# 接待国外客户的礼仪

来源：网络 作者：海棠云影 更新时间：2025-05-12

*接待工作是一项热情、周到、细致的工作,必须遵循礼貌、负责、方便、有效的原则，做好接待工作,需要把握以下接待工作中的礼仪。下面有小编整理的接待国外客户的礼仪，欢迎阅读! 一、如何在机场接人 很多人以为这是一个容易的事情，但是你要想到飞机...*

接待工作是一项热情、周到、细致的工作,必须遵循礼貌、负责、方便、有效的原则，做好接待工作,需要把握以下接待工作中的礼仪。下面有小编整理的接待国外客户的礼仪，欢迎阅读!

一、如何在机场接人

很多人以为这是一个容易的事情，但是你要想到飞机可能会晚点，你的客户可能中国的手机号码还没有开通，根本没有办法联系等等的问题。

首先，如果你是新人，那么一定要亲自去机场接人，绝对不能只是叫个司机过去就行了，这个时候一定要显示你的重视，而且作为新人，一般你手上都没有什么单要去跟，所以客户才是你最重要的，在网上发几十份的邮件也比不上你亲自去与客户面对面的谈。

其次，如果你是第一次见这个客户，那么你一定要准备接人板板上面一定要写明公司的名字，然后是客户的名称，在乘客出口处，一定要大大方方的举起来，有些人会觉得不好意思，其实没有什么必要的，对于一个跑来外地谈生意的人，没有什么比他一下飞机就有人立刻把他接走来的更加的开心。因为如果他下了飞机，还要找来找去都找不到你，这个时候他一定会很担心，特别是那些第一次来中国，而且英文水平也不是很高的那些客户，这一点更加重要。

第三，接到客户，简单的认识之后，要搞清楚下面几个问题：

1. 咨询一下客户是否要办中国的手机卡。

2. 客户是否要简单的吃点东西(飞机上虽然有餐饮供应，但是有些客户是不喜欢那些食物的)

3. 客户是要直接回工厂还是先去酒店(这个很重要，因为你第一时间要搞清楚客户是个怎样的人，是工作狂，还是普通的商人，还是比较喜欢异域风情的人士，这个对于你接下来的谈话非常有效)

二、如何在车上交谈

一般来说，现在很多工厂跟机场的距离是比较远的，就我而言，大概就是2个小时左右，在这2个小时里，你也不可能什么都不说，所以你也要注意以下几点：

1. 做足一切准备

来接客户之前，你一定要准备好公司的简介，一些的样板之类的东西。客户未必要看，但是如果他真的要看的时候，你一定要拿的出来，特别是对于一些时间很紧迫或者是工作狂的，他们是不会放过任何的时间的。如果客户是跟老婆或者孩子一起来，那么别忘了在车上准备一点小零食/饮料之类的东西，孩子毕竟不是大人，他们的目的不是谈生意，但是你也要照顾好。

2. 客户要休息

如果客户在车上要求休息，很多新人觉得这是个非常好的建议，因为根本不需要自己去准备任何的话题，也不怕出错，但是你一定要知道，如果客户这样做的话，你就少了一个跟客户沟通的过程，当然如果你看到他真的也很累，他要休息也是很正常的。

3. 简单的咨询一下旅程

跟客户聊聊旅程，这些都是很客套的话题

---机票好订吗?

---飞机上舒服吗?

---餐饮可以吗?

---飞机票需要确定回程吗?

对于一般的东南亚的客户来说，这个通常是不用的，因为飞机的航班比较多，而且比较密，而且去东南亚也非常方便，所以这个问题可以忽略，但是如果你遇到的是非洲或者中东的客户，这个问题非常重要，因为那边的航线比较少，而且很爆，他们订机票的时候，基本上是没有确定回程日期的，所以你一定要第一时间帮他们去排期，特别像阿联酋航空，卡塔尔航空这些，你要提前很长时间准备的，所以一定要聊这个话题。所有做外贸的新人，一定要把一些比较常见的航空公司的电话写下来。国际航空一般要把上海的分公司，广州的分公司和香港的分公司分别写下来，有时候一个分公司解决不了，另外一个分公司可能可以帮你解决。所以机票的常识你一定要懂，否则如果到时候你们所有的问题都谈好了，他的回程确定不了，你就更加不知道给如何打发客户，因为有时候还涉及如果酒店费用是你们提供，这个成本就变高了，所以一定要注意这个问题。在谈这个机票问题的时候，一定要主要你的语气，要让客户知道你是为他着想而不是要尽快把它赶走，这个要很注意。

三、到了工厂如何交流

客户到了工厂之后，一般要先去会议室，或者接待室坐下来。如果你们的老板要亲自接见，或者你还有上司要直接跟他谈，那么你的责任基本上完成。但是如果你的老板要你做翻译，还有他要你全权负责，那么接着就是你最重要的谈生意的环节了。

1.如果可以的话，即使是由你全力负责，还是要把客户跟老板简单的介绍一下，握个手，打个招呼，这样显示你们的重视，对于你的工作还是很有利的。当然在跟你老板见面之前，你要搞清楚情况，像一些中东人，他们要做面颊之礼，你一定要提前跟老板说，不然会吓坏他。而且如果中东人带了女的过来，你老板跟她点个头就可以了，如果人家不主动握手，千万不要主动握手。

2.介绍工厂，看样品。这些就是你们公司自己的东西，外人就很难教你了。

四、吃饭的时候谈什么

对于第一次来中国的人士，你就不要准备那些稀奇古怪的中国菜了。找一些普通点的，然后点一两个特别点的作为介绍就可以了。但是你一定要点一两个比较地道的中国菜，否则你一会儿没有话题谈。当然如果客户坚持要吃他们本地的菜，那么你就尽量找些符合他口味的餐厅了。

1. 吃饭的时候谈菜式，简单一点，轻松一点。

2. 不要谈政治，这个不是我们范围之内的事情，如果客户要求谈，或者电视上正在播报这些新闻，能避免就尽量避免不要谈，真地避免不了的时候就顺着客户的思路去，不要起冲突，如果真的没有办法回答客户的问题，那么就说：我是中国人，我信佛教的，我回家之后帮你问问佛祖，明天答复你。把问题带过，不要在那里纠缠。

3. 不要谈价格，这个很敏感，吃饭的时候不要谈价格，如果客户真的要谈起来的话，你也要带过。

4. 谈一些其他客户的事情，这个你可以有夸张的成分。你告诉他，上个月你做了一个什么客户，买了多少东西，货到了客户那里之后，很快就卖完了，现在又要下单了，型号跟你的那个一样之类的，你要说的很真实，让人家不知道你在说谎;或者说哪个客户买了个什么型号(这个型号是你们公司的主打，但是客户这次没有问这个型号的资料)，让他知道这个型号很好卖，让他心里有个数;还有如果客户这次问的型号你们不是那么喜欢生产的型号，就是说这个型号即使客户下单，你们也不想做的，那么你就要在这个时候，暗示一下这个型号的销量不是很好啊之类的东西-(不过所有你说的事情，一定是之前有客户合作过，成功地或者不成功的案例，一定要说的很真实，这个你就要自己慢慢想了，千万不能空口说白话)

五、送客人回酒店

当天的任务你就基本上完成了，把客户送酒店之后，要确定第二天要什么时候来接，或者客户有什么特别的要求。如果客户要求你陪他晚上出去，对于第一次的客户，我建议不要出去，夜生活还是会有很多不安全的因素，出了问题，你承担不了任何的责任，公司对你的印象会很差的。

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！