

# 前台接待工作流程及礼仪规范

作者：有故事的人 来源：范文网 [www.wtabcd.cn/fanwen/](http://www.wtabcd.cn/fanwen/)

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/zhishi/a/171076112057426.html>

范文网，为你加油喝彩！

2024年3月18日发(作者：热火朝天的意思)



## 前台接待

## 工作流程及礼仪规范

根据前台接待的相关工作内容与要求，现制订前台接待工作流程细则和礼仪规范：

### 前台接待的工作流程：

#### 一、客户的接待与服务

1、负责来访客户的接待工作，包括领客户就座、提供茶水，咨询客户来访意图，客户

来访登记。

(1) 接待来访者时，先询问有无明确造访者及有无预约，并问清来访者意图和被造访

者。

客户或来访者进门，前台马上起身接待，并致以问候或欢迎词。如站着则先于客人问

话而致以问候或欢迎辞。

A、单个人问候标准语如下：“先生/小姐，您好！欢迎来到华信控股”

B、来者是二人，标准问候语则为：“先生、小姐，你们好！欢迎来到华信控股”

C、来者为三人，标准问候语则为：“大家好！欢迎来到华信控股。”

1

D、对已知道客户或来访者姓名的，标准问候语如下：“X先生/小姐，您好！

(2) 问清楚来访者意图和造访者后，前台必须先和被造访者的助理沟通，有被造访者

的助理决定是否安排会面。被造访者的助理在接到通知后要快速反应和自己的上级被造访

者汇报是否接待，同意接待的由助理前往会客室引领来访者到达被造访者办公室。不同意

接待的由助理前往会客室和来访者讲清楚原因并表示歉意。

有预约者，先带客人到前台斜对面的会客室入座等待，提供茶水服务，再通知被访

者助理，由被访者助理给客人转达面谈时间。

无预约而有明确造访者时，先让客人稍等，再通知被访者助理，决定是否接待。若

接待，即带客人到前台斜对面的会客室入座等待，提供茶水服务。若不接待，则委婉告知，

表示歉意，请另行预约时间。

遇到无明确造访者，通知行政部经理接待处理。

当客人离开后应马上整理接待区域的环境，包括杯子收至茶水间、保持桌子干净椅

子摆放整齐、关灯和空调。

(3) 如遇到会议时间，先请客人就座等待，提供茶水服务并递上公司宣传资料，尽可

能少打扰会议。

(4) 前台台面、周边保持清洁、整齐，注意抽屉整洁。

(5) 每天上下班前，前台人员要注意查看茶水供应是否充足，通知行政部及时补足。

2

## 二、电话接听工作流程

前台及其他员工应做好相关的电话来访登记。

- 1、员工应在三声电话铃声内接听。
- 2、接听总机时的标准用语是：“您好！，请问有什么可以帮到您？”；“请稍等”。
- 3、正确转接来电，如分机无法接听，可让来电者留言，记下后转告。
- 4、如涉及公司经营业务的电话，做好登记，并及时转达相关人员。
- 5、如需暂时离开前台，应指定人员协助接听电话并负责前台区域接待工作。

## 三、信件收递规定

- 1、前台接待负责邮件快递转发及接收信件物品。
- 2、私人信件，一律实行自理、自费。
- 3、公司所有公发信件、邮件，统一递送到前台进行登记寄发，需带有部门经理的签名

确认字函，送寄者须在登记表上签名。

- 4、所有接收邮件快递都要求第一时间告知收件人，以免耽误工作。

#### 四、前台接待上岗要求

3

1、外表要求：形象甜美、气质佳，活泼、待人热情。

2、语言要求：普通话发音标准，咬字清晰，口头表达能力强。

3、熟知公司的基本状况，熟识各部门的业务职能，可以流畅地回答客户提出的问题。

前台接待的礼仪规范：

一、规范自己的职业形象

1，仪态礼仪

1) 站姿

男士则主要体现出阳刚之美，抬头挺胸，双脚大约与肩膀同宽站立，重心自然落于脚

中间，肩膀放松。女士则体现出柔和和轻盈，丁字步站立。

谈话时，要面对对方，保持一定的距离。尽量保持身体的挺直，不可歪斜、依靠着墙

壁、桌椅而站；双腿分开的距离过大、交叉，都是不雅观和失礼的行为。手中也不要玩弄

物品，那样显的心不在焉，是不礼貌的行为。

## 2) 行走

靠道路的右侧行走，遇到同事、主管要主动问好。在行走的过程中，应避免吸烟、吃

东西、吹口哨、整理衣服等行为。上下楼梯时，应尊者、女士先行。多人行走时，注意不

要因并排行走而占据路面。

## 4

## 2、体态语

### 1) 目光

与人交往是，少不了目光接触。正确的运用目光，传达信息，塑造专业形象，作为职

场人士，运用成人的视线与人交流，互相之间的关系是平等的，视线从上到下。

### 2) 手势运用

适当运用通过手势，可以表达介绍、引领、请、再见等等多种含义。手势一定要柔和，

但也不能拖泥带水。

3，定位前台接待职业形象。

1)、上班前按规定更换好服装，一律在休息室梳妆打扮，。

2)、发型应梳理整齐、干净，长发要盘起，短发要齐耳。不得染异色发和梳理奇异发

型。

3)、上班时间只允许戴一枚小型耳钉和一枚戒指。

4)、不得浓妆艳抹，务必化淡妆，使用淡雅香水，身上不得有异味；手部和面部要始

终保持卫生。给人精神、亲切的形象。

二、公司所有员工商务接待礼仪

5

1、日常接待工作

1) 迎接礼仪

应立即招呼来访客人：应该认识到大部分来访客人对公司来说都是重要的，要表示出

热情友好和愿意提供服务的态度。如果你正在打字应立即停止，即使是在打电话

也要对来

客点头示意。

## 2) 接待礼仪

接待客人要注意以下几点。

(一) 客人要找的负责人不在时，要明确告诉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，明确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，要向客人说明等待理由

与等待时间，若客人愿意等待，应该向客人提供茶水、杂志，如果可能，应该时常为客人

换饮料。

(三) 接待人员带领客人到达目的地，应该有正确的引导方法和引导姿势。

在走廊的引导方法。接待人员在客人二三步之前，配合步调，让客人走在内侧。

在楼梯的引导方法。当引导客人上楼时，应该让客人走在前面，接待人员走在后面，

若是下楼时，应该由接待人员走在前面，客人在后面，上下楼梯时，接待人员应该注意客



人的安全。

6

在电梯的引导方法。引导客人乘坐电梯时，接待人员先进入电梯，等客人进入后关

闭电梯门，到达时，接待人员按“开”的钮，让客人先走出电梯。

客厅里的引导方法。当客人走入客厅，接待人员用手指示，请客人坐下，看到客人

坐下后，才能行点头礼后离开。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）诚心诚意的奉茶。我国人民习惯以茶水招待客人，在招待尊贵客人时，茶具要

特别讲究，倒茶有许多规矩，递茶也有许多讲究。

## 2、不速之客的接待

有客人未预约来访时，不要直接回答要找的人在或不在。而要告诉对方：“让我看看

他是否在。”同时婉转地询问对方来意：“请问您找他有什么事？”如果对方没有通报姓

名则必须问明，尽量从客人的回答中，充分判断能否让他与同事见面。如果客人要找的人

是公司的领导，就更应该谨慎处理。

7



更多 在线阅览 请访问 [https://www.wtabcd.cn/zhishi/list/91\\_0.html](https://www.wtabcd.cn/zhishi/list/91_0.html)

文章生成doc功能，由范文网开发