要讲的“前台员工必须拥有的素质”。

二、前台员工必须拥有的素质

好了，现在我们已经是一名前台的员工，我们也认识了前台的这个工作，那么，我作为一个前台员工，我该拥有那些素质呢？在回答这个问题之前，你必须问清楚自己，第一，我真的认识了前台的工作了吗？第二，我是否决定了在前台干了呢？如果答案都是肯定的，那么，我们就来谈谈作为一个前台员工，你必须拥有什么素质，或者说什么能力。

第一，好学与自学。之所以把好学摆在第一位，是因为作为前台的员工，他必须是一个杂家，也就是说，面对着各个不同的游客所提出的各种不同的问题，你必须都懂得回答，或者懂得如何去寻找答案。游客希望，每个前台员工就必须是旅游专家，这样子他才有兴趣向你提问。而面对这这么庞大的知识海洋，唯一的对付方法就是好学。如果你上班的时候就工作，下班就把工作全部丢了，或者在公司忙的时候就工作，不忙的时候就聊天，那么你至少就缺少了这个重要的素质了，或许你还能成为合格的前台员工，但绝不可能成为优秀的前台员工。我们要求，作为前台员工，必须经常性的进行自学，包括一些业务知识，也包括一些风土人情、历史地理、新闻时事等等。学习的途径可以通过同事，也可以通过书籍，而目前最方便的就是通过网络。

第二，热情和微笑。旅行社作为一个服务企业，要求每个员工必须对客人主动和热情。特别是前台人员，即使你业务能力很强，但坐在前台冷若冰霜或者呆头呆脑，均是对公司形象的一种破坏。我们要求前台工作人员性格外向，热情主动，真诚待客。绝不能冷落任何一个进入营业大厅的客人，绝不可以对客人的咨询爱理不理或者敷衍了事。同时，前台员工也要把握热情的度，因为热情过头，就是肉麻。我们的服务要求是使客人对我们的服务感到亲切和舒服。而到达这个要求的最有效方法就是微笑。不管你是什么心境，你都必须对客人保持热情的态度和微笑的姿态。

第三，耐心。法国人认为，耐心是一种美德，而前台工作，耐心却是一种必须的性格。前台报名或者咨询的客人，他们或许一些问题非常幼稚，或者对一个简单的问题刨根问底，或者对于一个决定犹豫不决。那么在这个时候，前台员工必须保持不急躁和耐心的态度。如果这时你非常忙碌，而同时你又不能有技巧的尽快结束客人的咨询，那么，你只能让同事帮忙了，而绝不能表现出任何不耐烦的情绪。

第四，细心。前台工作是团队操作的前奏，一个粗心，可能导致业务做团、导游带团都一系列出现错误。比如客人要求吃斋，但是由于前台的疏忽，未把这个特殊要求通知业务人员，那么势必导游业务人员没有通知地接社，地接社没有交代导游，导游没有交代餐厅，于是，当吃素的客人发现端上来的食品都是荤菜时，肯定要饿肚子了，那么质量问题也就产生了。前台员工的细心必须在以下几个环节充分体现：一是客人特殊要求，二是客人名单和证件，三是客人联系电话，四是收费上。这些环节都是最容易出错，而一错就会造成重大损失的。

第五，沟通能力。前台是一个对客沟通部门。要求前台员工有良好的沟通能力和沟通技巧。内秀的人不适合做前台。要让一个客人对你产生良好的第一印象，要让一个客人接受你的观点，要让一个客人接受你的产品，都必须要求前台员工拥有良好的沟通能力。其中最重要的就是语言表达能力。前台的另外一个重要职责就是接听电话，更需要良好的语言表达能力。怎么把你所希望的信息准确的传达给客人，就是语言表达能力的问题了。如果你经常出现我明明是这个意思，而他怎么会听成那个意思的时候，不要怪别人，首先检查你自己的语言表达能力是否有问题。其次是眼神的交流，和一个客人进行沟通，如果眼睛总是飘忽不定，或者抬头望天，即使有优秀的语言表达能力，也很难和游客进行良好的沟通。眼神交流有一个公式：亲密看小三角，熟悉看中三角，普通看大三角。小三角指两个眼珠到鼻尖的范围，中三角指两个额头到下巴的范围，大三角指头顶到两个肩膀的范围。和游客的眼神交流，我们一般控制在中三角。

如果你自认为拥有以上五个素质，那么，加上你的自信，相信前台的工作你一定能够胜任，并且优秀。

三、前台的工作流程

这是最重要的培训内容。对于一个老员工来说，这一点的目的是规范他们的工作，而对于一个新员工来说，这一点告诉他们，前台是怎样进行工作的。而我们要严格要求前台的新老员工，按照这个流程来开展工作，并在工作中熟能生巧，不断提高。

（一）前台员工形象和工作纪律

前台员工的形象就是旅行社的形象，所以，前台员工必须非常注重自己的形象，并养成习惯。

旅行社一般对前台员工的形象和纪律有以下要求：

在公司办公室通知员工着制服的时候，前台员工必须严格按照要求穿制服上班。制服的目的不在于漂亮，而在于统一。一个服务公司，统一的着装给人一种专业的感觉。其次是胸卡。胸卡能够让游客了解你的姓名，更有利于沟通。当公司不要求着制服的时候，胸卡起了部分制服的作用。前台员工严禁各种奇装异服，严禁将头发染成黄色、红色等夸张的色彩。同时，要求前台员工讲究个人卫生，身体、面部、双手必须清洁。上班前不吃有异味的食物以保证口腔清洁，口气清新。

