# 最新接待礼仪训练(精)(4篇)

来源：网络 作者：寂静之音 更新时间：2025-04-14

*最新接待礼仪训练(精)一面带笑容，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...*

**最新接待礼仪训练(精)一**

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。

公司前台接待礼仪常识

迎来送往，是社会来往招待运动中最基础的情势和主要环节，是表达主人情义、体现礼貌素养的主要方面。尤其是迎接，是给客人良好第一印象的最主要工作。给对方留下好的第一印象，就为下一步深刻接触打下了基本。迎接客人要有周到的布署，应注意以下事项。

(一)对前来拜访、洽谈业务、加入会议的外国、外地客人，应首先懂得对方达到的车次、航班，部署与客人身份、职务相当的人员前去迎接。若因某种原因，相应身份的主人不能前往，前去迎接的主人应向客人作出礼貌的匆仓促。

(二)主人到车站、机场去迎接客人，应提前达到，恭候客人的到来，决不能迟到让客人久等。客人看到有仁攀来迎接，心坎一定觉得非常愉快，若迎接来迟，一定会给客人心里留下暗影，事后无论怎样匆仓促，都无法打消这种渎职和不守信用的印象。

(三)接到客人后，应首先问候“一路辛劳了”、“欢迎您来到我们这个漂亮的城市”、“欢迎您来到我们公司”等等。然后向对方作自我介绍，如果著名片，可送予对方。

注意送名片的礼仪：

1、当你与长者、尊者交流名片时，双手递上，身材可微微前倾，说一句“请多关照”。你想得到对方名片时，可以用恳求的口气说：“如果您便利的话，能否留张名片给我?”

2、作为接名片的人，双手接过名片后，应细心地看一遍，千万不要看也不看就放入口袋，也不要顺手往桌上扔。

(四)迎接客人应提前为客人筹备好交通工具，不要等到客人到了才匆匆仓促忙筹备交通工具，那样会因让客人久等而误事。

(五)主人应提前为客人筹备好住宿，帮客人办理好一切手续并将客人领进房间，同时向客人介绍住处的服务、设施，将运动的打算、日程部署交给客人，并把筹备好的地图或旅游图、名胜古迹等介绍资料送给客人。

(六)将客人送到住地后，主人不要立即离去，应陪客人稍作停留，热忱交谈，谈话内容要让客人觉得满意，比如客人参与运动的背景资料、当地风土人情、有特色的自然景观、特产、物价等。斟酌到客人一路旅途劳累，主人不宜久留，让客人早些休息。分别时将下次接洽的时光、地点、方法等告知客人。

**最新接待礼仪训练(精)二**

【摘 要】接待工作直接影响到高校的形象和声誉，应慎重对待。以礼待客时应遵循热情、真诚、平等、适度等原则。本文从接待人员的形象塑造、迎送的基本礼仪、接待的礼宾次序及交谈的礼仪细节等方面阐述了高校的接待礼仪。

【关键词】高校;接待;礼仪;原则;规范

近年来我国社会经济快速发展，高等学校与社会各界及国际间的工作往来、学术交流日益频繁，与此同时接待工作也逐渐成为高校日常工作中的一项重要活动。接待工作是一项比较繁琐的礼宾活动，但对于现代高校来说又是不可怠慢的事，如果处理不好不仅影响组织间与人际间的关系，也将直接影响学校的形象和声誉，甚至会影响到我们国家和民族的形象。因此，高校管理人员应了解和掌握一些接待的礼仪知识，通过文明热情的接待工作，联络内外，沟通左右，与方方面面的人士建立友好关系，树立学校的良好形象，增强学校的社会竞争力。

