# 接待礼仪教案

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2025-04-30

*接待礼仪教案（精选3篇）接待礼仪教案 篇1 一、本节课在教材中的地位和作用 本节课内容选自高等教育出版社《秘书礼仪基础》教材第四章第二节中的日常接待礼仪。接待是秘书工作中最基本的日常事务，公司所有拜访的客户都必须经过前台才能到达被访人那里。...*

接待礼仪教案（精选3篇）

接待礼仪教案 篇1

一、本节课在教材中的地位和作用

本节课内容选自高等教育出版社《秘书礼仪基础》教材第四章第二节中的日常接待礼仪。接待是秘书工作中最基本的日常事务，公司所有拜访的客户都必须经过前台才能到达被访人那里。前台秘书的主要作用是甄别客人，做到过滤与分流。让该见到上司的客人第一时间见到上司或要拜访的人，而把那些无关紧要的人客气地挡在门外。前台秘书每天要接待来自四面八方的形形色色的客人，做好接待礼仪，对塑造公司良好形象是十分重要的。因此，本节课的内容在教材中的地位是显而易见的，学生掌握此部分内容对今后的工作也起到举足轻重的作用。

二、学情分析

本次授课的班级为职中高一商贸班的学生，刚刚接触秘书专业，既无理论基础又无实践经验，学生对书本枯燥的理论知识没有很大的兴趣，鉴于学生的认知规律和实际情况，我把这节课定位为活动课。

三、教学内容

《接待礼仪》这节课主要内容分两部分：一是秘书接待的基本礼仪要求，要学生掌握接待各项礼仪工作，正确使用接待语言和迎、送、引、领技巧;二是礼仪实践部分，通过学生的模拟和演示，让学生在秘书接待情境中体验并感悟接待礼仪，做一个优雅大方得体的秘书。

四、教学目标：

1、知识目标：按行为规范做好接待各项礼仪工作;正确使用接待语言和迎、送、引、领技巧;

2、能力目标：教会学生待客礼仪，在日常生活中礼貌待人。

3、情感态度价值观：从内心愿意做讲礼仪的人，并积极展示自己的优雅礼仪。

五、教学重难点：

教学重点：

掌握接待工作的各项礼仪

教学难点：

正确使用接待语言和迎、送、引、领技巧

2

六、教学理念

1、营造 一种氛围 重视情景的创设，促使学生主动参与，让学生在活动中得到体验，在参与中得到发展，愉快、轻松地学习。

2、建立 一种关系 互相学习、平等民主的师生关系。教师起到组织和指导的作用，学生是课堂活动的主体。

3、达到 一个目的 育人为本，促进学生发展。教学中随时关注学生的活动和体验，激发学生的学习兴趣，让学生真正成为知识构建的主体，课堂教学的主要活动者、积极的认知者。

七、教学方法

教法：讲述法、情境创设法、礼仪示范法。

学法：实践法、体验感悟法、分析纠错法。

八、教学流程

教师：创设情境

讲解示范

礼仪实践

课堂检测

学生：体验感悟

积极参与

分析纠错

落实行动

九、教学过程

教学环节活动设计意图

1、导入新课：

小品 家里来客了

情景：小倩妈妈的朋友杨阿姨来到小倩家，找小倩的妈妈要把一样礼物交给小倩的妈妈，而小倩的爸爸妈妈因加班都不在家，小倩应如何接待杨阿姨?(请两名同学演示家里招待客人的情景，一人扮演小主人 小倩，一人扮演客人 杨阿姨)

请学生看完小品后回答问题：(情境分析，探究学习)

小倩做得好不好?指出好的和不好的地方

师生共同回顾小倩招待客人的过程,指出接待中礼仪的重要性。

前台是公司的窗口，是公司形象的代表，往来公司的客人都要经过前台，那么我们的接待秘书要如何做好接待工作呢?从而引出课题 《接待礼仪》

2、讲授新课

本部分内容做示范讲解，帮学生梳理知识点。

1)3S迎客

Standup(站起来)

见到客人的第一眼，要做到3S

See(注视对方)

Smile(微笑)

2)打招呼

秘书首先是问候语加自我介绍，表示欢迎;然后询问客人的身份、来意，

要拜访的人以及是否预约。比如：

3)通知被访者 可用电话

4)引领客人(边讲解边示范)

5)座次(边讲解边示范)

6)奉茶(边讲解边示范)

