# 2024年接待礼仪注意事项(九篇)

来源：网络 作者：前尘往事 更新时间：2024-10-04

*在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧接待礼仪注意事项篇一关键词：礼仪 秘书规范 修养引言秘书是领导的参谋助手，其职责之一...*

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

**接待礼仪注意事项篇一**

关键词：礼仪 秘书规范 修养

引言

秘书是领导的参谋助手，其职责之一是为领导服务。要想把秘书工作做好，除了要有较强的业务能力，较高的品德修养外，还要会处理各种人际关系。由于秘书这个职业要求和不同人打交道，做秘书就必须要懂礼仪方面的知识，这是当秘书的基本素质之一。

1.秘书礼仪概述

礼仪是指在社会交往中以建立和协调人际关系为目的形成的、被人们所认同和遵守的行为准则，包括仪式和礼节两方面的内容。礼仪有社会历史性、交往规范性、继承发展性、复杂多样性等特点。

秘书礼仪就是秘书工作人员在社会交往中应遵守的礼仪规范和准则，是秘书修养的重要内容，也是秘书应有的基本素质。秘书礼仪的功能有：规范社交行为，塑造良好的形象，协调人际关系，促进工作绩效。秘书礼仪要遵循以下四个基本原则：一是平等原则;二是尊重原则;三是真诚原则;四是灵活原则。

2.秘书礼仪规范

2.1秘书的仪表

仪表的礼仪很重要是一种无声的语言，“三秒钟”就可以给人一个印象，因此秘书的整体素质修养、性格等特征就是从仪表方面反映出来的。秘书的仪表主要体现在服饰和美容两方面。服饰要求整洁大方、展示个性、整体和谐。美容要求在仪表的整理方面应注意发型、面容的清洁、保持服饰整洁，仪容方面女性秘书要求化淡妆，而且要注意在不同场合的化妆，化妆要注意场合，不允许在公共场合化妆。

2.2秘书的仪态

仪态是各种身体姿势的总称，是一种非语言形式，具有表露、替代和辅佐的作用。秘书的仪态要求体现在以下六个方面：站姿，基本要求是均衡、挺直、灵活，在正式场合要具备“挺直如松”的气度，避免不良的站姿;坐姿，基本要求稳、直，达到“坐如钟”的要求;走姿，基本要求抬头、挺胸、收腹、两眼平视，步子要均衡;手势，手势是一种带有情感交流的体态语言，能够传达丰富的感情，如挥手告别、拱手答谢、招手致意、拍手称赞、摆手拒绝等;目光，与人交往目光要平和亲切，在交往中注意凝视的运用;秘书要避免当众瘙痒、避免不雅动作等不雅的仪态。

2.3秘书活动礼节

秘书活动礼仪主要表现在典礼仪式、迎来与送往、宴请与赴宴方面。接待礼仪，接待客人是秘书的日常工作工作之一，这里面包括欢迎来宾、接待方式、送别客人等环节，每个环节都应讲究礼仪。秘书组织典礼仪式，要着重做好以下工作：拟定典礼仪式的程序;拟制出席典礼仪式的宾客名单;组成接待小组负责接待宾客;确定宾客坐席;布置和检查音响设备等。

宴请和赴宴是社交中的一项重要活动。秘书在宴请礼仪中要注意：明确宴请的目的和规格;确定宴请的时间和范围;制作和发送请柬;进餐位次排列;迎送宾客。赴宴要注意及时向宴请的主人答复，服装要整洁大方，出席宴会以正点到达为好。

3.如何提高秘书礼仪修养

培养良好的职业道德。礼仪属于道德范畴，受道德的支配，道德是礼仪的基础，决定并制约礼仪。秘书应树立以下良好的职业道德：不计名利、任劳任怨的奉献精神;忠于职守、团结协作的工作作风;勤俭办事、艰苦奋斗的优良品质;自我约束的组织纪律。

要有谦恭的工作态度。秘书所处的位置，一举一动都很引人注目。对待领导要掌握分寸，服务得体;对待同事要要以诚相见，互相帮助。

要用规范而礼貌的语言。秘书语言包括书面语言、口头语言、体态语言。通过体态语言积累和提高秘书礼仪素质。良好的体态语言能够成分体现出秘书礼仪的素质和修养，如谈话时要注意凝视对方眼睛，配以点头等肢体语言表示真诚、赞同和理解。秘书要谦虚学习掌握诸如此类的肢体语言，进一步提高礼仪修养。