1 以礼待客时应遵循的原则

1.1 热情原则

《论语》中孔夫子的一句“有朋自远方来，不亦乐乎”的名言，道尽了交际活动中待人接物的奥秘。接待活动最忌冷漠相待，不“欢”而迎，不如不迎。有一位领导应邀参加某高校举行的一个庆典活动，在大门口受到门卫的阻挡，好不容易进去以后，连问几个人都没能找到会议地点，虽然后来他找到了会场，并被安排在主席台上的显眼位置，这位领导却一直都没能有个好心情，这所学校给他留下的印象就可想而知了。任何人到任何地方，恐怕最不愿意见到的就是冷遇，因此任何客人来访时都应热情欢迎。

1.2 真诚原则

在接待工作中务必以诚待人，诚心诚意，言行一致，表里如一，只有如此，待客时所表达的对客人的尊敬与友好，才会更好地被对方所理解和接受。切不可仅把礼仪的运用作为一种道具，当时一个样，事后又是一个样，在具体操作礼仪规范时口是心非，言行不一，弄虚作假，这样一旦被人察觉，定会事与愿违，引起别人极大的反感和憎恶。

1.3 平等原则

平等待人是人际交往中的美德，高校接待人员对任何交往对象都应一视同仁，给予同等程度的礼遇。不论是上级领导，还是普通群众;不论是资深学者，还是一般学子;不论是熟悉的，还是不熟悉的;也不论是外国人，还是中国人，都要以礼相待。厚此薄彼，区别对待，是接待工作的大忌。

1.4 适度原则

在接待工作中，一定要注意把握分寸，用心得体，运用礼仪时假如做得过了头，或者做得不到位，都不能恰当地表达敬人之意。这需要从以下两方面来把握。一是热情有度，接待人员在热情友好地对待来宾时，不宜对别人表现得过于关心，要以不妨碍别人，不给别人添麻烦，不干涉对方私生活为限，与外宾交往应酬时，务必要注意保持与双方关系相适应的距离。二是举止有度，接待人员要对自己的举止动作时时捡点，既不要因自己动作过分随意而失敬于人，也不要因机械地遵从礼仪要求，而束手束脚，拘谨呆板，让人感到别扭、难受。

高校接待工作要真正做到恰到好处、文明高雅，只有时时学习，积极实践，勤于总结，除此之外别无他途。

2 高校接待工作的礼仪规范

2.1 维护接待人员的良好形象

在高校的接待活动中，每一个接待人员的衣着发式、举手投足、态度表情无形中都展示了他对交往对象的重视程度，也将影响到他所在学校的形象和声誉，因此，高校工作人员应自觉维护良好的个人形象。

第一，注意仪表的整洁、大方。高校工作人员应保持良好的个人卫生，男子不蓄须，不留长发，女子不宜妆扮浓重，不宜染彩色头发。接待人员的服饰宜庄重、明快、大方，一般来讲男士着西装，穿皮鞋最为得体，要注意保持服装的挺括、清洁。女士最合适的服装当数西服套裙，也可以穿旗袍、有领有袖的连衣裙和各式套装，要注意裙子不能太短，短于膝盖则不雅，不能穿过透过露的服装，也不宜穿露脚跟、脚趾的鞋，因女性的脚跟脚趾是不宜轻易示人的。

第二，注意举止庄重、态度温和。高校工作人员要认真练习文明优雅的举止动作，努力做到“站有站相，坐有坐相”尽量改正诸如抠鼻子、挖耳朵、剔牙齿、随地吐痰、乱扔烟蒂等不文明的举止动作。对于来访的客人无论是否熟悉，都应热情相迎，亲切招呼，表情应友好自然，接待来宾时表情过度夸张或冷漠严肃都是失礼的。

第三，保持办公室、会客室整洁、优雅的环境。高校办公室和会客室的环境在一定程度上体现了高校工作人员的素质，也是学校形象的一个重要方面。为了让客人有一个良好的第一印象，平时工作人员就应将办公室收拾得干净、整洁一些，准备充足的茶、水和干净的水具，以免“不速之客”突然光临时手忙脚乱，无地自容。会客室的布置应考虑到充足的光线，温馨的色彩，适宜的温湿度和较为宁静的环境等因素，室内的装饰、点缀应体现出主人较高的艺术品味和审美情趣，要能使客人产生愉快的审美感觉。

