# 公务接待礼仪的基本常识

来源：网络 作者：醉人清风 更新时间：2025-04-04

*接待客户能不能做好，关系到能否拿下生意的关键。下面是小编为大家搜集整理出来的有关于公务接待礼仪的基本常识，欢迎阅读! >1.当面接待扎仪 上级来访，接待要周到。对领导交待的工作要认真听、记;领导了解情况，要如实回答;如领导是来慰问，要...*

接待客户能不能做好，关系到能否拿下生意的关键。下面是小编为大家搜集整理出来的有关于公务接待礼仪的基本常识，欢迎阅读!

>1.当面接待扎仪

上级来访，接待要周到。对领导交待的工作要认真听、记;领导了解情况，要如实回答;如领导是来慰问，要表示诚挚的谢意。领导告辞时，要起身相送，互道再见。

下级来访，接待要亲切热情。除遵照一般来客礼节接待外，对反映的问题要认真听取，一时解答不了的要客气地回复。来访结束时，要起身相送。

>2.接听电话礼仪

语气平和，礼貌问候;认真倾听，真诚交流;

明晰内容，准确记录;灵活应答，干脆利落。

【电话接待的基本要求】

(1)电话铃一响，拿起电话机首先自报家门，然后再询问对方来电的意图等。

(2)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。

(3)应备有电话记录本，重要的电话应做记录。

(4)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。

>3.引见时的礼仪

到办公室来的客人与领导见面，通常由办公室的工作人员引见、介绍。在引导客人去领导办公室的路途中，工作人员要走在客人左前方数步远的位置，忌把背影留给客人。在陪同客人去见领导的这段时间内，不要只顾闷头走路，可以随机讲一些得体的话或介绍一下本单位的大概情况。

在进领导办公室之前，要先轻轻叩门，得到允许后方可进入，切不可冒然闯入，叩门时应用手指关节轻叩，不可用力拍打。进入房间后，应先向领导点头致意，再把客人介绍给领导，介绍时要注意措词，应用手示意，但不可用手指指着对方。介绍的顺序一般是把身份低、年纪轻的介绍给身份高、年纪大的;把男同志介绍给女同志;如果有好几位客人同时来访，就要按照职务的高低，按顺序介绍。介绍完毕走出房间时应自然、大方，保持较好的行姿，出门后应回身轻轻把门带上。

>4.介绍礼仪

属于社交场合的介绍有两种：即为他人做介绍和自我介绍。

为他人做介绍时五指并拢，手心向上，指向被介绍人。掌握介绍的先后顺序：一般情况下先将职位低的人介绍给职位高的人;先将男士介绍给女士;先将晚辈介绍给长辈;先将未婚者介绍给已婚者;先将客人介绍给主人;先将非官方人事介绍给官方人士;先将个人介绍给团体，如个人身份和地位明显高于团体，应将团体先介绍给个人。

自我介绍要先向对方点头致意，再说明自己的姓名和身份，可以同时递上名片。自我介绍时要把握分寸，既不过分自谦，也不夸大其词。

>5.握手礼仪

握手顺序按照尊者为先的原则。在正式场合，以上级先伸手为礼;在日常生活中，以长辈、女士、已婚者先伸手为礼;在社交场合，以先到者先伸手为礼;在接待来客时，以主人先伸手为礼;客人告辞时，以客人先伸手为礼。

>6.接送名片礼仪

名片的递送。交换名片的顺序一般是：先客后主，先低后高。当与多人交换名片时，应依照职位高低的顺序，或是由近及远，依次进行，切勿跳跃式地进行，以免对方误认为有厚此薄彼之感。递送时应将名片正面面向对方，双手奉上。眼睛应注视对方，面带微笑，名片的递送应在介绍之后，在尚未弄清对方身份时不应急于递送名片。

名片的接受。接受名片时应起身，面带微笑注视对方。接过名片时应说：谢谢，随后有一个微笑阅读名片的过程，阅读时可将对方的姓名职衔念出声来，表示对对方的尊重。然后，回敬一张本人的名片，如身上未带名片，应向对方表示歉意。在对方离去之前，或话题尚未结束，不必急于将对方的名片收藏起来。

