# 公务接待及基本礼仪

来源：网络 作者：心上花开 更新时间：2024-09-13

*第一篇：公务接待及基本礼仪办公室接待礼仪接待工作是办公室工作的重要组成部分，它是一个单位的“门面”和“窗口”。因此，接待工作尤为重要。以下是接待工作要点：一、接待客人要热情要做到起立迎接，笑脸相待，问声您好，送上茶水，亲切交谈，圆满答复。...*

**第一篇：公务接待及基本礼仪**

办公室接待礼仪

接待工作是办公室工作的重要组成部分，它是一个单位的“门面”和“窗口”。因此，接待工作尤为重要。以下是接待工作要点：

一、接待客人要热情

要做到起立迎接，笑脸相待，问声您好，送上茶水，亲切交谈，圆满答复。作为一名办公室的工作人员，特别是负责接待的人员，还必须用一颗诚挚的心，很热情，很和谐地接待客人。

接待工作人员的素质、效率、文明礼仪、服务技巧应很自然结合。使来访者不感到丝毫做作，不感到有接待程序，使来访者感到有家庭的温暖，有种宾至如归的亲切感。

二、接待客人要周到

做好接待工作，光有热情是不够的，还必须认真对待，为客人提供周到的服务，而服务周到就应该在客人到来之前，做好准备工作。⑴、首先要了解客人来访目的和要求；

⑵、要掌握来访客人的基本情况，如来访人的职务、性别、年龄、以及来访客人的家庭基本情况。对于这些情况都要做到心中有底，这是接待的基础。

⑶、要有制度性，对本公司的相关规定及员工内部等敏感问题，不要冒然答复，对客户提出的一些不成熟或有不同看法应持婉转态度。⑷、要有保密性，树立严格的保密观念，对一些需要保密的问题，要做到守口如瓶，如客人提及这方面的问题，要婉言回绝。

三、约见介绍时的介绍顺序

先介绍谁，后介绍谁，从礼仪上讲是不可随意而为的。标准的做法应是：

1、介绍女士与男士相识时，应先介绍男士，后介绍女士。

2、介绍长辈与晚辈相识时，应先介绍晚辈，后介绍长辈。

3、介绍客人与主人相识时，应先介绍主人，后介绍客人。

4、介绍上级与下级相识时，应先介绍下级，后介绍上级。

5、介绍外人（外单位人）与家人（本单位人）相识时，应先介绍家人，后介绍外人。

**第二篇：公务接待及基本礼仪**

公务接待及基本礼仪

公务接待工作是办公室工作的重要组成部分，是为经济建设服务的，它是一个地方、一个部门、一个单位的“门面”和“窗口”。它与办公室其他工作一样，都非常重要。因此，接待工作尤为重要。究竟怎样才能圆满完成好每次的接待任务，谈谈个人的一些体会：

怎样做好公务接待

一、接待客人要热情

说到热情，也许有人会讲，这是老生常谈，一些秘书工作的教科书上早已写明：接待客人要热情，要做到起立迎接，笑脸相待，问声您好，送上茶水，亲切交谈，圆满答复。不错，这些程序是从工作实践中总结出来的，是完全可行，非常必要的。而且，这些每个人都会做，每个人都做了，但是，这些固定的程序，很容易使我们接待时不假思索地，机械地为完成这些程序做一系列动作。（如大的酒店宾馆的礼仪服务员，那种欢迎光临，请慢走等礼仪是必要的，也是很机械的）。我认为，作为一名办公室的工作人员，特别是负责接待的人员除了上述的接待程序，接待礼仪外，还必须用一颗诚挚的心，很热情，很和谐地接待客人。要把这些从工作实践中总结出来的程序与接待工作人员的素质、效率、文明礼仪、服务技巧结合，很自然地完成。使来访者丝毫不感到做作，不感到有接待程序在，使客人感到家庭的温暖，有种宾至如归的亲切感。（客人风尘仆仆可先洗脸）。（第一印象）

二、接待客人要周到

做好接待工作，光有热情是不够的，还必须精心安排，为客人提供周到的服务。所谓精心安排，就是要事先制订出详细的接待计划，而服务周到则是以满腔的热忱，高效的工作将接待计划付诸实施。

1、在制订接待计划时，要做到情况清楚。

首先要了解客人来访的目的和要求，如学习、座谈的内容，参观、拜访的具体地点和人物。

二是要掌握来访客人的基本情况。（如来访的人数、职务、性别、年龄、民族、逗留的时间以及来访的客人与本部门的人员有无联系。对于这些情况都要做到心中有底，这是制订好接待计划的基础）。

2、在制订接待计划时，要做到精心安排。

一是要安排好迎送人员。要按照对等的原则进行，可根据对方主要领导的职务及来访的人数，安排本单位1-2位对等或略高于对方级别的领导同志及具体负责此项接待工作的同志迎送，也可由本地区、本部门、本单位办公室负责人作为全权代表参加迎送。二是要安排好迎送车辆，要考虑到来访客人的职务，人数及所携物品的情况，适当安排车辆，要注意留有余地。

三是要安排好学习，参观的活动。这是接待计划的主要部份。主要包括两方面内容：一是学习座谈活动。二是参观、考察活动。关于学习座谈活动的安排，可从以下因素考虑：

a、确定座谈会的次数，主要内容，如需准备材料，要事先通知有关部门准备好。b、根据座谈会的主要内容及对方参加的人员，确定本单位参加人员，并事先协调好。c、安排出每次座谈会的确切时间，并根据参加的人数，确定每次座谈会的地点。

关于参观、考察活动，可从五个方面考虑：a、确定参观、考察点和陪同人员，并要事先予以协调好。b、参观、考察一般安排为：介绍情况、简要座谈、实地参观、考察。c、参观、考察活动的安排要紧凑，要有详细日程，对重要的参观考察活动或点上的情况不了解时，均要事先去一次，即常说的“踩点”，以便安排的参观考察日程准确，可行。

四是要做好食宿安排。食宿安排不仅仅是为客人提供生活条件和服务保障的活动，而且是一种文化交流活动，是来宾了解、认识接待地的文化历史和地方特色的重要途径，是接待工作中不可缺少的关键部分。

住宿的安排。接待宾馆招待所的选择，应注意以下几个方面：①有利公务、方便公务活动。包括宾馆环境的选择。②符合和体现接待标准。③宾馆的设施、设备和服务要安全、卫生、舒适，可信赖的公务接待氛围。④宾馆的形象和品牌是当地物资、政治、精神文明协调发展的一个缩影。

餐饮的安排。餐饮安排，尤其是宴席安排，既要严格执行公务接待宴请的标准，又要保证饮食卫生、营养，并且有鲜明的地方特色（如游南洞庭时在撂刀口可安排鱼席系列，野菜绿色饮食系列等）满足来宾通过“吃”了解当地的经济、风俗、饮食文化特色，让客人感到接待的特与新。在餐饮的安排上要立足于本土资源，“土”出精品，出特色。越是民族的，越是世界的。

三、接待客人要严谨。

关于严谨，要注意两个问题：一是政策性。对一些政策性较强或敏感问题，不要冒然答复，更不要依据自己的想法，看法信口开河，夸夸其谈。对这些问题，要严格按政策办事，按规定的统一口径答复。对一些不成熟或有不同看法的经验，试点单位要将情况如实告诉对方，不要只谈一面之词。二是保密性。要树立严格的保密观念，对一些需要保密的问题，要做到守口如瓶，如客人提及这方面的问题，要婉言回绝。