2.2 注重迎送的基本礼仪

迎来送往是常见的交际礼节，一个热情周到的迎接礼仪能使来宾一踏入被访问地就能形成良好的第一印象，一个圆满的送别形式又能使客人巩固在访问中形成的良好印象，留下一个温馨美好的回忆，从而更好地促进双方的合作。

当客人来访时，办公室工作人员应立即放下手中的工作，微笑相迎，热情招呼问候，请客人坐下，待客人说明来意后，根据具体情况做安排，也可请学校领导或有关业务部门负责人一同接待，切不可在客人进门后不理不睬，不让座，一味忙自己的工作，态度生硬，三言两语就把人家打发走了，这是很失礼的。

以茶敬客是待客之际必不可少的一项重要礼仪。客人入座后即可向客人献茶，一般由学校接待人员或秘书为来客上茶，接待重要客人时，则由本校在场的职位最高者亲自上茶。上茶时先要检查茶杯是否冲洗干净，是否有茶垢，如用一次性水杯也要检查杯子是否漏水。沏泡的茶水要浓淡适中，量度适宜，通常说“浅茶满酒”就是要求茶水不要倒满杯，应当斟到杯深的三分之二处，不然就有厌客或逐客之嫌。敬茶时将茶杯放在托盘上端出，先将托盘放在客人附近的桌子上，然后一手拿着茶杯的杯托，一手附在杯托附近，从客人的左后侧或右后侧双手将茶杯递上去，放在客人右手上方，尽量不要从客人正前方上茶。注意不要用手捏住杯口，否则显得极不卫生，也不礼貌。 给客人敬茶时，上茶的先后顺序要慎重对待，一般先给客人上茶，再给本校的人上茶;先给领导上茶，再给随行人员上茶;先给长辈上茶，再给晚辈上茶。 当客人告辞时。接待人员要起身热情相送，根据客人的身份、地位和背景，具体确定送至办公室门口，还是大楼大厅门口。

迎接远道而来的客人，接待工作更要认真负责，礼仪周全，首先得知客人来访应尽快弄清来宾情况，以确定迎送规格，内容包括来宾单位、人数、姓名、性别、身份、民族、饮食习惯、抵达日期、乘坐何种交通工具、车次航班等。其次，要安排好迎宾工作，学校应组织级别相当的人员前往迎接，若级别相当的领导因故不能前往，应委托相应的有关人员进行迎接，并向对方说明原因，表示歉意，以示尊重。迎接人员要提前到达车站、机场或码头迎候客人的到来，如果客人已经到达车站、机场或码头，而迎接人员尚未到达，那是十分失礼的。如果来宾系贵宾，则应当安排献花仪式，献花时必须选用鲜花，并注意保持鲜花的整洁、鲜艳，忌用菊花、杜鹃花、石竹花和黄色的花。献花通常安排在宾主见面和相互介绍完毕之后由少年儿童或青年女教师将花献上，并向来宾行礼。第三，妥善安排来宾的日常生活，无论何种接待，事先应当根据来宾的身份和地位，以及人数、性别联系好宾馆或招待所和迎接的车辆。住宿安排要尽量合乎公务出差的住宿费标准，要根据来宾的饮食习惯和有关规定安排好伙食标准与进餐方式，如系外宾或少数民族客人，一定要根据客人所在国家或民族的生活、饮食禁忌给予妥善安排。客人抵达住处后，一般不要马上安排活动，接待人员大体告知来宾有关的活动安排时间及接待部门和人员的电话后即可离开，要给客人留一些休息、更衣的时间。第四，做好送别工作，一般说来，主要的迎候人员都应参加送别活动，如果来宾是贵宾，还应视具体情况，举行专门欢送仪式。送行人员可直接前往来宾下榻处话别，与来宾一起乘车到达机场、车站或码头，来宾在上飞机、轮船或火车之前，送行人员应按照身份和职务的高低一一与来宾握手告别。在来宾登上飞机、轮船和火车之时，送行人员应向来宾挥手致意，待他们在视野里消失后，送行人员方可离去，如送行人员有事不能等候很长时间，应向客人说明原因，并表示歉意。