加强沟通协作。秘书人员应多向身边有经验的人请教，交流心得体会。

结束语

对秘书来说，做好秘书工作，遵守礼仪是必不可少的。秘书礼仪体现在政治交往、商业活动中，秘书必须不断提高礼仪修养，才能更好的做好秘书工作。

参考文献：

[1]徐静.基于行为导向的秘书礼仪课考核评价体系构建[j].职业技术教育，20xx，11(31)：52-53

[2]郭莉.谈谈秘书礼仪工作的作用[j].鹭江职业大学学报，20xx，11(3)：8-11

**接待礼仪注意事项篇二**

1.注重食品安全、卫生

食品安全、卫生是第一位的，也是最基本的礼仪要求。所有食品、菜肴、饮粥、面点、小吃、饮料等，都必须符合安全、卫生的要求，营养搭配合理。

2.尊重客人的食好、食法和饮食禁忌

“礼者，敬人也。”待人的敬意，应当怎样表现，不应当怎样表现，关键是要以客人为中心。在餐饮接待中，尤其要注意尊重客人的食好、食法和饮食禁忌。

3.突出地方特色

突出地方风味、饮食民俗，对于增加客人之于餐饮接待的新颖、快乐体验，使客人留下美好、难忘的印象，以及节约餐饮成本，都具有重要意义。

4.整洁的就餐环境

就餐环境尤其是宴请环境，应宽敞整洁、空气流通、庄重大方、布局合理。中餐宴会通常用圆桌设席，西餐宴会则多用长方桌。需在宴会厅内悬挂欢迎横幅时，一般挂在主桌(主位)后方的墙上。可以少量点缀鲜花、刻花等。现在人们愈来愈注重宴会主题设计。

5.分餐与合餐的选择

传统用餐形式是合餐制，大家围成一桌，采用合餐应实行分菜。中式自助餐，既有西式自助餐自在随意、不受拘束、适宜广泛交际等特点，在菜点设置上则多选用中式菜点，因此深得人们的喜爱。

**接待礼仪注意事项篇三**

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

**接待礼仪注意事项篇四**

人们经常会出于各中原因来办公室找秘书，所以秘书人员要掌握接待来访者的礼仪，这不但涉及到组织形象问题，对秘书工作能否顺利开展也有很大关系。

如果因工作繁忙暂时无法接待来访者，应首先致歉然后询问来访者是稍作等待还是另约时间，切不可让他人无故等太久。当来访者是上级或长者时,秘书要站起来握手以示欢迎。来访者是为了说明某些问题，一定要有耐心听完别人的话，而且要用你的表情和行为表明你是在认真的倾听。在交谈过程中，不要随意承诺;当出现矛盾和意见分歧时，要克制自己的情绪，以平和的态度处理。

在交谈处理事务过程中,能立刻解决或答复的问题要及时处理,不能摆架子或故意拖延时间;对于不能马上解决的问题，要向来访者说明理由，另约时间予以解决或商讨。如果来访者来访时间过长而你又有其他事情要做，可以委婉地提醒或以看手表、起身等行为身体语言告诉对方结束谈话。切忌不可以敷衍、不耐烦的生硬态度草草结束谈话，给对方留下不良印象，从而影响组织和单位形象。

文秘拜访办公室的礼仪

对外联系是秘书工作的重要内容之一，出于各种原因，秘书人员经常要拜访他人。了解和掌握拜访礼仪，可以帮书秘书人员圆满顺利地完成工作任务。

拜访时首要的礼仪是准时赴约，一般情况下要提前3—5分钟到达。万一出现意外的紧急情况要迟到时，一定要打电话向对方说明理由，表示歉意。为了表示尊重，拜访一般提前3—5天预约，赴约前一天再次确认一下时间和地点。没有特别的情况，一般不要突然拜访，以免打乱对方的工作安排。与求见人见面后,如果是初次见面要主动自我介绍,如果是熟人,也要先问候并握手致意。谈话时应开门见山，不要海阔天空，浪费时间。说话时要注意对方的反应，要给对方讲话、答复的时间，不要一个人滔滔不绝。对对方的举动要十分敏感，当对方有结束谈话的意思时要及时起身告辞，切忌死赖不走，不知趣。