办公室工作基本礼仪

一、仪表礼仪

仪表，即人的外表。包括容貌、举止、着装、姿态、风度等。一个人的仪表不但可以体现其文化修养，也可以反映他的审美趣味。穿着得体，不仅能赢得他人的信赖，给人留下良好的印象，而且还能够提高与人交往的能力。相反，穿着不当，举止不雅，往往会降低你的身份，损坏你的形象。由此可见，仪表是一门艺术。

二、接待中主宾介绍礼仪（介绍顺序）

接待中，经常要为互不相识的双方进行介绍，先介绍谁，后介绍谁，从礼仪上讲是不可随意而为的。标准的做法应是：

1、介绍女士与男士相识时，应先介绍男士，后介绍女士。

2、介绍长辈与晚辈相识时，应先介绍晚辈，后介绍长辈。

3、介绍客人与主人相识时，应先介绍主人，后介绍客人。

4、介绍上级与下级相识时，应先介绍下级，后介绍上级。

5、介绍外人（外单位人）与家人（本单位人）相识时，应先介绍家人，后介绍外人。

三、握手礼仪

握手是人际交往中最为通行的见面礼节，但人们往往最容易忽视握手的基本礼节，以致出现“失礼”的情况（有的一见到领导马上伸出手来，有的人家伸出手来后，干脆不理睬。这些都是错误的，是很不礼貌的）。

1、伸手先后的正规做法是。

①、女士同男士握手时，应由女士先伸手。②、长辈同晚辈握手时，应由长辈先伸手。③、上级同下级握手时，应由上级先伸手。④、宾主之间的握手则较为特殊，客人抵达时，应由主人先伸手，以示欢迎。客人告辞时，则应由客人先伸手，以示请主人就此留步。⑤、在正规场合，当一个人有必要与多人握手时，即可由尊而卑地依次进行，也可由近而远地进行。

2、握手的姿态。

一是神态。与人握手时，应当两眼目视对方，面含微笑，并同时问候对方。二是姿态。与人握手时，应起身站立，迎向对方在距其约一米左右时伸出右手，握住对方的右手掌，稍许上下晃动两下。三是力度与时间。握手时用力既不过轻，也不可过重。用力过轻，有怠慢对方之嫌，用力过重，则有捉弄对方之意。与别人握手所用的时间以3秒钟左右为宜。

3、握手的禁忌。

在正式场合与人握手时，应主动避免以下禁忌：一是用左手与人握手。这普遍认为是失礼之举。二是戴着手套与人握手。只有女士在社交场合戴着薄纱手套与人握手才是允许的。三是戴着墨镜与人握手。握手前应摘下墨镜。四是用双手与人握手。只有在熟人之间才适用。与初识之人，尤其是异性时，两手紧握对方一只手，显得不太正常。五是以脏手与人握手。以脏手、病手、湿手与人握手，都是失礼的。

四、宴席座次安排礼仪

宴请客人通常应当恭请客人就座于上座。哪为“上”？通常做法是：

1、面门为上。面对房门的座位为上座，应让之于来宾。

2、以右为上。宾主双方面对正门并排就座时，以右侧为上，应请来宾就座。

3、以远为上。宾主双方并排就座，并未面对房门而是居于房内一侧，此时以距房门较远的座位为上座，因离房门近者易受打扰。

一般主陪在面对房门的位置，副主陪在主陪的对面，1号客人在主陪的右手侧，2号客人在主陪的左手侧，其他客人可以随意。另外，还应注意如果场景有特殊因素或其他原因应视情而定。总之，要灵活掌握。如果，来宾的妻子或者是丈夫一同出席宴会，其座次应该是：女士以夫为贵，其排名的秩序与其丈夫相同，即在众多宾客中，男主宾排第一位，其夫人排第二位。如遇宴请的是女主宾，（是某局长）而他的先生官位又不显，其先生应排在其他领导之后。夫不见得与妻同贵。

五、电话接打礼仪

关于电话接打的礼节，我们可以归纳为礼貌、简洁和明了这六个字。

1、打电话。上班时间一般不要打私人电话，这是职业道德的体现。正常情况下，一次通话时间不得超过3分钟。国际上通称为“通话三分钟原则”，这在许多国家被作为一项制度。打电话时不可三心二意地边说电话边做其他事情（吃东西、喝饮料、看文件等），抱着话机四处走动。话筒与口部的距离保持2—3厘米。通话过程中音量适中，头一句话应是问候语或自我介绍两项基本内容。

2、接电话。电话铃响过两声时，应拿起话筒。在国外有接电话“铃声不过三遍”的说法。通话中途电话中断，依照惯例应由发话人立即再拨一次。接到拨错号码的电话，应立刻告诉对方弄错了，不要责怪对方，更不要捉弄对方，以体现国家公务员的品格。

3、挂电话。一般应由发话人先挂电话，受话人不宜抢先挂断电话，如通话对方是自己的上级和长辈应让其先挂。挂电话时，话筒要轻轻放下。

六、使用名片礼仪

公务人员在工作中使用名片，是职业的需要，它可以帮助公众认识和了解你，也可以使你掌握公众的有关信息，建立起一个广泛的公众联络网，便于工作的开展。

1、名片的制作。国内通用的名片规格为长9厘米，宽5.5厘米。名片的正面上方印有工作单位，中间印有姓名、职务、下方印有地址、电话等联络方式。

2、名片的索取。一是主动递上自己的名片，二是用“激将法”。如：认识你很高兴，能给一张你的名片吗？或“今后如何向您请教”“以后怎样与您联系？”。

3、名片的接受。接受他人名片时应起身站立，面含微笑，目视对方，双手接过名片后用半分钟时间看一遍。并应口头道谢。如自己带了名片，还应回敬对方一张，以示有来有往。但最好是在收好对方的名片后再将自己的名片递过去。如不能回送，应表示：对不起，我的名片用完了。

4、名片的递交。递给他人名片时，应郑重其事，最好是起身站立，走上前去，用双手或右手，将名片正面交予对方。同时可以说“请多指教”“今后多联系”等。向多人递交名片时，应讲究先后次序或由近而远。

七、会议主席台座次的安排

重要的会议，在主席台上每位就座者面前桌子，应事先摆放好领导或来宾的姓名桌签。其座次的排列，目前我国的惯例是：前排高于后排，中央高于两侧，左座高于右座（仅限于重要会议与正式场合的合影两种场合，此外都是“右”高，与国际接轨）。当领导同志出现人数为奇数时，1号首长居中，2号首长排在1号首长左边，3号首长排在右边，其他依次排例：

主 席 台 8 6 7 9 3 1 2 4

群 众 席

当领导同志人数为偶数时，1号首长，2号首长同时居中，位的左边，2号首长排右边，其他依次排列。

主 席

号首长排在居中座1台 6 5 7 2 1 3

群 众 席

装有空调的会议室，室温一般以24—26度为佳。因为它是人体体温的“黄金分割点”，令人最为舒适。为客人添水（尤其是圆桌会议或接待来宾时），则应沿顺时针方向，因顺时针方向是吉利方向。