2.3 熟知接待的礼宾次序

高校接待人员在接待来自不同的单位，不同地区，不同国家的团体或个人时，需要要按照约俗成的方式或国际惯例排列其尊卑先后的顺序与位次，并且据此给予对方相应的礼遇，这就是人们通常所讲的礼宾次序或礼宾序列。妥善安排位次是接待活动中相当重要的一个环节，体现对来宾的尊重与敬意。社交场合排座次的五大规则是：面门为上、居中为上、以右为上、前排为上、以远为上。

以往我国奉行左大右小的礼宾次序，从1992年开始与国际接轨改为右大左小，前大后小，接见客人时是右宾左主，按职务高低各排一侧。引导客人上下楼时，上楼客人走在前面，接待人员在后;下楼时接待人员走在前面，以保证客人的安全。与客人一起乘车时，应先让客人上车，接待人员为客人打开车门，并用手挡住车蓬上框，以防客人的头碰到车门上，下车时接待人员要先下车，帮助客人打开车门，安全下车。通常乘坐小车时，主宾坐在后排临右窗的位子，主人坐在其左临窗的位子，陪同人员坐在司机右侧位;如果负责接待的领导亲自开车，那他的前排右侧位则为主宾位。当然客人上车后不管坐在哪里都不算错，不必请他挪动位置。在大型活动或大型会议的接待中，礼宾次序的排列为：按照来宾的行政职务高低排序。如果来宾是组团前来，则应按照团长的具体地位来排列先后次序。主席台座次排序规则是：前排高于后排、中央高于两侧、右边高于左边。

2.4 谨慎交谈的礼仪细节

在大多数场合下，一所学校的文化水平和总体素质往往体现在学校成员的谈吐文明上，因此高校的接待人员在与客人交谈时，仅凭自己的常规经验肯定是不行的，还要掌握一些有关交谈的礼仪规范。与人谈话时，态度应坦率诚恳，亲切友善宽容大度，与外国客人谈话时，既要恭敬、礼貌，又要不卑不亢，落落大方。交谈时应选择格调高雅、轻松愉快，双方都感兴趣的话题，尽量回避涉及对方弱点、短处和个人隐私的内容，切不可飞短流长地议论他人，与外国客人交谈时，还要注意尊重对方国家的主权，谈话内容不宜涉及对方所在国家的政治和内部事务。

当自己讲话时要注意谦恭礼貌，在不故作姿态的前提下，尽量多使用一些谦词、敬语和礼貌用语，不可使用低级庸俗的语言，或者是对方根本听不懂的语言。同时还要注意实事求是，对不了解的事应坦率讲明，不要含糊回答，尽量使对方感到友善和诚意。交谈中要注意自己的眼神与手势，谈话时可用眼神轻轻注视对方的眼睛，并适当改变视线，切不可直楞楞地盯住客人不放，或者举目四顾，双眼不敢看客人。交谈中适当地用手势表达自己的思想是必要的，但动作不要过大，不能对客人指指点点，拉拉扯扯，拍拍打打。接待人员与客人讲话时，无论是站还是坐身体都要朝向客人，与客人之间的距离要适度，既不能太近也不要太远，交谈现场超过三人时，应不时地与在场的所有人攀谈几句，切莫仅与一两人交谈而冷落了其他人。注意了以上细节就能使交谈为接待工作增光添彩。

【参考文献】

[1]黎远新.略谈办公室工作基本礼仪[j].秘书之友，20xx(7).

[2]任越.公民礼仪学[m].中国矿业大学出版社，20xx.

[3]金正昆.社交礼仪教程[m].中国人民大学出版社，20xx.

[4]张彦，韩欲和.涉外礼仪[m].译林出版社，20xx.