文秘汇报工作时的礼仪

向上级汇报工作是秘书的重要工作内容之一。秘书人员掌握正确的汇报工作的礼仪，一方面可以给上级留下良好的印象，同时也可以畅通无阻地和领导交流，提高办事效率。

由于领导工作繁忙，秘书人员和领导约好的谈话时间一定要严格遵守，不可失约。恪守时间是秘书人员的基本素质要求之一。赴约时不要过早抵达以免领导还没做好准备而出现难堪的局面;也不要迟到，让领导等候。进领导办公室前，要轻轻敲门，经允许后方可入内。如果领导办公室的门是开着的，也要敲门以提醒领导及时调整好自己的状态。

汇报时，要以注意举止文雅大方，谈吐得体。语速语调适中，吐字清晰。语言简练，条理清楚。汇报过程中，领导有任何的意见和建议要及时纪录下来以便谈话结束后整理补充原有的材料。汇报结束后，如果领导谈兴犹浓，不可有不耐烦的表现，要等领导表示结束后方可告辞。告辞时要整理好自己的衣着、座椅等，当领导送别时要主动说“谢谢”、“请留步”等以示礼貌

文秘接待办公室仪容礼仪

在办公室里，秘书人员要树立整洁、端庄的个人形象。如果单位有统一的服装，无论男女都应尽量穿着工作服。如果没有，在办公室里要尽量选择较保守的服装。男士以西装为主，女士以职业装为主。女士的着装要端庄大方，不要过于暴露或前卫。化妆要以淡妆为主。男士夏天切忌在办公室穿拖鞋、短裤和背心等衣服。休闲装、运动装等也不适于办公室的工作环境。