>7.称呼礼仪

【姓名有别】

记住对方：是否重视的表现。

不出差错：不读错姓名，不写错姓名，不张冠李戴。

不宜滥用：不戏言接待对象的名字;不要借用接待对象的姓名。

【称呼有别】

称呼正规：称呼行政职务最正规

称呼技术职称：称呼具有高级、中级专业技术职称者，以示敬意。

称呼学术学位：增加被称呼者的权威

称呼职业名称：不清楚以上信息时，如称呼老师、大夫等。

>8.上下楼礼仪

上楼途中，宾客走在前面，这一来可以表示对宾客的尊重，二来可以起到保护宾客的作用。

下楼时，为宾客的安全着想，应走在宾客的前面。

遇到特殊情况，亦可有所变通。如，让穿短裙的女士或不认识路者上楼时行进在前，即为不妥。

>9.乘电梯礼仪

进入无人驾驶的电梯时，接待人员应首先进入，并负责开启电梯;

进入有人驾驶的电梯时，接待人员则应当最后进入。

离开电梯时，接待人员一般最后一个离开。(不过若是自己堵在门口，首先出去亦不为失礼。)

>10.行进位次

并排行进，它讲究以右为上或居中为上。接待人员应当主动在并排走时走在外侧或两侧，而由外方来宾走在内侧或中央。

单行行进，它讲究居前为上，即应请外方来宾行进在前。但若外方来宾不认识道路，或路况状态不佳，则应当由接待人员在左前方引导。引导者在引路时应侧身面向被引导者，并在必要时提醒对方脚下留神。

>11.乘坐车辆的位次

小车的座位，如有司机驾驶时，后排为上，前排为下，右尊左卑。

(以后排右侧为首尊，左侧次之，前座驾驶座右侧为末席)。

如果主人亲自驾驶，前排为上，后排为下，右尊左卑。

(以驾驶座右侧为首尊，后排右侧次之，左侧再次之，而后排之间座为末席)。

接待团体客人时，以司机座后第一排为尊，后排次之。每排座位的尊卑，从右侧往左侧递减。

>12.饮茶礼仪

【1】.公务接待时，一般由秘书或专职人员为客人上茶，接待重要客人时，最好由本单位在场的最高职务者为客人上茶。

【2】.上茶顺序：先客人，后主人;先主宾，后次宾;先女士，后男士;先长辈，后晚辈;先上级，后下级。

如果来宾较多，且差别不大，宜采用以下四种顺序上茶：

(1)以上茶者为起点，由近及远上茶;

(2)以进入客厅之门为起点，按顺时针方向依次上茶;

(3)依照客人到来的先后顺序上茶;

(4)由饮用者自己取茶。

【3】.上茶时，正确的做法是双手端着茶盘进入客厅，先把茶盘放到茶几上，然后右手拿着茶杯的杯耳，左手扶在杯托附近，从客人的左后侧双手将茶杯递上去，放置于桌上，杯耳朝外。若有点心，应在上茶之前先上点心，也主要从客人左后侧递上。

【4】.第一杯茶不宜过满，以杯的三分之二处为宜，当客人喝过几口茶后，奉茶之人就应上前续水，绝不可以让其杯中见底，在大型会议和活动中为来宾续水，宜在活动进行3040分钟后进行。

>13.合影礼仪

正式的合影，既可以排列位次，也可以不排列位次。

在合影时，宾主一般均应站立，必要时，可安排前排人员就座，后排人员梯级站立。若安排参加者就座，应先期在座位上贴上便于辨认的名签。

国内合影的排位，一般讲究居前为上、居中为上和居左为上。具体来看，又有单数与双数的分别。

通常，合影时主方人员居右，客方人员居左。

涉外场合合影，讲究以右为上，令主人居中，主宾居右，令双方人员分主左宾右依次排开。

>14.宴请礼仪

一般安排中餐的用餐位次，涉及桌次与席次两个方面。

【桌次的排列】

举行正式的中餐宴会往往不止一张桌子。主要遵循如下三项规则：

(1)以右为上。

(2)内侧为上，即距门较远的餐桌为上，因此也叫以远为上。

(3)居中为上。当多张餐桌并排列开时，一般以居中者为上。

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！