**最新接待礼仪训练(精)三**

1、据研究，在受到某公司营销人员不礼貌对待的顾客中，每个人平均要向另外几个人讲述其遭遇：

a、6

b、7

c、8

d、9

2、人际社会心理学研究表明，使交往双方产生吸引力的重要基础是：

a、首因效应

b、一致性因素

c、善于表现自己

d、举止谈吐优雅

3、在跟女士握手时，一般不用的形式是：

a、以双手相握

b、掌心向下

c、掌心向上

d、只握手指部分

4、以下各种场合中，最适宜用致意的方式向交往对象表示问候与尊敬的是：

a、异性相遇

b、与位尊者见面

c、初次见面

d、多次见面

5、在国际交往中较隆重的场合，男子之间表示热情友好或祝贺、感谢的常用礼节是：

a、亲吻礼

b、拥抱礼

c、吻手礼

d、贴面颊

6、打电话到到对方处，铃响后无人接听，至少应等铃响几声后再挂断：

a、3

b、4

c、5

d、6

7、在递出自己的名片时，以下哪项不符合礼节规范：

a、双手递出

b、右手递出

c、在人群中散发5

d、字体正对接受者

8、按照基本站姿的规范化要求，一般两脚尖分开的开度为：

a、30～40度

b、45～60度

c、60～75度

d、90度 9、前伸式基本坐姿，要求全脚着地且小腿与地面的夹角不得小于：

a、15度

b、30度

c、45度

d、60度

10、当坐在有扶手的椅子上时，女士一般不采用的做法是：

a、双手放在扶手上

b、单臂放在扶手上

c、双手握指搭放扶手上

d、双手握指放于腿上

11、女士在公共场合采用的比较优雅的蹲姿为：

a、开并式

b、高低式

c、斜放式

d、交叉式 12、行走时两臂前后摆动的幅度不得超过：

a、15度

b、30度

c、45度

d、60度 13、规范化的手势要求，手掌平面与地面的夹角为：

a、45度

b、60度

c、90度

d、180度

14、曲臂式“请”的手势，曲臂的手部与身体的距离约为：

a、10厘米

b、20厘米

c、30厘米

d、45厘米

15、在传统行业中，男士仪容修饰规范要求其头发的长度不超过：

a、3厘米

b、4厘米

c、5厘米

d、6厘米

16、在人际交往的各种刺激中，表情、态度等视觉印象大约占：

a、55%

b、65%

c、75%

d、85%

17、据心理学研究，注视对方的时间超过多少时，表示对对方本人的兴趣可能大于谈话：

a、50%

b、60%

c、70%

d、80%

18、女士在正式场合的着装应注意典雅大方，穿西装套裙时以下哪种搭配是错误的：

a、配黑色透明丝袜

b、背双肩包

c、窄裙且裙长及膝

d、黑色或棕色浅口高跟鞋

19、在安排客户到郊县远途游览观光时，一般每行多少公里应选择适当地点停车休息：

a、50公里

b、60公里

c、70公里

d、80公里

20、悬挂国旗要注意庄重严肃，合乎国际惯例：

a、两国国旗并排挂，从会场观众席上看应以右方为上

b、车辆上挂旗，则以汽车行进方向为准，驾驶员左手为主方，右手为客方

c、正式场合悬挂国旗，要把正面面向观众，即从旗套的左边展开

d、降半旗的做法，先把国旗升到顶，再下降至离旗杆1/2的地方

二、多项选择题：(共40分)