八、签字仪式的座位安排

签字双方主人在左边，客人在右边。双方其他人数一般对等，按主客左右排列。（签字仪式要准备好香槟酒或红酒。待签字，握手礼仪后，递上酒，以示祝贺）。

九、乘车座次的安排

1、小轿车：1号座位在司机的右后边，2号座位在司机的正后边，3号座位在司机的旁边。如果后排乘坐3人，则3号座位在后排的中间。

2、旅行车：主座在司机后边的第一排，1号座位在临窗的位置。

同志们，表面上看，接待工作都是一些具体的、琐碎的“小事情”，这些小事做成了，做好了，并不见什么成就，一旦做不好，做坏了，就使其它工作和其他人的工作受连累，甚至把大事给弄砸了。因此，强调的接待工作“无小事”就是这个道理，作为一名办公室的工作人员，要热心于办公室工作，要有一种廉洁、勤奋、严谨、奉献的敬业精神，要有一种不放心的思想来圆满完成好每一次接待任务。最后，我们以海尔集团张瑞敏总裁的：把每一件简单的事做好就是不简单，把每一件平凡的事做好就是不平凡。作为我们的座右铭，来结束今天的发言。

公务接待及基本礼仪

一、接待原则

1、平衡

2、对等

3、惯例

二、接待的礼宾顺序

1、按职务高低

2、按来宾所在单位的字母排序

3、按先来后到的顺序

4、按报名的先后顺序

5、不排序

三、接待的事先准备

1、确定接待规格及计划

2、确定时间

3、确定地点：接待地点及住宿地点

4、确定人员：接待人员及陪同人员

5、确定交通方式：轿车及其主次位之分

四、行进礼仪

1、单行：以前为尊，以后为卑

2、并行：以内为尊，以外为卑

3、三人行：以中间为尊，以两边为卑（三人同行时）其尊卑顺序为：居中、居左、居右

五、上茶的注意事项

1、尽可能为客人多准备几种饮料

2、照顾客人口味

3、上茶的顺序 先宾后主，先老后幼、先女后男

六、座次礼仪

小型会议：面门为上，居中为上，以左为上 圆桌：无高低贵贱之分

大型会议：主席台前排高于后排，中间高于两侧 会场：散座、划片安排

宴会礼仪 一、五M原则

Meeting 会务（主客、赔客、人数、座次、桌布、烛台、鲜花、小礼品、其他）Money 费用（厉行节约、少而精、缩小规模）Menu 菜单（三吃：吃东西、吃特色、吃文化）Media 环境（安静、舒适）

Music 音乐（可能的话安排现场演奏；中餐可以弦乐，西餐可以安排钢琴，要若有若无，轻松愉快；注意民族禁忌）

Manner 客人（风度、姿态、举止，例如：剔牙、吃有刺的食物、喝咖啡等）上菜顺序：先上冷盘，后上热菜。最后上甜食和水果。上菜方式：一是把大盘菜端上，由各人自取。

二是由招待员托着菜盘逐一往每个人的食盘中分让。

三是用小碟盛放，每人一份。

二、餐桌礼仪的五不准

1、不在餐桌上吸烟

2、让菜不夹菜

3、祝酒不劝酒

4、不在餐桌上整理服饰

5、吃饭时不发出声响

喝酒的注意事项

1.应等主人说“请用”或举杯后，客人才能端杯饮酒

2、喝酒的速度尽可能不要超过主人；除非主人特别关照 你，让你尽情的喝

3、女子要小口慢慢地饮酒，以免给人误会为酒鬼

4、有些酒是不适合干杯的，如鸡尾酒，加冰块的酒

涉外礼仪（原则）不卑不亢 求同存异 入乡随俗

热情适度：关怀、批评、举止有度 谦虚适当

尊重隐私：“七不同”（婚姻感情、年龄、收入、信仰政见、经历、家族住址、健康）女士优先

以右为尊

涉外六不谈

涉及对方所在国家内部事务的内容 涉及对方自身弱点与短处的内容 涉及对方个人隐私的内容 涉及他人短长的内容 涉及庸俗下流的内容 涉及凶杀惨案的内容

涉外礼品八不送

第一类：是一定数额的现金、有价证券。不少国家规定，在对外交往中拒收现金和有价证券。

第二类：是天然珠宝和贵金属首饰。第三类：是药品和营养品。第四类：是广告性、宣传性物品。第五类：是易引起异性误会的物品。第六类：是为受礼人所忌讳的物品。第七类：是涉及国家机密或商业秘密的物品。第八类：是法律法规禁止流通的物品。

欧美人六不吃

1、不吃动物内脏

2、不吃动物的头和脚

3、不吃宠物

4、不吃珍稀动物

5、不吃淡水鱼

6、不吃无鳞、无鳍的鱼

结论：无论是接待还是欢送客人，都要使对方感到主人是热情、诚恳、有礼貌、有修养的，使客人感到温暖、融洽，给客人以良好的形象。

1、握手的礼仪

握手之时，若手掌向下显的傲慢，似乎处于高人一等的地位，表现了一种支配欲和驾驭感.显然，下级对上级、晚辈对长辈、学生对老师使用这种礼仪是失礼的；若掌心向上，是谦虚和顺从的象征；若双方手均垂直状态，则意为地位平等。

2、握手的要点

通常年长者、女士、职位高者、上级老师先伸手，然后年轻者、男士、职位低者、下级、学生及时与之呼应。当遇到上级或长辈时，不要忙着伸手,因为主动权在对方，他们会做出该不该握手的决定.当对方伸手时，你再伸手也不迟。在跟上级或长辈握手时，应该意识到这是情谊笃厚或颇受器重的意思。所以这时应主动把另一只手也伸过去，双手握住对方的手，直到对方松开。当对方是下级或晚辈时，你就成了上级或长辈,应主动热情地把手伸过去，以示关怀和平易近人。来访时主人先伸手，以表示热情欢迎;告辞时待客人先伸手后，主人再伸手与之相握，才合乎礼仪。否则有逐客的嫌疑。而朋友和平辈之间谁先伸手不作计较，一般是谁手快，谁就更为有礼。

一定要注意，男生和女生之间，绝不能男生先伸手，这样不但失礼，而且还有占别人便宜的嫌疑。但男生如果先伸手出来，女士一般不会拒绝，以免造成尴尬的局面。

握手之前要选择恰当的时机，应审时度势，听其言观其行，留意握手的信号，避免几次伸手欲握均不成功的窘迫情形出现。

3、握手的时长

握手的时间的控制可以根据握手双方的亲密程度灵活掌握。初次见面者，握一两下即可，一般控制在三秒内，切忌握住异性的手久久不放。握手同性的手时间也不宜过长,以免对方欲罢不能。

4、握手的力度

（1）握手力度一般不超过两千克，以不握疼对方的手为限度。有人觉得与初次见面或交往不深者握手时下大力气，甚至握得对方龇牙咧嘴是热情、友好的表示，但实际上有故意示威之嫌。当然，完全不用力或柔软无力的手握在对方的手上，人的感觉则是缺乏热忱没有朝气，也要避免。不过遇到老同事、老朋友、老同学时,则应该远远的把手伸出,把对方的手紧紧握在手中,即使握得对方隐隐发疼,也只会换来一片欢笑之声，为这不期而遇的亲切，热诚增添了乐趣。