前台员工端正坐于服务台后，身体不得东歪西倒、前顷后靠、不得伸懒腰、蛇背。当游客进入大厅走向服务台时，必须起立问好。

脸上保持微笑，这是员工最起码的表情。面对客人的时候要表现出热情、亲切、真实、友好。做到精神振奋、情绪饱满、不卑不亢。和客人交谈时要眼望对方、仔细倾听。双手不得叉腰、交叉胸前、插入衣裤或者玩弄其他物品。在客人面前不得频频看手表。与客人交谈时不得流露厌烦、冷淡、愤怒的表情。当员工在服务、工作、打电话和与客人交谈时，如有客人走近，应立即示意，以表示已经注意到他的来临，可能时提醒其他同事接待。

不管有没有客人，前台员工不得吹口哨、哼歌曲，不得高声谈笑。和客人交谈时声调要自然、清晰、柔和、亲切，不要装腔作势。严禁任何时候讲粗口或者使用蔑视侮辱的语言。不得和客人开过分的玩笑。讲话要注意艺术和礼貌，多使用敬语。要注意称呼客人的姓氏，如不知姓氏，要称呼先生或者小姐，潮汕话可称呼阿兄或者阿姐。从客人手中接受任何物品要说谢谢。服务过程暂时离开客人要说请稍等。

前台员工不得打私人电话进行聊天，如确有要事，必须尽快结束通话。前台员工必须按照公司的规定执行考勤纪律和其他纪律。

（二）前台工作的用品以及使用

工欲善其事，必先利其器。同样，要做好前台工作，首先必须了解前台的各种工具以及其使用方法。

第一是价格总表。由于旅游产品价格变动频繁，排期也不固定，于是，价格总表就成了前台销售的指南针。公司的价格总表有国内游价格总表、海外游价格总表、国际游价格总表、签证价格表等等。总表包括线路名称、大人价格、小孩价格、出团排期、备注等等。前台员工必须时刻（包括下班）都要带着这些表，特别是在接听电话时，随时可以查看线路的价格和出团日期。作为一个优秀的前台员工，他能够不用看总表就能够报出价格和排期了。一般来说，航空团的排期按照航班排期，而汽车团则按照收客周期。所以，一般情况下，汕头市各家旅行社的线路排期基本一样。但是价格和标准就不一定一样了。小孩是指12周岁以下的儿童，火车团和汽车团小孩价格一般是大人价格的一半，但是不占床位，含半票景点（特殊说明除外）。如果小孩超高，需补足门票差额。具体高度没有统一，按照景区标准，一般是1米至1米4，火车不占卧铺位。正常团队游客每二人一间房，一般我们的团队都是住三星或者准三星的酒店。部分线路是在异地登机，包括广州、深圳和厦门，需要弄清报价是否含往返交通。

第二是行程。行程可以说就是线路的详细描述。行程包括线路的每天具体安排和参观景点，酒店安排，含餐情况，交通情况。以及该线路的一些注意事项。要求前台员工必须熟悉每条线路的行程，并且对于行程所涉及的城市、景点、风土人情、气候等有所了解。因为客人当决定参团的时候，最多咨询的就是行程的内容了。对于每条行程的酒店情况、航班情况、含餐情况必须清楚明确。并随时和计调人员沟通。

第三是合同。按照政府有关部门规定，旅行社必须和游客签订旅游合同。旅游合同分为国内旅游合同和出境旅游合同。国内旅游合同为广东省旅游局统一印制的统一格式合同，出境旅游合同是公司自行设计印制的。合同对旅行社和游客的权利和义务进行了约束和保障。其中有几点必须了解，第一，团费的交纳。按照旅游合同，团费必须在出团前交清。第二，团费包括和不包括的项目。由于9月20日起国内机场建设费并入机票，所以团费不包括机场建设费一条失效。主要团费不包括火车上用餐和私人消费。第三，游客退团和旅行社取消团队的规定。第四，团队人数不足的规定。以上内容是广东省国内旅游参团须知的内容。这是合同的附件之一。而合同部分，应该注意的是保险部分。2024年版本的合同规定旅行社必须为游客购买旅游意外保险，现在已经改为旅行社责任险。前台人员必须明确旅游意外保险和旅行社责任险的不同投保范围。在和客人签订旅游合同是，要明确交通标准、酒店标准、餐食标准、保险金额、特别说明等，这些是前台人员要填写的部分。合同一式二份。

第四是名单表。名单表是重要的团队资料。在名单表中，体现了客人姓名，同一团体报名，客人联系电话，收费金额，发票或者收据号码，上车地点，特殊要求、经手人等等。计调将根据名单表并参考合同和出团通知书进行操作。客人的身份证要进行复印，并作为附件夹于名单表中。名单表一式二份。