1、女士在公共场合采用的比较优雅的蹲姿为：

a、弯腰式

b、高低式

c、斜放式

d、交叉式

2、商界女士在正式场合的着装应注意典雅大方，穿西装套裙时以下哪种搭配是错误的：

a、配肉色透明短袜

b、背双肩包

c、裙长及膝

d、黑色或棕色浅口中跟鞋

3、在安排会见或会谈时，以下哪些做法是正确的：

a、一般只提供软饮料

b、谈判圆满结束时送香槟

c、将翻译安排坐在主人的后面

d、谈时间过长可以上红茶

e、礼节性会见一般为30分钟左右

4、国际礼仪强调女士优先，一般在以下哪些场合应让女士先行：

a、上下楼梯

b、乘电梯

c、进剧院有人领位时

d、拥挤的火车车厢内

5、女士的专用物品男士不必代劳，这些物品包括：

a、雨伞

b、手套

c、化妆包

d、购物袋

6、西餐宴请时，桌面上摆放的餐具很有讲究：

a、一道菜配一付刀叉，按从里往外的循序摆放

b、主餐盘上方摆的刀叉用来吃甜品

c、暂停用餐，刀叉呈八字形摆放在餐盘上

d、饮料杯按从外往里循序摆放

7、服饰在正式场合的主要功能包括：

a、实用性功能

b、礼仪性功能

c、装饰性功能

d、社会性功能

8、男士站立的姿态，应注意自然大方：

a、双脚分开同肩宽

b、站成v字步或丁字步

c、双臂抱于臂胸前

d、双手腹前握指

e、双手自然下垂

9、作为世界时装权威之一的维瑞兰德女士认为，一些体态要素与美紧密相连：

a、脖颈

b、脊背

c、头和脚

d、手臂和腿

e、步履

10、正式场合，领带、衬衣、西装搭配应注意：

a、领带不超过4种颜色

b、领带的颜色中至少有一种与衬衣或西装同色

c、白色长袖衬衫最正式

d、短袖衬衫不可与西装搭配

e、领带系温莎结配敞领衬衫

11、 以下几种坐姿中，哪些比较适合女士采用：

a、开膝合手式

b、前伸式

c、斜放式

d、双脚后点地、

e、开并式

12、不同国家民族的手势习惯大不一样，常见的有：

a、日本示意别人过来手心向上

b、欧美唤狗手势为手心向下

c、澳大利亚竖起大拇指为骂人

d、新加坡伸食指手势表示最重要

e、英美v型手势都表示胜利

13、以下哪几项符合正式场合下西装的着装规范：

a、两粒扣西装扣好上面一粒衣扣

b、衬衫衣袖长出西装衣袖1.5cm

c、四粒扣西装扣上中间二粒衣扣

d、西裤长度站立时盖住2cm左右的鞋帮

e、内穿一件羊毛开衫领带放到毛衣里面

14、在正式场合，符合职业女性佩饰原则的做法是：

a、同时佩戴的首饰不超过3件(套)

b、质地、颜色相同

c、悬垂状精美耳环更显优雅

d、脚链戴在丝袜外面

e、只戴一枚订婚或结婚戒指

15、酒店行李员在接待宾客时，应注意以下服务环节：

a、遇客人下车均应为其开启车门并做遮挡动作

b、接待团体宾客应连续向每位客人点头致意

c、客人在总台办手续时应站在其身边

d、引领客人时应走在其右前方二步左右

e、送行李进客房后离开时应面对客人后退一、二步，再转身离去

16、按照西方传统礼仪，适用于白天或晚间正式交际场合的服饰分为：

a、常礼服

b、大礼服

c、休闲服

d、便服

e、小礼服

17、界域语是空间距离传递的信息，以下哪些属于密切或友好距离：

a、30厘米

b、60厘米

c、1米

d、1.3米

e、1.5米

18、在旅游服务场合，鞠躬礼比较常见的几种角度是：

a、10度

b、15度

c、30度

d、45度

e、90度

19、确定对来宾迎送规格的主要根据是：

a、礼宾次序

b、礼遇规格

c、来宾身份

d、来访目的

e、两国关系

20、悬挂国旗要注意庄重严肃，合乎国际惯例：

a、主席台墙上两国国旗并排挂，从会场观众席上看应以左方为上

b、车辆上挂旗，一般以汽车行进方向为准，左侧为主方，右侧为客方

c、悬挂国旗，应注意从旗套的左边展开，不可挂反

d、外资企业同时悬挂中国国旗和企业旗帜时，必须把国旗置于较突出的位置

**最新接待礼仪训练(精)四**

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。下面是小编为大家搜集的实用的接待礼仪小常识。

一、迎接礼仪

迎来送往，是社会来往招待运动中最基础的情势和主要环节，是表达主人情义、体现礼貌素养的主要方面。尤其是迎接，是给客人良好第一印象的最主要工作。给对方留下好的第一印象，就为下一步深刻接触打下了基本。迎接客人要有周到的布署，应注意以下事项。