**接待礼仪注意事项篇五**

仪表要求表

第4条 仪容。整洁的仪容及恰到好处的修饰，均能显示出人的修养，

及本人对工作的自信心，因此除了衣着要得体外，在卫生方

面也应严格要求自己。具体的礼仪要求如下表。

仪容要求表

第5条 仪态。所有人员应举止文明、尊重他人，并善于控制自己的

情绪，塑造自己的仪态美。具体要求如下。

⑴ 站姿要求

男士站姿要求稳健大方，女士站姿要求优美挺拔。

规范的姿态应该做到如下几点：

①头正。面带微笑，双眼平视前方，下颔微收，表情自然，精神饱满。

②肩平。双肩放松，稍沉，后展。

③身直。收腹，微挺胸，立腰，夹臀。

④腿脚并拢。尽量靠拢膝盖，并脚跟，男士脚尖呈45°左右夹角，女士脚尖脚跟靠拢。

⑤双手相握，叠放与腹前。双臂放松自然垂放于身体两侧，男士握手背，女士握四指。尽量不露大拇指。

⑥重心在全脚掌上。

⑵ 坐姿要求

男士坐姿要求稳重大方，女士坐姿要求端庄优雅。

规范的坐姿有以下要求：

①入座时

a上体可微微欠身后落座，但不宜低头、弯腰、含胸。

b尽量轻、稳、缓，不出异响。

c无桌时，可走到座位前再转身落座；有桌时，须左进左出。 d如遇座位位置不合适，先把椅子移到合适处再落座。

e若女士着裙装，须后拢一下再落座。

②坐定后姿态

a上体姿态与标准站姿相同。

b座位不宜全坐满，一般只坐1/2到2/3。

c男士双膝可打开比肩窄，脚跟、尖平行朝前；女士必须并拢膝盖，可正向或倾向一侧，两脚平行相靠。

d男士双手可自然分放在双膝上，亦可握手背放置于双腿靠近身体处；女士可握四指，亦可环扣相握放于双腿1/2处。

③离座时

a上体可微微欠身后离座，但不宜低头、弯腰、含胸。

b可以一脚后收一小步，然后主要靠下肢力量使身体离开座位。 c离位前，应做好准备，避免掉落或遗漏物品，引发不必要动作出现。

⑶ 走姿要求

男士走姿要求阳刚稳重，女士走姿要求轻快敏捷。

规范的走姿应该有如下特点：

①上体保持规范站姿要求。

②重心与脚步同时向前。

③走直线。脚跟脚尖的延续尽量在一条直线上，成“一字”步。有困难的男士可脚尖略向外，左右脚跟内侧沿线尽量靠近。

④摆臂自然。肩部放松，自然直臂，前后摆动，侧面看——肘关节前后不过自己的身体前后沿。

⑤步幅适中。正常情况，前后脚印间距在一个脚印的长度。

⑥速率均匀。一般正常情况不宜太快，不宜忽快忽慢。

⑷ 蹲立礼仪要求

男女士蹲立姿态同样要求——稳定、安全、庄重。

规范的蹲立姿态要求：

①上体姿态与标准站姿时一样。

②下蹲时，先向前一步，然后保持上体正直的同时，重心下降，屈膝下蹲。

③男士两膝可以微分，但不宜超过一拳的距离；女士双膝必须靠紧。

④起立时，要保持身体正直，肩部先起，不可臀部先起。

⑤另可分以下两种蹲式：

a高低式（男女通用）：蹲下时，一脚在前，一脚在后，在前的脚，全脚掌着地，小腿与地面垂直。在后的脚是支撑点，脚跟提起，前脚掌着地，重心在后脚上。

b交叉式：女士裙装必须采用的蹲姿，下蹲后两脚双膝交叠，在后方的膝部紧贴前方腿的小腿近脚跟处外侧。

⑸ 手势礼仪要求

手势礼仪要求表

**接待礼仪注意事项篇六**

1 (a) 的基本含义是要求人们在交际活动中运用礼仪时，不仅要严于律己，更要宽以待人。a.宽容自律b.人际交往c.信守诺言d.社交礼仪

2 (b) 是世界公认的男子正规服装。a.运动服b.西装c.中山装d.休闲服

3 (d) 是一张明信片，可以表达人与人之间的态度。a.文化语言b.肢体语言c.情感语言d.空间语言

4 (a) 是指路上遇到熟人，应主动打招呼。a.礼貌待人b.平易近人c.温文尔雅d.注意谦让

5 (d) “良好的礼仪，使人品生辉，使我们的事业锦上添花。”这句话是留给世人的箴言。a.罗素b.亚里士多德c.西班牙女王伊丽莎白d.培根

6 (c) 安排宴会时，主人迟到是极不礼貌的行为，一般应提前，已做好迎接客人的各项准备。a.十五分钟b.五分钟左右c.半小时左右d.六十分钟

7 (c) 按照惯例，通话的最佳时间是和对方方便的时间。a.对方上班的时间b.双方上班的时间c.双方预先约定的时间d.自己方便的时间

8 (a) 按照正常情况，每封书信都由和封文两部分组成。a.信文b.标题c.日期d.落款

9 (d) 拜访俄罗斯人时，赠以鲜花最佳，但送给女士的鲜花宜为。a.18朵b.双数c.9朵d.单数

10 (a) 拜访结束，客人起身离开时，主人一般应该送客人到，后转身离去。a.楼门外b.办公室门外c.自己的视野之外d.院门外

11 (d) 不准把车辆交给没的人驾驶。a.健康证b.护照c.身份证d.驾驶证

12 (d) 参加面试时通常讲究准时赴约，下列各项在准时赴约中的做法不妥当的是。a.资料准备齐全b.礼貌进门c.按时到达d.等候时随意与别人交谈

13 (b) 茶会一般不采用下列哪种茶品招待客人：。a.花茶b.袋泡茶c.绿茶d.红茶

14 (c) 乘坐国内航班时应提前以上到达机场。a.40分钟b.50分钟c.30分钟d.20分钟

15 (a) 乘坐火车时在到达目的地前的以上就应该做好下车准备。a.10分钟b.15分钟c.20分钟d.5分钟

16 (c) 初次交谈见面要说。a.“拜访”b.“劳驾”c.“久仰”d.“久违”

17 (b) 穿旗袍或者礼服，可以双脚之间前后距离，以一只脚为重心。a.10cmb.5cmc.20cmd.15cm

18 (c) 从参加谈判的人数，可将谈判分为。a.组织谈判和混合型谈判b.私人谈判和混合型谈判c.单独谈判和团体谈判d.正式谈判和非正式谈判

19 (b) 大理“三月街”是的节日。a.苗族b.白族c.侗族d.傣族

20 (d) 大众界域一般在以外。a.100cmb.50cmc.150cmd.210cm

21 (a) 导致父母和子女无话可说的原因非常多，下列哪项不是导致该问题产生的原因。a.父母常常关注孩子的世界b.父母对子女的期待过高c.父母对子女的兴趣爱好不了解d.两个