A、奉茶的方法：双手端茶从客人的左后侧奉上

B、奉茶的顺序：先客后主;先女后男、先长后幼

C、奉茶的禁忌：单手、左手、碰杯沿、过满

3、礼仪实践

本部分内容旨在学生将所学知识运用于生活实际，能解决日常生活中的接待事务，有礼有节，让客户满意

礼仪实践1 引领、奉茶

礼仪实践2 接待访客

礼仪实践3 分组综合练习

4、课堂检测(作业)

播放秘书考证五级关于接待的录像 20xx年6月考题

通过观察秘书工作录像进行检测，让学生了解秘书工作实际，同时对我们的演示和工作实际进行对比。

5、小结

引导学生总结，锻炼学生分析总结能力

6、教学后记

十、课时安排：1课时

接待礼仪教案 篇2

工作接待礼仪教案

教学目标：了解进行工作接待的礼仪要求和行为规范。

教学重点：掌握工作接待的礼仪要求和行为规范。

教学难点：在工作接待的礼仪要求和行为规范。

教学方法：讲授法、情景教学法、小组讨论法。

教具：多媒课时：2课时

教学过程：

一、导入

世界上最廉价，而且能得到最大收益的一项物质，就是礼节。 拿破仑 希尔

礼貌像只气垫，里面什么也没有，却能奇妙地减少颠簸。 约翰逊

二、讲授新课

(一)、迎宾礼仪

迎宾礼仪是指在迎宾过程中形成和遵循的礼仪规范。得体的迎宾待客之道除了能表示对客人的尊敬和重视，还能体现公司的良好气质，为商业合作打下良好的基础。因此，培养员工优雅的迎宾待客礼仪，是极其重要的。

1、迎宾的基本顺序

要圆满完成一次迎宾仪式，须先确定以下各项细节：

(1)先确定来宾抵达的日期、车次、航班、地点等信息。

(2)确定迎宾人员，安排与来宾身份、职务相当的人员前去迎接。

(3)提前到达迎宾地点，恭候客人的到来。

(4)使用接站牌、欢迎横幅、身份胸卡和自我砌等方式对客人身份进行确认。

(5)迎接客人时应主动上前与来宾热情握手，并做简单寒喧，相继做自我介绍，热情回答来宾所提出的问题，主动为来宾提供服务。

(6)安排住宿。接回客人后，通常应在安排客人人住并适当休息之后，再安

排其他活动。如果南于某种原因，相应身份的人员不能前往，前去迎接的人员应向来宾作出礼貌的解释。

2、迎宾仪式的内容

迎宾仪式会因宾主权方的级别、相互关系、来访目的的不同而不同，但基本上都应该包括以下内容：热情见面，相互问候;向来宾献花;宾主双方相互介绍迎宾人员;主人陪同来宾与欢迎人员见面。与客人同行时，要让客人走在内侧即右边，而陪同人员则走在左侧;出入房门时，让先为敬，即应该让客人先人先出。

3、车的座次礼仪

五座位轿车的一般座次：有专门司机开车时，后排右座是第一上座;如果领导或者朋友亲自开车，第一上座为前排右座;客人主动选择的位置就是上座。

旅游中巴和大巴的座次：以司机座后第一排(即前排)为尊，后排依次为小;其座位的尊卑，依每排右侧往左侧递减。

4、社交场合的座次礼仪

在安排会议室并与来宾进行会谈时，应必客为尊，并将尊贵的位置让给客人。如果会谈安排在室内进行，应以以下原则确定座位的尊位：面向房间正门的位置为上座;以离正门最远的为尊位;居中位置为上座;以右边为上座(这是国际惯例，在中国的部分场合遵循的是以左为上);以前排为上座。另外，当客人来访时，主人应该主动从座位上站起来，引领客人进入会客厅或者公共接待区，并为其送上饮料，如果是在自己的座位上交谈，应该注意声音不要过大，以免影响周围同事。切记，始终面带微笑。

(二)、招待礼仪

宾客到来后，招待时要注意的动作包括招呼、通报、介绍、奉茶、引导等。

1、招呼

打招呼的方式对中国人而言，多半是点头微笑，嘴里同时问候说 您好 早上好 下午好 等，遇到高层长官有可能鞠躬，但躬身的角度并不太深。

2、通报

当客人到来后，应第一时间进行通报。如果受访人无法立即会客，必须将情况回报给客人，向客人致歉请他稍候，其问可以先奉茶，或递上书报杂志，假

使有能力也有时问，尤其本身已经身居管理阶层，建议坐下来陪客人聊天。

3、介绍

介绍要特别注意顺序、先称呼现场最尊者，然后将其他人依次介绍给尊者，脚此顺序为先将位单者介绍给位尊者，先将年幼者介绍给年长者，在商务场合中先将自家主管介绍给客人，在社交场台先将男士介绍给女士。