第五是出团通知书。出团通知书是开给游客的，通知游客的集中地点和集

中时间。

第六是发票和收据。一般情况下，我们开发票给游客，但是当游客交定金，或者我们代收意外险等，就开收据给游客。开发票和收据注意必须填写日期、抬头、项目、金额和经手人。同时在发票上注明团号一边财务核对。发票和收据是极其重要的票据，绝对不能马虎，如果开错，必须保存三联再进行作废。开后第二联交给客人。

第七是白板。白板是公司的团队动态板。前台员工每收一单客人，就必须立即将团号和人数写上白板，绝不能漏掉。一旦漏掉，很可能就出现漏操作的恶性事件。

第八是散客收客单。如果该客人报名的是公司其他部门操作的，则收客后必须立刻填写散客收客单并传真到操作部门。散客收客单必须注明游客联系人姓名和电话、上车地点、客人名单和特殊要求。

第九是盛士散客系统。这个系统是各个部门的产品陈列平台。价格总表上的排期不一定都能收客。因为可能机票满了，也可能组不成团。所以，公司开发了这个散客系统，上面标明可收人数和提供行程下载。前台员工必须每天上班后启动这个系统（可以进入公司网站www.feisuxs后点击实时销售），查看可收团队情况。

第十是团队文件架。团队文件架上标明了各线路（或者地区），当收客后，前台员工将资料写上白板后，将登机资料，包括名单表、合同、出团通知书等做成一个文件夹放在相应的文件架中，以备其他同事查阅。

第十一是游客出游意向登记表。这是一个重要的工具，由于游客在计划出游时往往多咨询多家旅行社并进行比较，所以，游客出游登记表是挖掘潜在客户的重要工具。如果游客在咨询时愿意留下他们的联系电话，那么说明他出游的意向非常强烈并且很有可能选择我们旅行社。登记表分为咨询日期、游客姓名、联系电话，出游线路、出游日期、出游人数、说明、经手人、跟踪状态等等。对游客的出游意向进行登记后的跟踪非常重要，有的是进一步解答游客的问题，有的是再次询问游客的考虑结果，有的是对游客的计划进行再次建议或者通知其他有关事项。游客往往对反应及时的跟踪会作为进一步的行动。跟踪状态分为成行、取消、推迟等。

以上为前台工作的常用物品，前台员工必须熟悉起作用已经使用方法。

（三）前台员工的工作内容

上班前准备工作。前台员工每天上班前到卫生间再次检查个人仪容仪表和个人卫生。然后检查前台区域的卫生情况，如发现脏乱现象，必须立即整理。然

后整理前台各种资料，使其整齐、整洁。接着，启动前台电脑，打开“盛士散客报价系统”，浏览各业务部门近期线路的排期和可收情况。最后，打开自己的工作笔记，检查是否有需要处理的问题。

1.转接电话。

前台电话也是公司总机。电话必须在三响声内接听，并报家门：“您好，康辉旅游。”（1）转电话。前台人员必须熟悉各部门的电话和业务内容。

A：客人能报出同事姓名，如：“请帮我转XXX”。回答：“好，麻烦您稍等一下。”然后转电话。直到同事接听电话后，再轻轻放下话筒。如果同事电话占线或无接听：“不好意思，XXX不在办公室(或正在接电话)，您能否留下联系电话，我为您转达。”然后根据客人意思记下电话或请客人稍后再打。

B：客人不能报出名字。而是要联系业务，为其转到相关部门。如果客人指出要找林总，不要直接转到林总办公室，而请前台负责人处理。如果确认是联系业务的，可以转到相关的业务部分的负责人。再由负责人决定是否需要汇报林总。

（2）接电话。

前台人员接听电话前必须熟记各线路的价格，或者随手带一张价格总表。同时，熟记各种详细行程在前台的位置，公司目前主推线路，线路的排期、各条线路的基本情况，包括位置、气候、主要景点、主要特产、线路特点等等。

游客的旅游咨询可能是还没有具体的出游计划，或者已经向其他旅行社询价后打电话对比。接听电话过程要语气平缓，尽量收集客人的意向和意见，向客人推荐公司目前主推的线路。如果客人对价格有异议，向客人解释我们价格所包含的内容，我们的服务优势，尽量邀请客人留下联系电话或联系地址，并进行登记。如果是团体包团，必须按照了解客人意向，登记联系电话，然后跟大客户组同事联系。

2.前台接待。

在公司前台没有客人和电话的情况下，做好自己的业务工作，不准嬉闹或者发呆。客人进入大厅后，准备报价表，起立，面带微笑，在客人离柜台三米时，及时向客人问好：“先生（小姐、阿姨）您好，请问要去哪里旅游？” 客人落座后，其他同事协助倒水送给客人。

如果客人抵达时全部前台同事在工作，必须由最近的一位同事暂停工作，和客人打招呼，并请客人稍等，绝不允许出现客人没有人接待的情况。接待人员认真倾听客人的出游意向或咨询，向客人进行线路介绍和推荐。在客人表示感兴趣后提供详细行程表。

如果客人的问题无法回答，请同事或者经理协助：“对不起，这个问题我不是很清楚，请您稍等，我请我的同事（经理）与您解释。”客人对某排期的线路表示有兴趣时，需查阅“盛士散客报价系统”或联系线路负责人落实线路是否可收。客人确定旅游线路后，为客人办理报名手续：