时代生活环境有差异

22 (d) 对于签证停留期限，我国规定，一次签证的停留期限，最长不超过。a.30天b.120天c.90天d.180天

23 (d) 对于求职者参加面试时的礼仪，下列描述不妥当的是。a.不作空洞的慷慨陈词b.要善于打破沉默c.要有比较明确的职业发展规划d.主动与面试官“套近乎”

24 (a) 对于日本人来说，非常反感的花是。a.荷花b.樱花c.牡丹花d.菊花

25 (d) 俄罗斯人禁忌的菜肴是。a.核桃b.狗肉和动物的头、爪c.无鳞鱼d.海参、海蜇、墨鱼

26 (d) 个人是一张无字的却无比重要的名片，是人与人交往的基础。a.文化b.文明c.修养d.礼仪

27 (b) 个人的基本礼仪主要包括仪容、着装与服饰礼仪。a.仪表b.仪态c.修养d.风度

28 (d) 个人在完善仪态礼仪除了举止得体还应注意。a.社交礼仪b.文明礼仪c.公平对等d.交往适度

29 (b) 公共场合礼仪它是指人们置身于公共场合时应遵守的。a.礼仪规范b.行为准则c.文明规范d.风俗习惯

30 (d) 护照封皮的色彩不同，称谓也不一样，我国现行的外交护照被称为。a.“绿皮护照”b.“紫皮护照”c.“棕皮护照”d.“红皮护照”

31 (b) 会议会场的标语张贴或悬挂，应醒目、简短、有力量，一般不超过字。a.100个b.13个c.50个d.20个

32 (d) 基督教国家忌讳的数字是。a.11b.10c.12d.13

33 (c) 加强道德修养，是培养修养的基础。a.内涵b.文化c.礼仪d.个人

34 (d) 驾驶车辆时，必须携带。a.健康证b.护照c.身份证d.驾驶证

35 (a) 讲究礼仪规范是的重要内容，是提高个人文化素质的重要途径。a.精神文明b.物质文明c.社会文明d.生态文明

36 (c) 教师对学生进行批评时，错误的做法是：。a.就事论事b.平等相待c.言辞激烈d.以理服人

37 (b) 接受他人名片时，接过名片后，当即要用时间，从头至尾认真默读一遍。a.3---5秒b.半分钟左右c.十分钟d.五分钟

38 (d) 接受外方人员赠送的礼品后，尤其接受了对方所赠送的较为贵重的礼品后，最好在之内写信或打电话给送礼人，向对方正式致谢。a.一年b.一日c.一月d.一周

39 (a) 礼貌礼节从古至今都是衡量一个人程度的准绳。a.文明b.修养c.文化d.品德

40 (a) 礼起源于原始的祭祀活动。a.宗教b.种族c.基督教d.家族

41 (a) 礼仪的本质是，礼仪的这一功能在古代就以形成。a.教育b.模仿c.尊敬d.尊重

42 (a) 礼仪的次序规范主要是指在交往的场合中要遵守。a.礼宾次序b.礼仪规范c.信守诺言d.社交礼仪

43 (b) 礼仪的起源可以追溯到。a.清代b.远古代c.宋代d.古代

44 (a) 礼仪具有的属

性。a.双重b.单一c.多重d.唯一

45 (b) 礼仪是一门综合性的学科，它的理论基础是。a.经济学b.伦理学c.数学d.新闻

46 (a) 邻里间的礼仪不包括。a.邻里间通信礼仪b.邻里间做客礼仪c.邻里间基本礼仪d.邻里间居住礼仪

47 (d) 满族的传统礼节是，男子曲右膝，右手沿右腿下垂，女子双手扶膝下蹲。a.握手b.鞠躬c.敬献哈达d.“打千”