4、奉茶

不宜直接问客人足否要喝茶，客人有时会因客气而说不用了。比较礼貌的问法是 请问您要喝茶还是咖啡 将选项提出由客人选择，但选项中最好不要有 开水 有时客人还是会因客气而说水就好。

茶水温度应适当，倒入杯中约七八分满即可，装得太满很容易溢出，让人无从喝起。瓶装矿泉水递给女士，最好附上茶杯，否则很难优雅饮用。此外茶水端来应先给客人，然后才是已方上司或人员，表示对来客的尊重。

5、引导

在走廊单行行进时，引导者庇止在来宾两三步之前，走在走廊的左侧，让客人走在路中央。要与客人的步伐保持一致。引路时要注意客人，适当地做些介绍。在楼梯引路时，让客人走在正方向(右侧)，引路人走在左侧。上楼应请来宾走在前面，引导者走在后面;下楼应引导者止在前面，来宾走在后面;上下楼时，应注意来宾的安全。拐弯或有楼梯台阶的地方应使用于势，并提醒客人 这边请 或 沣意楼梯 等。

进入客厅时，引导者用手指示，请柬宾在上座坐下，对着门的一方为上方。来宾坐好后，应奉上茶水，引导者行点头礼后离开。出入房门时，引导者耍先行一步，主动替来宾开门或关门，让来宾首先通过。

引导较多客人时，接待人员应走在最前方带路，带领少数贵宾时，主人应走在贵宾的左后方半步，所谓半步是指稍微退后一点。在正式场合中，贵宾进场时，有时会有前导人员，这时当然是走在贵宾的前方。

小孙是公司的前台。这天，来了两位客人，说是有事要见公司的老总，而小孙的登记本中并没有这二位的预约记录。她想：是不是老总生意上的伙伴呢?出于谨慎起见，小孙微笑着鞠了个躬，询问过客人的来意后，招呼两住客人坐下等候。

小孙打电话向老总通报，恰逢老总不在。小孙将这种情况回复给了客人.并向客人致撒，请他们等侯。小孙询问客人要茶还是咖啡，在客人选择好后，沏了茶，装在隔热套里奉上，又递上书架上的报纸杂志。

过了一会儿，前台电话响起，小孙在电话中向老总汇报了情况，原来这二位果然是老总的老朋友，因为久未谋面从异地出差到此，所以没有预约就直接来找人了。在老总的要求下，小孙引导客人乘电梯上楼。按好电梯按钮，小孙面向电梯，在右侧等候。电梯到达时门打开了，小孙先行进入电梯，一手按开门按钮，另一手按住电梯侧门，请客人们先进;进入电梯后，按下楼层按钮。到达老总所在的楼层后，她用一手按住开门按钮，另一手做出请出的动作，说道： 到了，您先请! 当客人走出电梯后，自己立刻步出电梯，并热诚地引导行进的方向。

见到老总后，小孙简要向他说明了情况，稍后退到门口，轻轻地带上了门。

想一想：小孙的做法体现了良好的礼仪修养吗?有哪些值得称道的地方呢?

(三)、送别礼仪

无论宾主会晤的具体时问有没有事先约定，告辞都要由来宾首先提出、当来宾提出告辞时，主方人员应对其进行热情挽留;如果来宾执意离去，接待万人员可在对方起身后再起身相送，并与其热情握手告别，同时要选择最合适的礼貌用语送别。要做到热情、周到、细致。

如果事先知道来宾何时返程，应事先征询来宾意见，了解来宾有没有需要帮忙代劳的事情以及预定返程票方面的事情，也町以根据需要向其提供相应的交通工具，保证来宾及时、放心、安全地返程。但要注意不要千扰来宾盼行程计划。

送客有个原则，就是客人越尊贵越受到重视，主人送得越远，因此不宦送得太过随便，以免让客人有受怠慢的感觉。一般来说，送出大门是必须的，在大楼内的公司，大多送客到进入电梯，更重要的宾客，主人应随着进入电梯，送出大楼外。独栋房型的公司，必须送到大门口，如果是大型企业，占地板广，至少送出办公楼，送客人上车目送离去。送行的常规地点是来宾返回时的启程之处。