A：向线路负责人再确认该线路的价格、出发日期、集中时间。

B：请客人提供身份证（或联系人身份证）或者护照，请其他同事协助复印，并登记存档。

C：开具发票并收款（或公司财务收款）。

D：填写出团通知书，并要求客人在通知书上签名、留下联系电话、手机、地址，然后将通知书上的线路名称、出团日期、集中时间、天数向客人口述。提醒客人阅读通知书背面的《报名须知和责任细则》，并将部分重点向客人陈述。

E：与客人签订《旅游合同书》，提醒客人阅读（签合同前一定要和业务确认各种接待标准），并将重点部分向客人陈述解释，主要包括退团规定、保险情况、餐和住的标准、有无全陪、特殊要求等等，对于一些需要特别向客人提示或者明示的线路，必须再次向客人说明，如果客人代其他人报名，务必请客人转达。

F：请其他同事协助派送旅行用品。（汽车团为旅游帽、飞机团旅行帽和旅行袋，旅游帽由导游在出团时候派发）

G：协助客人将行程、合同、发票、出团通知书、部门经理名片等文件放进出团信封后交给客人。

H：客人离开时致谢：“感谢您参加康辉旅游，如果您有什么需要了解，请随时给我们电话。” F：资料归档。包括将团号、日期、人数上动态板，客人资料写入名单表，报名资料录入电脑，并通知业务人员。如果客人由公司同事介绍，必须在名单表上注明。然后将资料放进文件架中。最后在自己的个人工作笔记上进行登记。最后将客人的椅子摆放端正。

3.重要客户接待。

如果客人需要定制行程或者包团，前台人员必须认真倾听客人要求，然后通知经理或大客户组同事。由大客户组同事进行衔接和处理。

下班前工作。前台员工下班前整理个人工作笔记，统计登记人数，并和白板上登记的人数进行核对。然后将对文件架中的资料再次进行检查。如果有事情需要第二天处理，将其登记在个人工作笔记中。最后整理前台各种资料文件。

**第二篇：前台礼仪规范**

前台礼仪规范

第1章总则

第1条目的为规范前台接待的职业形象，充分发挥前台接待的窗口展示作用，维护良好的公司形象，特制定本规范。

第2条适用范围

本规范适用于前台接待礼仪管理。

第2章仪容规范

第3条 要求员工头发梳理整齐，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，女员工不涂抹鲜艳的指甲油；宜使用清新、淡雅的香水。

第4条 员工服饰礼仪要求参照公司《员工着装管理规定》。

第3章电话接听礼仪规范

第5条电话接听

1.接电话中，要勤说“请问”、“对不起”、“请稍等”之类的谦词。

2.在电话铃响后的第二、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)”，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至具体人员的电话，可以礼貌地说“请稍等”，并马上转接过去。

第6条代接电话

1.代接电话时，对方如有留言，应用纸笔记录。

2.电话接听完毕之前，不要忘记复诵一遍来电的要点，防止因记录错误或者偏差而带来的误会。

第7条做好电话记录

前台工作人员在接电话时，要随时记录电话内容，这些记录应简洁完整，最好具备以下六点内容：何时、何人、何地、何事、为什么、如何进行。

第8条礼貌挂断电话

通话完毕后，可以询问对方：“还有什么事吗？”或者“还有什么要吩咐吗？”既表示尊重对方，也是提醒对方。谈话结束时，要表示感谢，并让对方先挂断电话。

第4章来访接待礼仪规范

第9条 接待预约来访人员时应礼貌大方、热情周到。

第10条 客人到来进行来访登记后，要立即通知被访者，如需前台接待人员引导，则应使用正确的引

导方法和引导姿势。

第11条 为来访人员安排接待地点时，应遵循以下原则。

1.对于普通来宾，一般安排在公司会议室内接待。

2.对于贵宾来访，根据接见对象级别安排接待地点。

3.对于面试人员，在会议室允许的条件下，尽量安排在会议室内接待。

4.对于来公司学习培训的人员，由行政部协助相关部门进行接待。

第12条预约人员到达后，若公司已预约人员由于种种原因不能马上接见时，一定要说明理由与等待时间，若来访人员愿意等待，则应向其提供饮料和杂志，如果可能，还应该不时为来访人员更换饮料。

第13条如果预约来访人员要找的负责人不在，要明确告知预约人员的去向及回公司的时间。请来访人员留下电话、地址，并明确是来访人员再次来公司，还是由本公司人员到来访者单位。

第14条未进行预约人员来访时，应首先明确对方姓名，婉转询问对方来意。前台人员经过初步判断后，并不能直接回答“在”或“不在”，而应使用“让我看看他是否在”等言辞，及时与相关人员进行沟通，最后决定是否安排被访者进行接待。

第5章附则

第15条 本规范的最终解释权归行政部。

第16条 本规范自年月日起实施。

**第三篇：前台礼仪规范**

前台礼仪规范

公司前台作为公司涉外窗口，须经常性与客户接触，具有较重大的责任，前台接待直接代表企业形象和服务质量，因此，公司的前台接待必须严格遵守接待工作规范。反之，则会给公司形象造成严重的不良影响。有鉴于此，特制定前台接待工作规范细则，对接待工作进行细化、具体化。前台接待所有在岗位职责范围内应当负责的工作，如果出现失职，导致公司出现重大损失，即使本细则未予制定，也可追究其必要的失职责任，具体处罚由办公会研究后决定。为提升公司的外在形象和服务水平，统一规范服务大厅的工作秩序和员工行为及业务操作程序，特制定本规范。

