# 关于旅游的接待礼仪

来源：网络 作者：柔情似水 更新时间：2025-03-14

*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。下面是小编精心整理的关于旅游的接待礼仪，希望能给大家带来帮助! 【旅游接待原则】 1.尊重原则 现代旅游业强调宾...*

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。下面是小编精心整理的关于旅游的接待礼仪，希望能给大家带来帮助!

【旅游接待原则】

1.尊重原则

现代旅游业强调宾客至上，要求把宾客放在首位，一切为宾客着想，主动热情地去满足宾客的各种合理需求和愿望。而在宾客所有的需求和愿望中，求尊重的需求，是最强烈和最敏感的，同时也是正常的、合理的和起码的要求，是宾客的权利。只

2.一视同仁原则

服务工作中的一视同仁指所有的客人都应该受到尊重，在这一点上决不能厚此薄彼。具体运用礼仪时，可以因人而异，根据不同的交往对象，采取不同的礼仪形式，但是在对客人表示恭敬和尊重态度上一定要一视同仁。

3.热情原则

能否积极主动解决客人的各种要求、满足客人的各种心理需求，是衡量旅游服务质量的一个重要标准，因此旅游活动中的礼仪行为应该是积极主动的。

4.合宜原则

现代礼仪强调人际之间的交往与沟通一定要把握适度性，注意社交距离，控制感情尺度，应牢记过犹不及的道理。因此礼仪行为要特别注意在不同情况下，礼仪程度、礼仪方式的区别，坚持因时、因地、因人的合宜原则。

5.宽容原则

礼仪的宽容原则，指不过分计较对方礼仪上的差错过失。在旅游服务运用礼仪时，既要严于律己，更要宽以待人，要多理解他人、体谅他人，切不可求全责备、斤斤计较，甚至咄咄逼人。面对宾客提出的过分的甚至是失礼的要求，我们工作人员应冷静而耐心地解释，决不要穷追不放，把宾客逼至窘境，否则会使宾客产生逆反心理形成对抗，引起纠纷。当客人有过错时，我们要得理也让人，学会宽容对方，让宾客体面地下台阶，保全客人的面子。在客人对我们提出批评意见时，本着有则改之，无则加勉态度，认真倾听。

6.自律原则

礼仪的最高境界是自律，即在没有任何监督的情况下，仍能自觉地按照礼仪规范约束自己的行为。旅游工作者不仅要了解和掌握具体的礼仪规范，而且要在内心树立起一种道德信念和行为修养，从而获得内在的力量。在对客服务中从自我约束入手，时时检查自己的行为是否符合礼仪规范，在工作中严格按照礼仪规范接待和服务宾客，而且做到有没有上级主管在场一个样，客前客后一个样，把礼仪的规范变成自觉的行为、内在的素质。