三、课堂小结

掌握职场的办公工作接待礼仪规范，为日后走向工作岗位做准备;掌握礼仪的基本原则，井能够将其运用到社交活动中。

四、课堂作业

活动主题：练习工作接待礼仪

活动场地：室内。

人员要求：不艰。

材料准备：茶杯、茶。

活动目标：使学生掌握基本的工作接待礼仪，为日后的工作打下基础。

活动流程：实际操作及评价

实际操作;

小江是某公司董事长的秘书。上午10点左右，董事长有事外出。告诉秘书，小江约20分钟后回来，有什么事情让小江自行应付。小江只好一边处理文件，一边注意周围的情况。不一会儿，一位先生走了进来，说道： 小姐，你好!我找你们的董事长。

由两名同学分别担当小江和一位先生的角色，模拟演练小江接待这位先生的礼仪。

评价：

其他同学根据招呼、通报、介绍、奉茶的礼仪规范对两名同学给予评价。

五、教学反思

接待礼仪教案 篇3

一、教学内容 (一)基本概念

三礼 (二)礼仪的主要功能 沟通、协调、维护、教育 (三)礼仪的基本原则

平等、尊重、宽容(顾及别人、尊重别人、关心别人) (四)礼仪的特点

国际性、差异性、传统性、时代性、社会性 (五)礼仪的意义

1、卡耐基关于个人成功的因素：个人条件15%、机遇20%、交往能力65%; 交往能力：会适时、恰当地包装、推销自己

建立必要的人际关系

高智商+高情商

灵活圆通

2、文明的表现与社会的需要

3、塑造自我形象与单位形象的需要

4、现代市场经济的需要

5、提高国民素质的需要

二、教学要求

通过本章的教学，使学生掌握礼仪的起源、形成和历史发展过程，体会礼仪在现代社会中与个人文明修养、审美修养的密切关系。

三、重点和难点

重点：礼仪的概念和重要作用。 难点：中外礼仪表现形式的差异。

四、活动设计

给学生讲几个礼仪的小故事，让学生能够理解礼仪的重要性。

第二章 旅游接待人员的礼仪形象(6学时)

一、教学内容

仪表 通常指人的外表，包括仪容、仪态、表情、服饰等

仪表礼仪的主旨 要求商务人员以严谨而规范的仪表去体现自己积极进取、奋发向上的精神风貌，体现其所在单位的良好形象。

(一)仪态的美化

人际交往的实际效果大约20%是由语言决定的;80%是由仪态决定的。 仪态 人的举止、动作、姿势、体态等，风度的重要组成部分(知识、阅历、教养等);人际交往的 第二语言 (副语言)，其实际作用并不亚于人的口头语言。

基本原则 举止有度(文明、优美、得当)。 1、站姿

基本要求：脚部(脚跟相靠、脚尖开度45 60度);腿部(直立、并膝);收腹、提臀、立腰、挺胸、直背、平肩、垂臂、屈指;头正、颈直、收颌、平视。

常用站姿：垂臂式站姿、腹前握指式、后背握指式、单臂后背式 2、坐姿

基本要求：入座、起座、不满座(上级、长辈1/3;宽大沙发、椅2/3;一般1/2)

基本坐姿：头正、颈直、收颌、平视或对视;身正、收腹、挺胸、背直;腿、膝、脚跟并拢;肩沉、握指、置于腿上。

常用坐姿：双腿垂直式、开膝合手式(男)、前伸式、斜放式(点地、女)、交叉式(斜放交叉-女、后收交叉)、叠放式、开并式、曲伸式。

两手的摆放：握指式、单臂扶手式、双臂扶手式(男)、双手相握置桌式 3、蹲姿：高低式、交叉式(女) 4、步态：

基本要求：轻巧、自如、稳健、大方，大关节带动小关节，有节奏感 体态规范：头正、颈直、收颌、目平;收腹挺胸、直腰直背、提臀、上身微向前倾;肩平下沉、手臂放松伸直，手指自然弯曲;摆动两臂、肩关节为轴，手臂与身体夹角小于30度，肘微曲，前臂不上甩;提髋、大腿带动小腿、脚跟触地，重心前脚掌，前脚落地和后脚离地膝盖伸直。

步态三要素：步位、步度、步速。 5、手势

请 的手势：

(1)一般的请进/请坐：手臂弯曲弧度140度，头略往手势方向倒; (2)曲臂式(手拿东西、扶门)：上臂高距身体45度、手距身体20厘米，身体微向前倾，头略往手势方向倒;