一、工作权责：

1、前台整理、清洁

2、接待来访客人、重要宾客并进行指引及提供相关服务

3、公司来往信函、资料、杂志的收发登记

4、接听电话，处理一般事务，遇重要投诉应及时通知客户服务部经理。

二、岗位要求

1、工作人员必须提前清理好工作区域卫生，做好工作前的各项准备。

2、仪表仪容要求整洁、端庄，展现军萍工作人员良好风貌。

3、严格落实《员工日常行为规范》，做到服装整洁、规范，言行举止温和、谦恭，使用文明用语，坐姿端正，站姿挺立。

4、文明服务：态度热情，语言文明，仪态端正，礼貌待人，耐心解释，不推诿，不扯皮。

5、规范服务：明确依据，履行程序，对能办理的事项明确答复，对不能办理的说明理由。

三、禁止事项

1、不准在工作时间用餐，不准吃零食。

2、不准讲脏话、粗话及大声喧哗。

3、不准擅自离岗、缺岗、串岗及闲聊。

4、不准用电脑玩游戏、网聊等。

5、不准打电话闲聊或长时间占用电话线路。

6、不准上班时间浓妆艳抹，佩戴怪异饰品。

7、不准以上班时间未到和已到下班时间为由，拒绝正常业务的办理。

8、不准萎靡不振，哈欠连天，更不准趴在桌子上或睡觉。

四、仪容规范

（一）仪态礼仪

总体来说，前台人员应着职业套装等正装，同时保持个人清洁卫生：头发梳理整齐，以盘发为主，不带复杂的首饰；面部保持清洁，不化浓妆，唇部润泽，口气清新；手部干净，不留长指甲，指甲修剪整齐，不涂抹鲜艳指甲油；可以使用清新、淡雅的香水。更重要的是，应礼貌用语并保持开朗心态，在接待过程中始终面带笑容，这样更加有利于与人交往，给来访客人留下良好印象。1.站姿 应体现出柔和和轻盈，抬头挺胸，重心自然落于脚中间，肩膀放松，丁字步站立。谈话时，要面对对方，保持一定的距离。尽量保持身体的挺直，不可歪斜。依靠着墙壁、桌椅而站；双腿分开的距离过大、交叉，都是不雅观和失礼的行为。手中也不要玩弄物品，那样显的心不在焉，是不礼貌的行为。基本要领：

（1）两脚跟相靠，脚尖分开45度至60度；（2）两腿并拢立直，身体重心放在两脚上；（3）腰背挺拔；

（4）收腹挺胸、抬头、脖颈挺直；（5）双目向前平视，微笑，微收下颌。2.行走

靠道路的右侧行走，遇到同事、领导要主动问好。在行走的过程中，应避免吃东西、整理衣服等行为。基本要领：（1）上身挺直；

（2）走动中肩部不要摇晃；

（3）小腿挺直，脚后跟先着地，切忌膝部力量过松，造成身体上下颠动；

（4）两手轻握拳，两臂随步伐有节奏的在两侧轻轻摆动，下颌微微后收，视线平视，不东张西望；

（5）按照自己的步伐有节奏的前行，步度：前脚脚跟与后脚脚尖的距离是一至一个半的脚长，步位：两脚顺着一条直线前进。3.目光

接待来宾少不了目光接触，正确的运用目光传达信息，可以有效地塑造专业形象。谈话时目光应保持平视，仰视显得谦卑，俯视显得傲慢，均应当避免。谈话中应用眼睛轻松柔和地注视对方的眼睛，但不要眼睛瞪得老大，或直愣愣地盯住别人不放，同时配以微笑。微笑基本要领：

嘴：微笑不露牙齿，嘴角的两端略起，发自内心，自然坦诚，切不可假笑。4.手势

通过手势，可以表达介绍、引领、请、再见等等多种含义。手势一定要柔和，不能拖泥带水。基本要领：

在领路和指引方向时要注意手指自然并拢，掌心向上，以肘关节为支点，指示目标，不能以食指来指指点点。5.握手

握手时标准的伸手顺序，应该是位高者居前，就是地位高的人先伸手。

握手时标准化的手位应该是：手掌与地面垂直，手尖稍稍向下，实际上是向侧下方伸出，五指后面四个指并拢，拇指适当地张开。握手要用自己的手掌握着对方的手掌，停留三到五秒钟，最长不长于三十秒钟，而且握手时最佳的做法是要稍微用力，并以自然，热情的表情进行配合。握手一定要注意：第一，不能心不在焉；第二，不能伸出左手；第三，不能戴手套；第四，不能交叉握手。6.鞠躬

我们常用的鞠躬礼分3个度：一度：15度；二度：30度；三度：45度。一度鞠躬类似点头致意，适用于多种情况下打招呼和问候；二度鞠躬表示敬礼，适用于对重要客人、长者等的迎送问候；三度鞠躬则多用于特别诚恳的感谢或歉意。正常的前台接待采用一度鞠躬即可。

