# 公务接待礼仪知识要点【必备】

来源：网络 作者：夜色微凉 更新时间：2025-04-19

*礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。下面是小编为大家整理的公务接待礼仪知识要点，欢迎大家阅读。 公务接待礼仪1.当面接待扎仪...*

礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。下面是小编为大家整理的公务接待礼仪知识要点，欢迎大家阅读。

公务接待礼仪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。

公务接待礼仪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。

公务接待礼仪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。

公务接待礼仪4.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。

公务接待礼仪5.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。

公务接待礼仪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。

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！