男士握女士的手应轻一些，不要握满全手，只握其手指部位即可。如果下级或晚辈与自己紧紧相握，一般也应该以相同的力。这会使晚辈或下级对自己产生强烈的信任感，也可以使你的威望、感召力在晚辈或下级心目中得到提高。

(2)握手忌嘴吧紧闭，一言不发，一副不情愿的样子，应该寒暄几句。如：“你好，很高兴见到你！”等等。并且握手时应专心致志，切忌心不在焉，或东张西望寻找第三者，而冷落对方。

(3)与客人见面或告辞时，不能跨门槛握手即一脚门里，一脚门外，要么在屋内握手要么出门后握手。

(4)进行平等式握手时，伸出右手与之相握，左手应自然下垂，不能插在口袋里。

(5)忌用左手同他人握手，除非是右手有疾或太脏了，特殊情况时应说明原因并道歉。

1、做好迎客准备

准备接站牌，安排好客人住宿的宾馆、店或旅馆。对远道而来的客人，须提前去机场、车站、码头等候客人，避免客人查阅，如城市简介、交通图、游览图等。

2、热情迎客

客人走下车、船、飞机时，主要迎接人员走上前去欢迎、握手、问候。如果有乐队的，应当奏欢迎曲。

有礼客工作人员将主人介绍给来宾，再有主人向来宾一一介绍前来欢迎的人员。主人介绍后，由客人向主人一一介绍随同前来的其他客人。介绍后稍事寒喧。

3、陪车

如果陪客人同乘一辆轿车，要首先为客人打开轿车的右侧后门，并以手掌挡住车篷上沿，提醒客人不要碰头。等客人坐好后，方可关门。最后，接待人员应绕道车尾从左侧后门上车。轿车上的座次有主次尊卑讲究。一般认为，车上最尊贵的位置是后排与司机的座位成对角线的座位，即后排右座。其余座位的主次尊卑次序是：后排左座..后排中座..前排右座。

抵达目的地时，接待人员要先下车，从车尾绕过去为客人打开车门，以手挡住车蓬上筐，协助其下车。

4、下榻

客人到达下榻出后，接待人员不宜久留，以便客人休息。离开前，可以送上事先安排的日程表，并征求客人意见。

5、安排拜访与宴请

客人安顿好，主人应登门拜访。拜访的时间不应过长，因为这是礼节性的拜访，问寒问暖，问问有什么困难等即应告辞。

6、送客

这是公务员迎送的最后环节。首先，协助外地客人办好返程手续。应准确掌握客人离开本地的时间，以及对所乘交通工具的意见，为其预订好车、船、机票，尽早通知客人，使其做好返程准备。作为主人可以为长途旅行的客人准备一些途中吃的食品。

其次，在客人离开的当天或前一天为客人送行。临别前一天送行，应到客人住地热情、诚恳、有礼貌地对招待不周表示歉意，征求客人的意见，询问客人还有什么困难需要帮助解决等等，然后道别。客人返程的当天送行，一般应送到车站、码头或机场，陪同客人候车、候船或候机，直到客人离开后再离开，如果自己不能前往，应向客人说明原因，表示歉意。

日常生活家庭礼仪(2024-03-11 11:29:40)

（一）个人礼仪

1、递上自己的名片

递名片给他人时，应郑重其事。最好是起身站立，走向前去，使用双手或者右手，将名片正面面对对方，交予对方。切勿以左手递交名片，不要将名片背面面对对方或是颠倒着面对对方，不要将名片举得高于胸部，不要以手指夹着名片给人。如对方是小数民族或是外宾，则最好将名片上印有对方认得的文字的那一面面对对方。

将名片递给他人时，口头应有所表示。可以说“请多多指教”“多多关照”“今后保持联系”“我们认识一下吧”，或是先做一下自我介绍。

与多人交换名片，应该讲究先后次序，或有近而远，或有尊而卑，一定要依次进行。切勿挑三拣四，采用跳跃式。当然，也没有必要广为滥发自己的名片。双方交换名片时，最正规的做法，是位卑者应当首先把名片递给尊者。不过，在一般情况下，也不必过分拘泥与这一规定。

2、接受他人的名片

当他人表示要递名片给自己或交换名片时，应立即停止手中所做的一切事情，起身站立，面含微笑，目视对方。接受名片时，宜双手捧接，或以右手接过，切勿单用左手接过。

“接过名片，首先要看”，这一点至为重要。具体而言，就是接过名片后，当即要用半分钟左右的时间，从头至尾将其认真默读一遍。如有疑问，则可当场向对方请教。此义在表示重视对方。如接过他人名片后看也不看，或手头把玩，或弃之桌上，或装入衣袋，或交予他人，都算失礼。

接受他人名片时，应口头道谢，或重复对方所使用的谦词敬语，如“请你多关照”，“请你多指教”，不可一言不发。

如需要当场将自己的名片递过去，最好在收好对方名片后再作，不要左右开弓，一来一往同时进行。

（二）日常家庭接待礼仪

一、迎客礼仪

1、准备

当知道有客人来访，应提前做准备。主人的服饰要整洁，家庭布置要干净美观，孩子要妥善安排教育，水果、点心、饮料、烟酒、菜肴等要提前备好。如果是正式宴请，如婚礼、寿诞等，还要预先送请柬或电话邀请，确定宴请时间、场所，排好座次，遴选客人，落实宴请形式、规模、档次。

2、迎接

客人在约定时间到达，应提前到门口迎接，不宜在房中静候，最好夫妇一同前往。如有客人突然到，要热情相待。如室内未清理，应致谦并适当收拾，但不宜立即打扫，因为打扫有逐客之意。见到客人，应热情招呼，女主人应主动伸手相握。如果客人手提物品，应主动帮忙，对长者或弱者可上前搀扶，进入室内应把最佳位置让给客人坐。如果客人是初次来访，应向其家人或客人作介绍。主人的表情要面带微笑，不能有心烦的样子。

3、递烟、上茶

来客是男士，一落座主人一般都要马上敬烟。敬烟忌直接用手取，应打开烟盒弹出几支递给客人，请客人自取。敬烟不能忘了敬火。若主人也会吸，应先客后主。冲泡茶时首先要清洁茶具。“浅茶满酒”，敬茶应双手捧上放在客人的右手上方，尊长者先敬。

4、陪客聊天

奉敬烟茶糖果之后，应及时与之交谈，话题内容可因实际而定。一般来说应谈一些客人熟悉的事情，若无法奉陪客人交谈，可安排身份相当者代陪或提供报纸杂志、打开电视供客人消遣，切不可出现主人自己只管忙自己，把客人晾在一边的现象。

二、拜访礼仪

1、预约或应邀

到别人家做客，可以是自己主动前往，也可以是受邀请。如是前者应事先打电话或写好书信约好时间，以防突然造防给别人带来麻烦；后者无论答应还是拒绝，都应及时告知对方，切忌答应某一邀请后，又因参加另外的约会而失此约。

2、到达的礼仪

首先应准时到达，或稍稍提早，到达主人门前，要先擦净脚上泥巴，按门铃切忌重手重脚或时间过长；进门后要将大衣雨具交给主人安置，并向主人问候、寒暄，还要向在场的主人家属和其他客人打招呼，待主人安排或指定座位再坐下；主人端茶敬烟要起身道谢，双手迎接，点烟时必须站起来，身体前倾并致敬意，果皮、果核、烟灰、烟蒂不应乱丢乱弹乱扔。