（二）语言艺术 1.敬语：

前台接待是比较正式的场合，应尽量使用敬语。主要包括：您、请、贵方、阁下、请多指教、包涵、请稍等。2.文明用语：

（1）问候招呼时：早上好、您好、晚安；（2）感谢时：谢谢、十分感谢；（3）歉意时：对不起、请原谅；

（4）应答时：没关系、不客气、是我应该做的；（5）推托时：很遗憾、不能帮您的忙、谢谢好意；（6）送客时：再见、欢迎下次光临。3.服务工作中的基本用语

（1）迎宾时：欢迎您、欢迎光临；（2）接受吩咐时：是的、明白了、清楚了；（3）向客人道歉：实在对不起；

（4）宾客向你致谢时：请别客气、很高兴为您服务、这是我应该做的；（5）不能立即接待时：请稍等一下；

（6）对待稍等的客人打招呼：对不起、让您久等了。4.服务忌语

（1）顾客咨询时，禁止说： a)

不知道 b)

我不懂（会）c)

我不管，你去那边问 d)不是告诉你了吗？怎么还不明白 e)

有完没完？（2）业务忙时，禁止说： a)急什么，慢慢来 b)没看见我一直忙着吗 c)后边等着去。

（3）计算机（线路）暂时出现故障时，禁止说： a)机器坏了，不能办理业务 b)到别的地方取钱 c)明天再来吧。

（4）顾客对计算机（线路）经常出现故障抱怨时，禁止说： a)我有什么办法，又不是我让它坏的 b)这是电信局的事，有意见找电信局去 c)我怎么知道什么时间能修好啊。（5）受到批评时，禁止说： a)有意见找领导去

b)我的态度就是这么样，你能怎么着 c)有意见簿，写意见去 d)愿上哪告上哪告。（6）临近下班时，禁止说： a)别进来了，该下班了 b)结账了，不办了 c)怎么不早点来。

（三）来访者接待礼仪 1.门前接待礼仪

如有重要来宾需要前台人员到门前迎接，前台人员应侧身站立在大厅门前。如果不认识来宾，可以从车辆、着装等方面注意观察，见到有可能的来人，可以礼貌询问：“请问您是×单位的×先生/女士或×领导吗”，得到确认答复后，可以说“×领导已经在等候您了，请随我来”，同时作出引导手势引领客人前行；如果不是该客人，则应致歉“对不起”，然后继续等待。2.前台接待礼仪

前台在岗位上一般是坐着的，遇到有访客来时，应立即起身，面朝来访者点头、微笑致意：“您好，请问您找哪一位”、“请问您有预约吗”，得到答复后，应尽可能询问一下来宾姓名或单位：“请问您贵姓”、“请问您是哪个单位”，然后请来访者稍等：“请稍等，我马上联系”。具体分三种情况处理：（1）客人拜访相关部门

如果客人拜访具体人员，先电话联系该人员，如有人接听，告知“您好，我是一楼前台，现有×先生/女士或×单位客人想要拜访×××”，得到确认答复后，礼貌告知来宾“请到×楼×房间”；如无人接听或没有得到确认，则委婉告知“对不起，您要找的人现在不在”。如果客人拜访某部门，视来宾情况可以直接告知该部门楼层、房间：“请到×楼×房间”，也可以先电话与该部门办公室联系。（2）客人拜访管委会分管领导

先电话联系该领导，如无人接听，则委婉告知“对不起，×领导现在不在”；如有人接听，不要直接称呼领导，直接告知“您好，我是一楼前台，现有×先生/女士或×单位客人想要拜访×领导”，得到确认答复后，视来宾重要程度分2种情况处理：重要来宾，应礼貌告知来访者：“您好，请随我来”，将客人带至相关办公室；其余来宾，应礼貌告知来访者：“×领导请你到×楼×房间”。如领导不同意接见，则委婉告知：“对不起，×领导现在不在”。电话联系时，重点是不要直接称呼领导，这样在来访者听来，即使没有答应接待，也不是领导直接拒绝的，为一下步处理留下了余地。（3）客人拜访管委会主要领导

先电话联系党政办公室主任，“您好，我是一楼前台，现有×先生/女士或×单位客人想要拜访×领导”，得到确认答复后，礼貌告知来访者：“您好，请随我来”，将客人带至相关办公室；如不同意接见，则委婉告知：“对不起，×领导现在不在”。3.引领礼仪

前台人员引领来访者前往领导办公室时，应该使用规范的手势指引，到达领导办公室后，即使是办公室门是开着的，也要先敲门，获得许可后再请来访者进入，然后返回岗位。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）走廊

前台人员应走在客人左前方约 2-3步之前，配合步调，与客人保持2-3步的距离，侧身面对客人，用左手引导，到拐角处应稍做停留，等待客人。（2）电梯

引导客人乘坐电梯时，前台人员应先按电梯按钮，待电梯到达门打开后，前台人员先进入电梯，一手按开门按钮，另一手按住电梯侧门，请客人们进电梯，等客人进入后关闭电梯门，并按下要去的楼层，在电梯内，应该尽量侧身面对客人；电梯行进过程中有其他人员进入，可主动询问要去几楼，帮忙按下；到达目的楼层，前台人员可以一手按住开门按钮，另一手做出“请”的动作，同时说“×楼到了，您先请”，请客人先走出电梯，待客人走出电梯后，自己立刻步出电梯，并热诚地引导行进的方向。（3）楼梯