(3)双臂横摆式(面对较多来宾)：请起立、大家请等 (4)双臂侧摆式(站在来宾侧面)：大家请

指示方向 直臂式 请 ：手臂高度齐肩、肘关节基本伸直，身体微倾，眼睛看着所指方向且兼顾客人。

(二)仪容的修饰

仪容 一个人在社交场合身体上不着装的部位。主要包括头发、面容、手部、腿部、脚部等。重点为头发与面容。

基本原则：干净、整洁与卫生;修饰避人。

1、发型：干净、整齐、长短适当(男6CM，前不及额头、后不及领口，发脚线整齐);发式简单大方，发饰朴素典雅(中性色、不花哨、不幼稚)。

至少三天洗一次头，半月左右理发; 宜短不宜长、保持发型 一丝不苟 。 发型与脸型协调 标准脸型：三庭五眼

圆脸：头发紧贴头皮、中分、蓬松且两侧修剪太圆、马尾等都会使脸更大更圆;侧分、头顶蓬松但两侧紧贴耳际、稍盖住脸庞、长过下巴等较合适。

心型脸：头发不够蓬松两边太短、中分短发两边翘起会更突出尖下巴;侧分长过腮帮或下巴两边的头发蓬松饱满较合适。

梨型脸：中分紧贴头皮或短发两边跷起都会使腮帮更宽;侧分发长过腮、头发吹得蓬松些或略盖住部分脸庞。

长脸：长发中分、头发太短堆在头顶、一把抓马尾等使脸更长;头发长至耳根、前额稍剪些刘海，长发前额刘海、两边修剪少许短发盖住腮帮，头发宜在腮上侧分等可使脸显得稍圆。

方脸：顶发太平侧发到腮帮、头发太平且中分、发太短等使脸显得更方;顶部蓬松、侧梳刘海、发长过腮，侧分且偏向漂亮的一边，头发尽量梳往一侧盖住部分脸庞、另一侧往后梳等方法可使脸显得柔和些。

此外，染发比自己天生的发色浅一点就够了。

2、面容：整洁、卫生、面部光洁。

化妆的讲究：现代生活中化妆可以使自己增添自信，是对自己和别人的尊重。因此，世界上的第一夫人都化妆。

基本原则：扬长避短、注意场合

(1)口红：通常应备有两种颜色的口红：桔红家族和粉红家族(两种相混=中性家族)。

桔红色口红(桔红色、黄色、咖啡色、绿色的衣服); 粉红色口红(粉红、兰色、水蓝、紫色的衣服);

中性色口红(中性色衣服如黑、白、灰、深蓝、深绿、深咖啡等)。 其他一些太戏剧化色彩的口红不太适合亚洲人的皮肤或正式场合。

(2)唇线笔：修改唇型，尽量对称。 羽西漂亮嘴唇三部曲：

最深的颜色 唇线笔勾唇型;中间色 口红;最淡的高光色 亮彩，嘴唇更有立体感。

(3)粉底霜：女性的第二层皮肤，使之变得更细腻、更年轻。

颜色要与脖子最接近，且根据皮肤的类型来选择(油性可选无油或粉状类型的粉底，反之可选较滋润的粉底)。

(4)眼线：对大多数亚洲女性特别重要，可加大眼睛，贴着睫毛根画，两者不能有空间。

颜色：黑色或棕色。

(5)睫毛膏：黑色，眼睛加大、深邃有神。 (6)眼影与阴影粉：

实用三色阴影粉：本白色+浅咖啡+深咖啡;可以使眼睛、眉毛、鼻子更完美并可改变脸型等。

(7)胭脂：增加脸部色彩，更有精神。

颜色：粉红家族口红+粉红色的胭脂;桔红家族口红+桔红色胭脂。 (8)透明粉饼：去油光、定妆，随身备用。 (9)基础护理：润肤品适合自己肤质、注意防晒。

阳光是产生皱纹的第一因素。

(10)香水：最好的无形的装饰品，没有什么能够比香水更快、更有效地改变一个人的形象。适当地使用香水可以使人精神起来、充满信心、增加魅力。

注意问题：品质、香型、浓度、部位、用量等。

二、教学要求

理解仪容仪表仪态的重要作用，学习有关仪容仪表仪态的相关知识，塑造良好的旅游接待人员形象。

三、重点和难点

重点和难点：旅游接待人员的仪容仪表仪态应该达到的要求。 四、活动设计

通过教师展示和多媒体展示，让学生分组模仿正确规范的仪容仪表仪态。

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！