# 前台接待礼仪常识【必需】

来源：网络 作者：沉香触手 更新时间：2025-04-13

*迎来送往，是社会交往接待活动中最基本的形式和重要环节，是表达主人情 谊、体现礼貌素养的重要方面。下面是小编精心整理的前台接待礼仪常识，希望能给大家带来帮助! 前台接待礼仪常识 一、公司前台仪容规范 面带笑容，保持开朗心态，有利于营造...*

迎来送往，是社会交往接待活动中最基本的形式和重要环节，是表达主人情 谊、体现礼貌素养的重要方面。下面是小编精心整理的前台接待礼仪常识，希望能给大家带来帮助!

前台接待礼仪常识

一、公司前台仪容规范

面带笑容，保持开朗心态，有利于营造和谐、融洽的工作气氛;保持身体清洁卫生，这不仅是健康的需要，更是文明的表现，有利于与人交往;头发梳理整齐、面部保持清洁;男员工不留长发，女员工不化浓妆;保持唇部润泽，口气清新，以适合近距离交谈;手部干净，指甲修剪整齐，男员工不留长指甲，女员工不涂抹鲜艳指甲油宜使用清新、淡雅的香水。

二、电话接待礼仪

前台接起电话的声音要不急不慢，并终保持轻松、愉悦的声调，不得在电话中和来电者耍脾气、使性子甚至说粗口。接电话中，要勤说请问、对不起、请稍等之类的谦词。

在电话铃响的第二、第三声的时候接起电话。接起电话首先要说您好，(公司名称，如果公司名称较长，应用简称)，忌以喂开头。如果因故迟接，要向来电者说对不起，让您久等了。对知道分机号码或者转向具体人姓名的电话，可以礼貌地说请稍等，并马上转接过去。

如果要求转接领导电话、对方又知道领导姓名，不知道分机号的话，就要礼貌地询问，对方是谁、哪个单位的。如果是如广告、变相广告之类的电话，应该用礼貌的借口挡驾，或者转到相关部门处理。

鉴于前台每天要接很多电话，为防止嗓子出现意外，要随时准备水，以滋润嗓子，随时保持良好的声音效果。

三、来访者接待礼仪

前台在岗位上一般是坐着的。但遇到有访客来时，应立即起身，面朝向来访者点头、微笑致意：您好，请问您找一位?、有预约吗。知道找谁，并确认是预约之后，请来访者稍等，立即帮其联系。如果要找的人正在忙，可以请其稍等，用规范的仪态引领来访者入座倒水。如果等了很长时间，访客要找的人还在忙，要关照一下来访者并说向其说明，不要扔在那里不管。

如果来访者要找的没有出来接，让其自己过去，前台应该用规范的手势指引如何去，或者带来访者去。如果来访者要找的人的办公室门即使是开着的，也要先敲门，获得许可后再请来访者进入，为来访者倒好茶后，前台就要返回岗位。当然，如果前台只有一位的话，直接指引来访者就行了。

如果来访者知道找谁，但没有预约，前台要打电话问问，告诉相关同事或领导助理/秘书，单位的来访，不知道是不是方便接待。出于对来访者的礼貌和方便拒绝时的得体处理，即使是要找的同事或者领导亲自接，都可以当作是其他人接的电话，再询问。这样在来访者听来，即使电话那头没有答应接待，也不是他要找的人直接拒绝的，为一下步的处理留下了余地。

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！