引导客人上下楼时，前台人员应走在客人2-3步之前，侧身面对客人，用左手引导，到拐角处应稍做停留，等待客人，并随时注意客人的安全。

（四）电话礼仪 1.电话接听礼仪

前台接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。接电话中，要勤说“请问”、“对不起”、“请稍等”之类的谦词。在电话铃响的第二声、第三声的时候接起电话。接起电话首先要说“您好，XX公司”，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”。总而言之，通过电话，前台人员应该给来电者留下这样一个印象：公司是一个礼貌、温暖、热情和高效的单位。当我们接到一个电话时，应该遵循以下流程：（1）首先应该说：“您好，这里是XXX公司”；

（2）如果客人要查询某部门的电话，礼貌告知：“请稍等”，然后将电话告知客人；（3）如果客人要查询公司领导电话，礼貌询问客人姓名、单位，视情况告知客人电话。（4）如果来电者拨错了号码，应该说“对不起，您是不是打错了呢？这里是XX公司”，如果有必要还可以告诉来电者“这里的号码是8556”，切不可粗暴挂机。2.电话接听技巧

（1）左手持听筒、右手拿笔 大多数人习惯用右手拿起电话听筒，但是在与客人进行电话沟通过程中往往需要做必要的文字记录，这时就很不方便。因此，接电话时应尽量用左手拿听筒，右手写字，这样就可以轻松自如的达到与客人沟通的目的。

（2）电话铃声响过三声之内接起电话，这样可以给客人高效的感觉。（3）注意声音和表情

说话必须清晰，正对着话筒，发音准确。通电话时，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。

同时还应该调整好你的表情，要知道微笑也可以通过电话传递。积极使用礼貌用语如“谢谢您”，“请问有什么可以帮忙的吗”，“不用谢”。（4）保持正确姿势

接听电话过程中应该始终保持正确的姿势。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你的愉悦。（5）复诵来电要点

如果来电需要代为转达相关信息，在电话接听完毕之前，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，应该对来电人员单位、联系电话等各方面的信息进行核查校对，尽可能地避免错误。（6）结束通话时一定要使用礼貌用语

通话结束时，要对客人致谢：“谢谢，欢迎致电”或者“再见”，千万不要因为不直接面对客人而认为可以不用搭理他们。（7）让客人先挂机

在打电话和接电话过程中要牢记让客人先挂机。因为一旦先挂断电话，对方一定会听到“喀嗒”的声音，这会让客人感到很不舒服。因此，在通话结束时，应该礼貌地等待客人先挂机，这时整个通话才算圆满结束。

（8）当正在通电话，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。

五、前台人员内部规范

（一）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离开时，必须安排替班人员，并交待清楚接听电话、接待来宾的方法等。

（二）严守工作时间

前台接待人员应该遵守更加严格的作息时间，平时要提前20分钟到岗，推迟30分钟下班。

（三）闲谈与交谈

应该区分闲谈与交谈。前台人员不应使用前台电话拨打或接听私人电话，如接听私人电话，应尽可能快的结束通话。更严禁出现在前台与其他同事闲谈甚至大声喧哗的场面。

**第四篇：前台接待礼仪规范**

深圳市慧智慧科技有限公司前台接待礼仪规范

一．公司前台仪容礼仪

1．面带笑容，保持开朗心态，有利于营造和谐、融洽的工作气氛；

2.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；

3.头发梳理整齐、面部保持清洁；

4.保持唇部润泽，口气清新，以适合近距离交谈；

5.手部干净，指甲修剪整齐，不留长指甲，不涂抹鲜艳指甲油；

6.宜使用清新、淡雅的香水,不宜用浓烈刺鼻的香水；

7.不佩戴款式夸张的首饰、挂饰、耳饰。

二．公司前台仪态礼仪

1.坐姿：要端正稳重，入坐要轻缓，上身要直，腰部挺起，目光平视，面带微笑；切忌前俯后仰、半倚半坐、上下晃动、抖腿、跷脚、跷二郎腿、脱鞋、趴在工作桌上、伸懒腰、哼小调、打哈欠等行为。

2.站姿：自然、轻松、挺拔、优美，站立时身体要求端正、挺拔，重心放在两脚中间，挺胸、收腹，肩膀要平，两肩要平，放松，两眼自然平视，嘴微闭，面带笑容；切忌东倒西歪、歪脖、斜肩、弓背、O腿等，双手不得交叉，也不得抱在胸口或插入口袋，不得靠墙或斜倚在其他支撑物上。

3.走姿：自然大方、充满活力、神采奕奕，行走时身体重心可稍向前倾，昂首、挺胸、收腹，上嘴微闭，面露笑容，肩部放松，两臂自然下垂摆动；切忌走“摇头晃脑、左顾右盼、手插口袋、慌张奔跑、嬉戏打闹或与他人勾肩搭背。