3、退席告辞

作为客人，口头提出告别后应立即起身辞别，不能几次三翻说要走，结果还坐着滔滔不绝地说。走之前不要忘记对主人的热情招待表示感谢，尤其要向女主人道别，当主人送你走到门口将分手时，应主动与主人握手道别，并说“请回”、留步”、再见”之类的客套话。

（三）用餐礼仪

餐具的使用方法，主要是刀，叉，匙。国际统一样式的餐盘放在就餐者的正面，以此为基准，其余餐具分别置于餐盘的右侧，左侧和上方和右上方。餐盘的右侧由外向里，分别放置清汤匙，鱼刀，猪牛排刀；餐盘的左侧由外向里，分别放置面包和黄油盘，黄油刀，鱼叉，叉。餐盘的上方由外向里，分别放置盐和胡椒瓶及烟灰缸，甜点叉。餐盘的右上方放置水杯，红酒杯和白酒杯。进餐时注意按照不同的食品正确选择不同的餐具。

1、肉或禽类食品

吃肉或禽类食品时，不可用叉子将整快食品叉起食用，而应用刀将食品切成小块，再用叉子叉住放进嘴中。持刀的姿势是用右手食指压在刀背上，其余手指拿住刀柄。持叉是使用左手，用左手拇指，食指，中指拿住叉。一般是左手持叉，右手拿刀。每到菜吃完之后，可将刀叉并拢平排在盘内，这是表示吃完。若摆放成八字或交叉放置，则表示还没有吃完。

2、茶，咖啡

饮茶或喝咖啡时，应使用辈子，茶托和小茶匙。如果愿意加牛奶，白糖，可用小茶匙从盛放牛奶，白糖的器皿中舀放，用小茶匙摇匀后仍将茶匙放回原处再喝。喝时，右手拿茶柄，左手托碟。

3、喝汤

喝汤时，应用匙进食。握匙的正确姿势为：用大拇指按住匙的把，其他手指轻轻托住另一边。舀汤时，应从盘子里面向外舀，这与中国人使用汤匙的习惯刚好相反。喝至最后还有一些剩余的汤时，千万不要端起盘喝，应用左手将汤盘微微外倾，用匙舀尽。

4、水果

吃梨，苹果等水果时，不要整只去咬，而应用水果刀将水果切成四至六块。剜去果心，用手拿着一块一块的吃，吃香蕉时，则剥皮后整只放在盘子里，用刀叉切成一小块一小块的吃。吃桔子时，用手把皮剥掉，一片一片的掰开吃。

5、吃骨头的肉

吃有骨头的肉时，可用手拿着吃。若想吃的更优雅，还是用刀较好。用叉子将整片肉固定（可将叉子朝上，用叉子背部按住肉），再用刀沿骨头插入，把肉切开。最好是边切边吃。必须用手吃时，会附上洗手水。当洗手水喝带骨头的肉一起端上来的时候，意味着“请用手吃”。用手指拿东西吃后，将手指放在亲爱装有洗手水的碗里洗干净。吃一般的菜时，如果把手弄脏，也可以请侍者端洗手水来，注意洗手时咬轻轻的洗。

6、面包

吃面包可用蘸调味汁，吃到连调味汁都不剩，是对厨师的礼貌。注意不要把面包盘子“舔”的很干净，而要用叉子叉住已撕成小片的面包，再蘸取一点调味汁来吃。

7、意大利面

吃意大利面时，要用叉子慢慢的卷起面条来，每次卷起四五根最方便。有的人喜欢用调羹喝叉子一起吃，调羹可以帮助叉子控制滑溜溜的面条。不能直接往嘴里吸，这样很容易把汁溅的到处都是。

8、油煎食品和薯片

油煎食品和薯片可以用手拿着吃，也可以用叉子吃。如果在户外，当然可以用手，只要多准备些餐巾就行。

**第三篇：公务接待礼仪**

公务接待礼仪

一、前言

社会主义市场经济的建设，极大地促进了人际交往。用现代人的眼光来看，人与人之间的交往应酬，不仅是一种出自本能的需要，而且也是适应社会发展、个人进步得一种必不可少的途径。从某种意义上来说，交际实质上就是一种信息交流，而信息乃是现代社会中最为宝贵的资源。由此可见，具有较强的交际能力，是现代人立足于社会并求得发展的重要条件。其重要意义，绝对不在掌握外语、电脑、驾驶等热门的专业技术之下。在此背景之下，作为交际艺术的礼仪自然备受人们的青睐。学习礼仪、应用礼仪，已经成为大势所趋，人心所向。

二、礼仪概述

（一）礼仪的含义

礼仪，是对礼节、仪式的统称。它是指在人际交往之中，自始至终地以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。

（二）礼仪的内容

从内容上讲，礼仪是由礼仪的主体、礼仪的客体、礼仪的媒体、礼仪的环境等四项基本要素所构成的。

礼仪的主体——指的是礼仪活动的操作者和实施者。

礼仪的客体——又叫礼仪的对象，它指的是礼仪活动的指向者和承受者。

礼仪的媒体——指的是礼仪活动所依托的一定的媒介。

礼仪的环境——指的是礼仪活动得以进行的特定的时空条件。

由上述四项基本要素所构成的礼仪，依据其适用对象、适用范围的不同，大致上可以被分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪等几大分支。下面，就最贴近我们实际的政务礼仪做详细介绍。

三、政务办公礼仪

（一）修饰礼仪

当前，在我国全面推行国家公务人员制度的进程之中，一项极为迫切的重要任务，就是要使广大国家公务人员自觉地做到内强素质，外塑形象。惟其如此，才能维护国家行政机关与国家公务人员的声誉，取信于民，让人民满意放心。

所谓内强素质，就是要求国家公务人员不断的提高自身的修养；所谓外塑形象，则是要求国家公务人员努力使社会公众和社会舆论给予自己以良好的评价。

修饰礼仪，在此主要是指有关国家公务人员塑造、维护个人形象的礼仪规范。根据修饰礼仪的规范，国家公务人员的理想形象，应当端庄、朴实、干练、整洁。以下，就分别介绍一下对国家公务人员在着装、装饰、仪表、举止、交谈等方面的规范化要求。

1、着装礼仪

人们的着装一直被视作传递着装者的思想、情感的“非语言信息”。用世界知名的服装心理学家高莱的话来讲：“着装是自我的镜子。”用大文豪莎士比亚的话来说则是：“一个人的衣着就是其自身修养的最形象地说明。”

具体而言，要学习、掌握着装礼仪，主要是要使自己的着装应时、应景、应己、应制。这就是着装礼仪的“五应原则”。

①．应时——不是说要追赶时髦，而是说国家公务人员着装无必要与穿着的具体时间

相吻合，切不可不分四季、不分早晚或是脱离时代的“乱穿衣”。

②．应景——是要求公务人员的着装应当优先考虑到自己即将出现或主要活动的地点。③．应事——是要求公务人员的着装，应当根据自己所办理的公事的不同，而有所变化。

具体有，在普通场合要求着装正规、干净、整洁、文明。会议、庆典、仪式等庄重场合力求高雅、庄重、严肃，如西服套装、西服套裙等。

④．应己——是要求公务人员在为自己执行公务而选择服装时，需要认真地、实事求是地明确自身的条件是否与之相适应。在选择服装时，应注意性别、年龄、肤色、形体四个大问题。