48 (d) 满族是一个有3020xx年历史的古老民族，它的传统主食是。a.玉米b.小麦c.大米d.小米

49 (b) 蒙古族有本民族的语言文字，其历史记载最早见于。a.宋代b.唐代c.汉代d.元代

50 (c) 男子全身的服饰色彩以不超过为宜。a.多种b.四种c.三种d.两种

51 (c) 你去别人家做客，离开时请人勿送应说。a.拜托b.劳驾c.留步d.奉还

52 (a) 女士穿走在不太平的路段或阶梯的时候，应步履平缓稳重。a.高跟皮鞋b.皮裙c.连衣裙d.深色长袜

53 (b) 女士化妆要以修整为准。a.艳抹b.自然c.浓妆d.大方

54 (d) 女性可以一般一次可以戴戒指。a.三只b.两只c.多只d.一只

55 (d) 陪伴叛逆期孩子的金钥匙是真诚和。a.理解b.坦诚c.自信d.尊重

56 (a) 婆媳关系是由亲子关系和的延伸而形成的。a.夫妻关系b.父女关系c.邻里关系d.兄妹关系

57 (b) 亲密界域一般在以内。a.10cmb.15cmc.20cmd.5cm

58 (a) 求职面试交谈时，一般情况下，语速控制在每分钟个字。a.115-125b.150-180c.60-70d.200-220

59 (c) 求职者的自我形象设计必须重视仪表修饰，要做到、庄重和正规，给主试官留下良好的第一印象。a.独特b.个性c.整洁d.另类

60 (b) 求职准备阶段的工作主要包括预备个人资料和两个方面。a.撰写求职信b.自我形象设计c.准备合适的服装d.设计个人简历

61 (c) 人际交往的成功与良好的形象是分不开的，讲究有助于塑造良好的形象，给别人留下良好的印象。a.风度b.服饰c.仪表d.礼仪

62 (d) 日本人用右手的拇指与食指合成一个圆圈时，是表示。.你好d.钱

63 (d) 日常生活中邻里之间应该遵循下列哪项交往礼仪。a.互不搭理b.互不来往c.互不相让d.互尊互谅

64 (b) 如果是官方举办的宴请活动，一般不宜安排在内举行。a.政府b.街头饭馆c.宾客下榻的宾馆d.议会大厦

65 (a) 上下楼梯时要靠而行。a.右b.左c.中间d.外侧

66 (c) 社会学家把那些家庭中有父母无儿女或者有儿女但都不在父母身边的家庭称之为。a.单亲家庭b.孤独家庭c.空巢家庭d.留守家庭

67 (b) 涉外交往中不卑不亢的主要要求是。a.慎独无挫b.言行应当从容得体c.在外国人面前应自大狂傲d.在外

国人面前应畏惧自卑、低三下四

68 (c) 涉外宴请中，在所有的饮食禁忌中，最为严格，而且绝对不容许有丝毫违反。a.民族禁忌b.心里禁忌c.宗教禁忌d.个人禁忌

69 (a) 师生之间见面握手时，应由首先伸出手来。a.老师b.学生c.女学生d.陌生人

70 (b) 实践活动和是简历的主要部分或核心。a.教育经历b.社会工作经历c.业务成绩d.专业方向

71 (d) 泰国人所用最多的见面礼是带有浓厚佛门色彩的。a.勾指礼b.握手礼c.踫鼻礼d.合十礼

72 (a) 体现“以短为长，宁短勿长”要求的是通话的。a.三分钟原则b.五分钟原则c.两分钟原则d.一分钟原则

73 (c) 挑选赠送外国友人的礼品时，要重视礼品的。a.独特性、民族性、针对性、差异性b.纪念性、独特性、针对性、差异性c.纪念性、民族性、针对性、差异性d.纪念性、民族性、独特性、差异性