(一)对前来拜访、洽谈业务、加入会议的外国、外地客人，应首先懂得对方达到的车次、航班，部署与客人身份、职务相当的人员前去迎接。若因某种原因，相应身份的主人不能前往，前去迎接的主人应向客人作出礼貌的匆仓促01。

(二)主人到车站、机场去迎接客人，应提前达到，恭候客人的到来，决不能迟到让客人久等。客人看到有仁攀来迎接，心坎一定觉得非常愉快，若迎接来迟，一定会给客人心里留下暗影，事后无论怎样匆仓促01，都无法打消这种渎职和不守信用的印象。

(三)接到客人后，应首先问候一路辛劳了、欢迎您来到我们这个漂亮的城市、欢迎您来到我们公司等等。然后向对方作自我介绍，如果著名片，可送予对方。

注意送名片的礼仪：

1、当你与长者、尊者交流名片时，双手递上，身材可微微前倾，说一句请多关照。你想得到对方名片时，可以用恳求的口气说：如果您便利的话，能否留张名片给我?

2、作为接名片的人，双手接过名片后，应细心地看一遍，千万不要看也不看就放入口袋，也不要顺手往桌上扔。

(四)迎接客人应提前为客人筹备好交通工具，不要等到客人到了才匆匆仓促忙筹备交通工具，那样会因让客人久等而误事。

(五)主人应提前为客人筹备好住宿，帮客人办理好一切手续并将客人领进房间，同时向客人介绍住处的服务、设施，将运动的打算、日程部署交给客人，并把筹备好的地图或旅游图、名胜古迹等介绍资料送给客人。

(六)将客人送到住地后，主人不要立即离去，应陪客人稍作停留，热忱交谈，谈话内容要让客人觉得满意，比如客人参与运动的背景资料、当地风土人情、有特色的自然景观、特产、物价等。斟酌到客人一路旅途劳累，主人不宜久留，让客人早些休息。分别时将下次接洽的时光、地点、方法等告知客人。

二、招待礼仪

招待客人要注意以下几点。

(一)客人要找的负责人不在时，要明白告知对方负责人到何处去了，以及何时回本单位。请客人留下电话、地址，明白是由客人再次来单位，还是我方负责人到对方单位去。

(二)客人到来时，我方负责人由于种种原因不能马上接见，要向客人阐明等候理由与等候时光，若客人愿意等候，应当向客人供给饮料、杂志，如果可能，应当时常为客人换饮料。

(三)招待人员率领客人达到目标地，应当有准确的领导方式和领导姿态。

1、在走廊的领导方式。招待人员在客人二三步之前，配合步调，让客人走在内侧。

2、在楼梯的领导方式。当领导客人上楼时，应当让客人走在前面，招待人员走在后面，若是下楼时，应当由招待人员走在前面，客人在后面，高低楼梯时，招待人员应当注意客人的安全。

3、在电梯的领导方式。领导客人乘坐电梯时，招待人员先进入电梯，等客人进入后关闭电梯门，达到时，招待人员按开的钮，让客人先走出电梯。

4、客厅里的领导方式。当客人走入客厅，招待人员用手唆使，请客人坐下，看到客人坐下后，才干行点头礼后分开。如客人错坐下座，应请客人改坐上座(一般靠近门的一方为下座)。

(四)诚恳诚意的奉茶。我国国民习惯以茶水接待客人，在接待尊贵客人时，茶具要特殊讲求，倒茶有许多打消7，递茶也有许多讲求。

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！