⑤．应制——是要求公务人员的着装必须要合乎服装的自身规律，做到制度化、系列化、标准化。

2、妆饰礼仪

从礼仪的角度上来说，装饰礼仪探讨的就是穿着打扮如何规范、如何得法的问题。在此，装饰礼仪，就是有关公务人员打扮的礼仪规范。对于公务人员来讲，在平日不必刻意将自己打扮得像“时尚先生”和“公关小姐”一样，但是也不宜对打扮毫不在意，随随便便过了头。

比如：在穿西装时，男士往往使用领带夹固定自己的领带。作为一种饰物，领带夹的用法是很讲究的。它应在穿西服时使用，也就是说仅仅单穿长袖衬衫时没有必要使用领带夹。要是在穿皮夹克时使用领带夹，那就更不必要了。穿西服时使用领带夹，应将其别在特定的位置，即从上往下数，在衬衫的第四与第五粒纽扣之间，将领带夹别上，然后扣上西服上衣的口子，从外面一般应当看不见领带夹。同时，应该把领带夹与衬衫的前襟夹住，不能只夹领带，否则领带夹固定领带的作用就没有发挥出来。不允许把领带夹别在西服上衣的衣领上，拿它当纪念章使用。在西服上衣内，若穿了西服背心或鸡心领羊毛衫的话，可以不使用领带夹。

仅从领带夹这一饰物的用法上，就可以由此及彼，对打扮的规范与得法的重要性，有一定程度的认识。依照礼仪规范，公务人员对于装饰问题，总的要求是要区分场合，注意身份，以少为佳，以淡为宜。具体就是：既少又精，扬长避短，力戒怪异，遵守成规。

3、仪容礼仪

仪容，主要是指一个人的容貌。它包括一个人的全部外观，诸如头发、脸庞、眼睛、鼻子、嘴巴、耳朵等等。因为个人的仪容在人际往来中处于备受瞩目的位置，因此公务人员在平时必须时刻不忘对自己仪容进行必要的整理与修饰。要做到“内正其心，外正其容。”从具体规则上讲，公务人员在整理与修饰自己的仪容时，应当使之干净、整洁、卫生、简约、端庄。

①． 干净——是要求公务人员仪容应当干净，努力使之无异物、无异味。

坚持洗澡，至少每星期洗一次。

坚持洗头，至少要三天洗一次。

坚持洗脸，早上起床后、晚上睡觉要洗脸。

去除眼角分泌物、去除鼻孔分泌物、去除耳朵分泌物、去除口部的多余物。

②． 整洁——是尽可能的使仪容整整齐齐，清爽干净，绝不能杂乱无章，邋邋遢遢。必须定时剃须，修剪鼻毛与耳毛，遮掩腋毛、掩饰腿毛。

③． 卫生——是要在日常生活中注意健康，防止疾病，善待和爱护自己的仪容。常洗手，常剪手指甲，常刷牙齿，防止面部伤残，“杂物”常清理。

④． 简约——是要求在整理、修饰仪容时，要力戒雕琢，不搞繁琐哲学，而是要使之

简练、明快、方便、朴素、实用。

不论是男性还是女性，公务人员都不准煞费心机地在自己头发上搞花样。比如，不准

留大鬓角，不准剃“阴阳头”，更不准在发型上不男不女，让人“安能辨我是雌雄”。⑤． 端庄——是要求公务人员的着装必须要合乎服装的自身规律，做到制度化、系列

化、标准化。在整理、修饰仪容时，要使之端正、庄重、斯文、雅气，而不允许

把仪容搞得花哨、俏丽、轻浮、怪异、荒诞。

另外，公务人员在整理、修饰仪容时，还须切记修饰避人的原则，以便更好的做到自律、自爱。

例如：不应当在他人面前咬牙切齿、津津有味地“挖掘”自己的“鼻牛”，或是大大方方、旁若无人地猛搔自己的头发，搞得发屑纷飞。男同志不宜在他人面前，尤其是女同志面前照镜子，剃胡须；女同志不宜在他人面前，尤其是男同志面前梳头发。

4、举止礼仪

举止，是指人们的仪姿、仪态、神色、表情和动作。

举止得体，举止适度，保持风度，都是在礼仪上对于公务人员所提出的总的要求，具体来说，则要力求的规则、自然、文明、稳重、美观、大方、优雅和敬人的这八个方面。

比如规则，接待来访者时，一般情况下，在对方提出意见或建议的过程中，公务人员都应当以自己的举止行动对其表示鼓励。合乎规则的做法，应当是双眼注视对方，聚精会神，并且不时的点头对其观点表示肯定。

再比如文明，虽然人们对女士处处优待，比较宽容，但是女性公务人员在执行公务时，出于自尊自爱，是不可以随意在人前人后双腿叉开而站、双腿叉开而蹲、双腿叉开而坐的。这三个动作世称“三大非淑女之举”，均有碍观瞻，有失体面。

5、交谈礼仪

所谓交谈，通常是指正在进行接触的人们之间，借助语言，口头上互相进行谈话。交谈礼仪，是对公务人员在一般场合所进行的各种形式的交谈所作的规范。进行正规谈话时，公务人员需要注意的礼仪问题，主要涉及谈话的态度、谈话的方式、谈话的内容、谈话的分寸等四个方面。

谈话态度，具体而言，公务人员在交谈时要使自己的态度显得既合乎礼貌，又与谈话的内容相适宜，就必须对自己谈话时的表情、动作、语言、语气进行必要的规范。

谈话方式，在通常情况下，与他人进行常规谈话时，可供公务人员选择运用的谈话方式主要有倾泻式、静听式、启发式、跳跃式、批判式、扩展式等六种。

谈话内容，从某种意义上来讲，一个人在谈话之时所自行选择的具体内容，实际上在很大程度上反映着他的个人襟怀、品味、志趣、教养和阅历。人们经常会产生这样的感觉：有的时候，同别人在一起谈话，真的会感觉到“与君一席话，胜读十年书”，相见恨晚，获益良多。而在另外一些时候，与别人所进行的谈话则会令人觉得索然无味，空耗时日，“话不投机半句多”。

谈话分寸，一般是指人们在总体上对谈话时的适当的限度所进行的把握。具体来说，公务人员谈话时要注意分寸问题，特别要做好以下六点：不要不发一言、不要喋喋不休、不要矫揉造作、不要骄傲自大、不要讽刺挖苦、不要四处诉苦。

（二）公务礼仪

行政礼仪，又称公务礼仪。它是指公务人员在从事公务活动、执行公务时，所必须遵守到礼仪规范。行政礼仪的核心思想，是要求公务人员真正自觉地克尽职守，勤于政务，廉洁奉公，从自己做起，从小事做起。从而提高整个行政机关的工作效率。

1、会议礼仪

所谓会议，亦称聚会，是指将人们组织起来，在一起研究、讨论有关问题的一种社会活动方式。一般来讲，行政机关要想让自己组织的会议发挥作用，获得好评，公务人员要想在出席会议时至自己表现良好，不辱使命，那么严守基本的会议礼仪，无疑是最理智的选择。