三．公司前台接待送别礼仪

1.接待：微笑接待、精神饱满、服装大方、称呼规范、用语文明、标准站姿、点头礼和问候语迎接来宾及客人、回答问题时注意礼貌用语和肢体语；切忌与用户交谈中以任何借口顶撞讽刺用户，或粗言恶语，使用歧视或侮辱性的语言，不得讲有损公司形象的话。

2、礼貌用语：对来访人员主动说：“您好，请问您需要帮助吗”；确认对方要求后，说“请稍等，我马上帮您联系”，并及时与被访人联络，引领来访人员到会议室等候，并回复“对方马上过来，请您先稍坐一下”，此时为来访人员倒水；如果被访人不在公司或不想见时，应礼貌回复来访人“对不起,„„”

四．公司前台电话接待礼仪

1.声音：吐字清晰、愉快、充满微笑的声音；

2.态度：尊敬、热情、亲切、客气、乐于服务；

3.姿势：保持正确的姿势，如同对方就在您面前一样；

4.铃响声之内，拿起电话机首先自报家门，然后再询问对方来电的意图等；

5.电话交流要认真理解对方意图，并对对方的谈话作必要的重复和附和，以示对对方的积极反馈；

6.应备有电话记录本，重要的电话应做记录；

7.电话内容讲完，应等对方结束谈话再以“再见”为结束语。对方放下话筒之后，自己再轻轻放下，以示对对方的尊敬；

8.礼貌用语

 接听用语：接听电话：您好，慧智慧！

 基本礼貌用语：您好、请、谢谢、对不起、再见。

 道歉语：对不起、请原谅、打忧您了等。

 征询语：请问您需要帮助吗？您还有别的事吗？请您„„好吗？

9.具体接听、拨打规范：

 接听电话

铃响三声以内必须接听电话；认真倾听对方的电话事由；中途若遇急事需要暂时中断与对方通话时，应先征得对方同意，并表示感谢；继续通话时，须向对方致歉；通话完毕，须等对方放下电话后，方可放下电话。

 拨打电话

电话接通后，应首先向对方致以问候，如“您好”，并作自我介绍；使用敬语，交待清楚要找的人的姓名及要做的事；通话完毕时，应说“谢谢您（麻烦您），再见”。

五．公司前台注意事项：

1.服务过程中实行“微笑服务”，须始终面带微笑，热情主动为用户服务；

2.耐心认真处理每一项服务工作，谦虚、和悦、温和、有条不紊。

**第五篇：前台接待礼仪规范**

鑫朝汽车维修

接待礼仪规

范.doc

客户接待礼仪规范

服务顾问：

服务顾问应礼貌、热情、规范的招呼客户。

第一条 在接车接待过程中，服务顾问应该打开车门，请客户下车，用心聆听客户问题。必须做到：

1）注视对方眼睛，面带微笑；

2）向客户传达以下语言“您好，欢迎光临云鑫汽修，很荣幸为您服务（如果为老客户，则寒暄问候）”；

3）新客户双手传递名片，名片字体正对客户。

第二条 在引领客户进入接待大厅后，请客户在接待台旁就做，并递送茶水。1）给客户倒水时，手不要触摸水杯内侧以及水杯外中上部，不要手拿茶叶，茶水不要太满；

2）水杯把手朝向客户右手的方向。

第三条 工单签写完毕后，请客户在休息区就做座，让客户安心等待。

1）向客户传达以下语言 “您先休息会，等车修好了后我会尽快通知您！”

2）车需要较长时间修好时：“请您放心，我们会把车修好，尽快通知您。”

第四条 客户结算完毕，陪客户前往车辆停泊处，向客户道别，目送客户离开。

回访专员：

客服专员应礼貌、仔细聆听客户陈述。在播打电话过程中，要面带笑容，与话筒保持适当距离，说话声大小适度。

第一条 回访专员拨通电话后，向客户问候“xx先生/女士，您好，我是鑫朝汽车维修公司顾客关怀中心，我叫\*\*\*，现在跟您说话方便吗？”如果客户不方便，则改时间进行回访。

鑫朝汽车维修

接待礼仪规

范.doc

第二条 向客户询问维修情况“您的车\*月\*日在我们公司进行了维修，xx先生/女士，我们非常关心您车现在的使用情况，您的车是不是都很顺利？”如果客户提出抱怨，了解情况后，首先向客户致歉“对不起，xx先生/女士，我将您的情况尽快向服务总监汇报，我们会用最快的时间给您答复”。

第三条 向客户询问其余服务情况“我们还想向您了解一下，您对上次维修服务还有什么不满意的地方吗”’。

第四条 挂断电话，向客户表示感谢“谢谢您对我们的支持，（我们会尽快和您联系）再见”。

第五条 再次联系客户，告知投诉解决结果后，向客户再次表示歉意“ xx先生/女士，我代表鑫朝汽修再次向您表示真挚的歉意，我们恭候您的到来（恭候您的下次来访）”。

收银员：

收银员应礼貌、仔细、规范的同客户结算。

第一条 客户到收银台前后，先向客户问好“××先生/女士，您好！”，双手交接单据；并礼貌地说：“先生/女士，您好！您这次维修工时费„„备件费„„其它„„共计„„”

第二条 结帐后必须向客户致谢。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！