【旅游接待礼仪要求】

微笑

● 以自然、亲切为基本原则。

● 在正规肃穆的场合、客人尴尬狼狈的场合、众人忧伤情绪低落的场合不要发笑或面带笑容。

● 笑声不能影响游客的谈话和休息，不宜开怀大笑、朗声大笑。

● 不能机械式呆板地对游客微笑致意。

握手

● 乡村接待员一般不使用握手礼，只有在游客主动伸手时，服务人员才能与其握手。

● 握手时要区分主宾关系、职位关系、长幼关系等。

● 异性间握手一般由女士先伸手。男士一般只握女士手指，不可用力过大。

● 忌贸然伸手。即使是左撇子，握手时也应伸出右手。

● 忌目光漂移，心不在焉。握手时间不宜太久。

● 忌同时和两人握手，忌交叉握手。

● 忌出手犹豫、过慢或强行握手。

● 不能带手套与他人握手。握手后忌用手帕、纸巾擦手。

鞠躬

● 鞠躬时应摘掉帽子，行礼完毕后再戴上。

● 弯腰行礼时眼睛要看地，不能向上翻眼皮。

● 应注意弯腰前后与对方目光上的交流。

● 服务人员的鞠躬礼一般在15。～ 30。之间。

点头

● 点头是一种比较随意的礼节，在行礼时应同时说问候的话。

● 点头时应面带微笑，面朝对方，眼睛注视对方，微微颔首。点头一次即可，不宜太多。

● 如果戴帽子，应先脱帽点头行礼，完毕后再戴上。

【酒店前台电话礼仪】

物品准备

在平时我们工作的时候就应该在电话旁边准备好纸和笔，方便记录客户电话内容。

左手拿话筒

大多数人习惯用右手拿起电话听筒，但是，在与客户进行电话沟通过程中往往需要做必要的文字记录。在写字的时候一般会将话筒夹在肩膀上面，这样，电话很容易夹不住而掉下来发出刺耳的声音，从而给客户带来不适。为了消除这种不良现象，应提倡用左手拿听筒，右手写字或操纵电脑，这样就可以轻松自如的达到与客户沟通的目的。

接听时间

在电话铃响三声之内接听，如果有事情耽误了接听电话的时间，在接到客户电话时应该首先向其道歉。

保持正确的姿态

接听电话过程中应该始终保持正确的姿势。一般情况下，当人的身体稍微下沉，丹田受到压迫时容易导致丹田的声音无法发出;大部分人讲话所使用的是胸腔，这样容易口干舌燥，如果运用丹田的声音，不但可以使声音具有磁性，而且不会伤害喉咙。

因此，保持端坐的姿势，尤其不要趴在桌面边缘，这样可以使声音自然、流畅和动听。此外，保持笑脸也能够使来电者感受到你的愉悦。

重复电话内容

电话接听完毕之前，不要忘记复诵一遍来电的要点，防止记录错误或者偏差而带来的误会，使整个工作的效率更高。例如，应该对会面时间、地点、联系电话、区域号码等各方面的信息进行核查校对，尽可能地避免错误。

道谢

最后向客户道谢是基本的礼貌，来者是客，以客为尊，千万不要因为不直接面对客户而认为可以不用搭理他们。还有就是切记在电话结束之后要让客户先收线挂电话，我们再挂掉电话。

【酒店前台接待服务礼仪规范】

仪态礼仪规范

酒店前台接待人员是酒店的形象代言人，或称酒店的门面。因此要求前台接待坐、立、行、走，端正自然，保持良好的精神风貌。

前台接待人员在工作中要注意你的站姿、坐姿、体态语、目光和微笑等;在工作的时候，常带着自然的笑容，表现出和蔼可亲的态度，能令客人觉得容易接近。不得故作小动作，打哈欠要掩着口部，不要作出搔痒、挖鼻、掏耳、挑牙等不雅的动作。

不得表现懒散情绪，站姿要端正，不得摇摆身体，不得倚傍墙、柜而立或蹲在地上，不可歪头歪身，及扮鬼脸作怪动作。用词适当，不可得罪客人，亦无须阿谀奉承，声线要温和，不可过大或过小，要清楚表达所要说的话;要始终保持微笑。

形象礼仪规范

礼貌待客、热情服务还不够，酒店前台接待人员还要注意自己形象礼仪规范，男士头发不可过长，头发不得油腻和有头皮;女士头发梳洗整齐,长发要捆绑好，不得戴太夸张的发饰，只宜轻巧大方的发饰,头发不得掩盖眼部或脸部。

面部修饰：男士不得蓄须，脸部要清爽宜人，口气清新。女士上岗要化淡妆，但是不得抹太多胭脂水粉，只宜稍作修饰，淡扫娥眉，轻涂口红，轻抹胭脂便可。

身体修饰：不得留长指甲，女士不能涂鲜艳的指甲油;要经常洗澡，身上不得有异味，不能喷太多的香水。

接待礼仪规范

客人来到柜台前，马上放下正在处理的文件，礼貌的问安，表现出曾受过专业训练的风采，称职及有能力为客人服务。

对客人的咨询，应细心倾听后再做解答。解答问题要耐心，不能准确解答的应表示歉意:对不起，请稍等，我帮您问一下，问完要向客人反馈。

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！