① 端正会风

毫无疑问，举行会议，通常具有许多积极的作用，它的目的是使行政机关更好的沟通信息、上传下达、部署任务、宣传鼓动、协调咨询、调解矛盾、解决困难。

② 提高会议效率

行政机关要改进工作作风，落实到会议问题上，就要努力提高会议效率。

第一、要集中主题；假定要把几个内容并到一次会议上讲，亦须确保会议主题鲜明。第二、要压缩内容；如有可能，应围绕会议主题，将毫无意义的内容统统删去。第三、要限定时间；对会议的起止时间和发言时间要明确，严格按照规定执行。

第四、要改进方式；只要能解决问题，则会议举行方式在一般情况下可以灵活多样，不必拘泥。例如电话、计算机网络等，既节省时间、开支、人力、物力，又不会耽误工作。

③ 遵守会议纪律

公务人员在出席会议时应当严格遵守会议的有关纪律，一般而言，主要有规范着装、严守时间、维护秩序、专心听讲四项内容。

作为会议的出席者，每一名公务人员都应遵守会议的时间安排。按规定应当出席的会议，必须准时参加，不得有误。提倡正点开会，提倡限时发言。在会议进行中，不得到处走来走去，更不能私自中途退场。不能跑去找熟人“扎堆”，指望借机大摆一番“龙门阵”。在他人发言时不可破坏会场的安静，或是破坏发言人的情绪，不能摇头晃脑，指指点点，大打哈欠，猛皱眉头，怪相百出，反复看表，读书看报。作出这一类的举动，只能表明自己不尊重发言人，同时也说明自己心思不定，用心不专。

2、汇报礼仪

所谓汇报，一般是指向特定的对象报告工作。对于公务人员而言，它的确切含义是，将工作中的有关咨讯进行认真的分析、研究、综合、归纳、概括和总结。然后根据实际的需要和有关的规定，就此向有关的单位、部门及其负责人，进行专门的报告。

在实际工作中，及时、准确而全面地进行工作汇报，是下级单位与上级单位、下级部门与上级部门、下级公务人员与上级公务人员相互之间进行沟通，保持联络，以便相互理解、相互配合、相互支持、相互帮助的一个常规而重要的渠道。

汇报，既是公务人员在从事公务活动时的例行公事之一，又肩负着下情上达，反映情况、问题，为上级机关提供决策依据的重要任务。

（1）汇报方式

口头汇报：优点是可以突出要点，相互配合，可长可短，节省时间。缺点是受到时间、地点和当事人情绪的限制，往往会丢三落四，不容易全面而深入的反映情况。在一般情况下，它多用于例行的述职和面临特殊情况时的请示工作。

书面汇报：它的长处是可以全面、系统、深入、细致地反映情况，说理充分，材料周全。而时效性差，则是其主要的短处。书面汇报多用于政策性工作。

电话汇报：它的最大优点是时效性强，不会耽误工作。它的不足，则主要是不易深入展开，不利于双向交流。所以它仅适用于临时就某些必须办理的重要的事务性问题向上级进行请示或反映。

（2）汇报的时机

总的方针是：例行汇报必须按部就班，持之以恒，不得随意变更。特殊汇报则宜少不宜多，不到万不得已之时，不要动辄将矛盾上交，妨碍别人的正常工作。

（3）汇报的内容

①．准备汇报，最重要的是实事求是。像个别人那样，“坐在家里定盘子，关起门来想点子，走到下面找例子，回到机关写稿子”，不仅做不好工作，而且汇报起来还会误导上级或有关部门，甚至由此产生一连串不良的连锁反应。

②．内容要精炼。准备汇报，必须充分而细心，但这并不意味着准备汇报，就要洋洋万言、滔滔不绝，非搞长篇大论不可。汇报的内容要准备得充分，不仅是要求反映问题要全面，介绍情况要详尽，而且也要求一个“精”字。使之既言之有物，少讲大话、空话、假话、费话，又要简洁、凝练，要长话短说，无话不说。

具体而言，要使汇报的内容准备得充分而精炼，就要求汇报者在进行汇报前，下功夫，花力气，有的放矢的做好必要的准备工作。

第一、要认真确定汇报的主题。

第二、在准备汇报的具体内容时，务必要客观、公正、确切。

第三、考虑到在进行汇报时，汇报对象为了进一步了解情况，很有可能就汇报的某些

具体内容进行提问或质疑。

第四、准备口头汇报与电话汇报时，一定要提前列好提纲，并且将其熟记于心。那么，在汇报时，就能够节省时间，言简意赅，抓住中心。

四、结束语

当前，在我国全面推行公务员制度的进程中，一项极为迫切的重要任务，就是要使广大国家公务员自觉地做到内强素质，外塑形象。惟其如此，才能维护国家行政机关与国家公务员的声誉。国家行政机关的形象主要就是国家公务员的形象，而每一名国家公务员的具体形象，则又客观地反映着其自身的教养与素质。

**第四篇：公务接待礼仪**

公务接待礼仪主要讲授网络接待礼仪、电话接待礼仪、接待来访礼仪等内容，此课程是公务员必修课程之一，接待是公务员在公务活动中的一项经常性的工作，公务人员在接待中的表现不仅关系到本人的形象，还涉及到他所代表的组织形象。

公务接待礼仪

随着社会的发展，网络扑面而来，网络接待也成为了一种新的接待形式。而网络接待礼仪是指在网上接待服务中所要遵守的礼仪规范。主要有四种形式：视频接待、音频接待、聊天工具接待及邮件接待。

1、网络视频接待礼仪

视频接待时要注重仪表，做到装容整洁，面带微笑，举止有度，礼貌大方，注意力集中；接待时要首先问好，仔细聆听讲话，对没有听清的问题要礼貌回问，不要随意打断别人讲话，适当做笔记。

2、网络音频接待礼仪

音频接待时基本要遵循电话接待的礼仪。即要遵循迅速接听原则；主动报名原则；保持声音亲切原则；专心致志原则；认真记录原则；表达清晰原则；善始善终原则等。

3、聊天工具接待礼仪

通过聊天工具接待需要注意语言文字的运用，保持网上网下的行为一致。应做到：接到消息后，首先问好并主动报名；打字速度要快，注意不要打错字，以表示对对方的尊重且避免造成误解；对方打错字时要保持宽容；

要学会必要的情感表达语言，由于通过聊天工具与对方交流是通过键盘实现的，对方在听不到你的声音，也看不到你的身体语言时，容易对你所说的话产生误解，为此，聪明的网友们发明了情感符号来帮助你表达自己的意思。要学会运用这种情感表达符号，如笑脸，以使与客户的交流能够轻松愉快。

4、邮件接待礼仪

通过邮件方式接待时要注意及时、准确、简明、有条理。回复电子信件时，电子邮件简明扼要，开头结尾与通信者身份相符应；要注意邮件的格式要与正常通信格式相符；适当附带上原文，这样别人知道你是为什么而回复的，这里要注意，不要把原文全部附带，而只需要附带上回复的那段；

公务接待礼仪之电话接待

1、电话铃响不要超过三声

接电话时，须在铃响第二声时接起电话。拿起电话机首先自报家门，然后，再询问对方来电的意图等。当我们打出电话,若一接通,就能听见对方亲切、优美的招呼声，心里一定很愉快，使双方对话能顺利展开，对该单位有较好印象。在电话中只要稍微注意一下自己的行为就会给对方留下完全不同的印象。

2、要有良好的状态

在接听电话的时候我们要保持良好的心情，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“对方看着我”的心

态去应对。

3、清晰明朗的声音

接电话的过程中绝对不能吸烟、喝茶、吃零食。即使懒散的姿势对方也能够“听”的出来。如果你接电话的时候，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。

4、做好相关记录

要养成一个良好的习惯，在电话机旁放好笔和纸，把对方所说的内容及时记录，特别是重要的日期、地点更要给对方重复一遍再做好记录。

5、结束电话

在结束电话讲话的时候要给来点的人总结一下你们所沟通的内容，并告知来电人你将会如何去做，然后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。

接待来访礼仪

1、接待规格的确定

如何确定公务来访应采用那种规格接待呢？这主要依据来访人员的身份和来访目的，考虑双方关系和惯例，综合平衡确定。一般来说，主要迎送人员的身份和职务应与来访者相差不大。以对口、对等为宜。如果当事人因故不能出面，或不能完全对等，这时要灵活变通，由职位相当人士或副职出面。

接待规格一般分为三种：高规格接待、低规格接待、同等级接待。

2、迎接来访要严谨周密

严谨是指在接待来访的时候对一些政策性较强或敏感问题，不要冒然答复，更不要依据自己的想法，看法信口开河，夸夸其谈。对这些问题，要严格按政策办事，按规定的统一口径答复。对一些不成熟或有不同看法的经验，试点单位要将情况如实告诉对方，不要只谈一面之词。

周密是指在接待的时候要做到精心的安排，周密的部署。提前了解对方到达的车次、航班提前到达机场恭候客人的到来，决不能迟到让客人久等。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”等等。然后向对方作自我介绍，如果有名片，可送予对方。

3、接待陪行礼仪

在到达地点，接待人员引导来宾去往会见、会谈地点时，要用声音和手势同时示意来宾跟自己走，声音手势都应适度得体。接待人员中应该有一位在左前方带路，其余的人员按尊卑顺序在左侧陪同来宾一起前行。带路人步伐要适中，照顾后边的来宾。

在转弯处、楼梯口、电梯口要稍稍停一下，待来宾跟上后再前行。遇到不起眼的台阶、地毯接缝处，要提醒来宾注意安全。

4、接待送行礼仪

要协助外地客人办好返程手续。要准确掌握外地客人离开本地时间，以及所乘交通工具的意向，为其预定好车票、机票，尽早通知客人，使其做好返程准备。

作为东道主，可以为长途旅行的客人准备一些途中吃的食品。另外，最好由原接待人员将客人送至车站、码头、机场。如果原接待人员，因为特殊原因而不能送行，应该向客人解释清楚，并表示歉意。

**第五篇：公务接待及基本礼仪**

公务接待及基本礼仪

一、接待客人要热情

说到热情，也许有人会讲，这是老生常谈，一些秘书工作的教科书上早已写明：接待客人要热情，要做到起立迎接，笑脸相待，问声您好，送上茶水，亲切交谈，圆满答复。不错，这些程序是从工作实践中总结出来的，是完全可行，非常必要的。而且，这些每个人都会做，每个人都做了，但是，这些固定的程序，很容易使我们接待时不假思索地，机械地为完成这些程序做一系列动作。（如大的酒店宾馆的礼仪服务员，那种欢迎光临，请慢走等礼仪是必要的，也是很机械的）。我认为，作为一名办公室的工作人员，特别是负责接待的人员除了上述的接待程序，接待礼仪外，还必须用一颗诚挚的心，很热情，很和谐地接待客人。要把这些从工作实践中总结出来的程序与接待工作人员的素质、效率、文明礼仪、服务技巧结合，很自然地完成。使来访者丝毫不感到做作，不感到有接待程序在，使客人感到家庭的温暖，有种宾至如归的亲切感。（客人风尘仆仆可先洗脸）。（第一印象）

二、接待客人要周到

做好接待工作，光有热情是不够的，还必须精心安排，为客人提供周到的服务。所谓精心安排，就是要事先制订出详细的接待计划，而服务周到则是以满腔的热忱，高效的工作将接待计划付诸实施。

1、在制订接待计划时，要做到情况清楚。

首先要了解客人来访的目的和要求，如学习、座谈的内容，参观、拜访的具体地点和人物。

二是要掌握来访客人的基本情况。（如来访的人数、职务、性别、年龄、民族、逗留的时间以及来访的客人与本部门的人员有无联系。对于这些情况都要做到心中有底，这是制订好接待计划的基础）。

2、在制订接待计划时，要做到精心安排。

一是要安排好迎送人员。要按照对等的原则进行，可根据对方主要领导的职务及来访的人数，安排本单位1-2位对等或略高于对方级别的领导同志及具体负责此项接待工作的同志迎送，也可由本地区、本部门、本单位办公室负责人作为全权代表参加迎送。

二是要安排好迎送车辆，要考虑到来访客人的职务，人数及所携物品的情况，适当安排车辆，要注意留有余地。

三是要安排好学习，参观的活动。这是接待计划的主要部份。主要包括两方面内容：一是学习座谈活动。二是参观、考察活动。

关于学习座谈活动的安排，可从以下因素考虑：

a、确定座谈会的次数，主要内容，如需准备材料，要事先通知有关部门准备好。b、根据座谈会的主要内容及对方参加的人员，确定本单位参加人员，并事先协调好。c、安排出每次座谈会的确切时间，并根据参加的人数，确定每次座谈会的地点。

关于参观、考察活动，可从五个方面考虑：a、确定参观、考察点和陪同人员，并要事先予以协调好。b、参观、考察一般安排为：介绍情况、简要座谈、实地参观、考察。c、参观、考察活动的安排要紧凑，要有详细日程，对重要的参观考察活动或点上的情况不了解时，均要事先去一次，即常说的“踩点”，以便安排的参观考察日程准确，可行。

四是要做好食宿安排。食宿安排不仅仅是为客人提供生活条件和服务保障的活动，而且是一种文化交流活动，是来宾了解、认识接待地的文化历史和地方特色的重要途径，是接待工作中不可缺少的关键部分。

住宿的安排。接待宾馆招待所的选择，应注意以下几个方面：①有利公务、方便公务活动。包括宾馆环境的选择。②符合和体现接待标准。③宾馆的设施、设备和服务要安全、卫生、舒适，可信赖的公务接待氛围。④宾馆的形象和品牌是当地物资、政治、精神文明协调发展的一个缩影。

餐饮的安排。餐饮安排，尤其是宴席安排，既要严格执行公务接待宴请的标准，又要保证饮食卫生、营养，并且有鲜明的地方特色（如游南洞庭时在撂刀口可安排鱼席系列，野菜绿色饮食系列等）满足来宾通过“吃”了解当地的经济、风俗、饮食文化特色，让客人感到接待的特与新。在餐饮的安排上要立足于本土资源，“土”出精品，出特色。越是民族的，越是世界的。

三、接待客人要严谨。

关于严谨，要注意两个问题：一是政策性。对一些政策性较强或敏感问题，不要冒然答复，更不要依据自己的想法，看法信口开河，夸夸其谈。对这些问题，要严格按政策办事，按规定的统一口径答复。对一些不成熟或有不同看法的经验，试点单位要将情况如实告诉对方，不要只谈一面之词。二是保密性。要树立严格的保密观念，对一些需要保密的问题，要做到守口如瓶，如客人提及这方面的问题，要婉言回绝。

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！