74 (a) 通话的时间问题上有两点尤其值得注意。其一，;其二，通话多久。a.何时通话b.怎样通话c.何地通话d.与谁通话

75 (b) 完善自身的需内外兼备。a.文化b.仪容c.服装d.风度

76 (c) 网络礼仪中“公私分明”的使用网络规则，具体指的是上网须遵守“公款公用”和两项基本原则。a.择时上网b.防范“黑客”c.因公上网d.能上则上

77 (b) 维吾尔族是新疆维吾尔自治区的主要居民，男女老少都戴，极富民族特色。a.前进帽b.四楞小花帽c.青色圆形平顶帽d.尖顶大耳羊皮帽

78 (c) 我国的少数民族蒙古族信奉的是。a.基督教b.天主教c.藏传佛教d.伊斯兰教

79 (c) 我国分布最广的少数民族是。a.蒙古族b.维吾尔族c.回族d.壮族

80 (a) 我国历史上第一位礼仪学专家是。a.孔子b.孟子c.荀子d.老子

81 (d) 我国人口最多的少数民族是。a.维吾尔族b.蒙古族c.藏族d.壮族

82 (a) 我国少数民族之一的满族，在饮食方面忌食。a.狗肉b.牛肉c.猪肉d.羊肉

83 (a) 我国少数民族最为集中的地方是。a.西南地区b.西北地区c.东南地区d.东北地区

84 (c) 我国是一个多民族国家，除汉族外，全国现有少数民族。a.32个b.56个c.55个d.54个

85 (b) 握手的时间不宜太长，通常以为宜。a.1分钟b.3---5秒c.40秒左右d.20---30秒

86 (b) 下列不可以用作简历标题的是。a.个人简历b.个人介绍c.求职简历d.简历

87 (c) 下列不属于简历撰写技巧的一项是。a.措辞得当b.简洁美观c.多用简写词语d.突出重点

88 (d) 下列不属于谈判原则的一项是。a.友好合作b.平等互利c.求同存异d.软硬兼施

89 (a) 下列不属于握手的禁忌的是。a.平辈之间，先出手为敬b.在握手时仅仅

握住对方的手指尖c.用左手去握别人的手d.在握手时将另一只手插在衣袋里

90 (a) 下列材料属于能够说明自身水平的是。a.资格证书b.照片c.身份证d.体检表

91 (c) 下列对自我介绍的描述，不正确的是。a.介绍时要充满信心和勇气b.介绍的方式力求活泼生动c.介绍时应尽可能面面俱到d.介绍的内容要实事求是

92 (b) 下列符合自我介绍要求的一句话是。a.求职者介绍自己要面面俱到，全面涉及b.求职者要注意用自己的眼神和表情表达内心世界c.求职者介绍时语言要尽量口语化，可以用口头语、附加词等d.求职者在介绍自己特有的才华和优势时一定要竭力突出自己，甚至可以修饰夸张些

93 (a) 下列父母对子女的礼仪中哪项是不妥当的。a.教育以批评为主b.尊重子女c.重言传身教d.有效的沟通

94 (a) 下列关于求职面试的礼仪知识描述，正确的是。a.求职面试交谈时应自信、稳重b.求职面试自我介绍应尽可能的面面俱到c.求职面试中求职者应将双手交叉与胸前或者倒背于胸后d.求职者面试结束后应缠着主考官争取被录用的机会

95 (b) 下列哪个选项不属于简历中的个人信息情况。a.政治面貌b.求职目标c.性格、爱好d.姓名

96 (b) 下列哪项不属于邻里相处的基本礼仪：。a.互相信任，友好相处b.在走廊内随意的喧哗c.处理好住房公用场所的使用d.以礼相待，互相体谅帮助

97 (b) 下列在与亲戚相处交往中，做法正确的一项是：。a.对家境清贫的、无权和社会地位低下的亲戚应该减少往来b.与亲戚交往中应该遇事不斤斤计较c.对待不同的亲戚，逢年过节、红白喜事应该区别对待d.对富有的、权大的和社会地位高的亲戚应常献殷勤

98 (c) 下列属于谈判基本原则的一项是。a.攻势原则b.反向诱导原则c.友好合作原则d.软硬兼施原则

99 (c) 现代意义上的“礼”是表示的通称。a.崇拜b.爱慕c.敬意d.尊敬

100 (d) 现今公务宴会很多，应邀参加宴会，应比预定的时间提前到达。a.30分钟b.40分钟c.60分钟d.5---10分钟

101 (d) 心理专家经过具体深入的研究发现，谅解和是处理好婆媳关系的关键因素。a.互不理睬b.指责c.争吵d.尊重

102 (a) 新进入一个单位-----不论什么职务，也不论工作资历-----除了通常的办公室礼仪外，还需注意。a.多观察b.多发表意见c.多显示自己的才华d.多休息

103 (c) 行走的时候，应该请受尊重的人走在马路的里侧。a.里侧b.外侧c.前侧d.后侧

104 (a) 研究表明，印象形成的关键期是初次见面的最初。a.4分钟b.12分钟c.10分钟d.1分钟

105 (d) 宴会就餐结束时，下列哪种筷子摆放方

式是妥当的：。a.把筷子交叉放在餐碟上b.把筷子插在饭碗里c.随便放在餐桌上d.齐桌边得搁在餐碟边

106 (b) 宴请时间若难以兼顾主宾双方，则从方便着想。a.老人b.客人c.主人d.孩子

107 (b) 一般来说，当通话双方地位存在较大差异时，应由先挂断电话。a.接听方b.通话双方地位较高的一方c.打电话方d.任意一方都可以

108 (c) 一个人的仪容，大体上受到因素的左右。a.一种b.多种c.两种d.三种

109 (a) 一个在街道上行走的人，要注意自己的。a.仪表b.仪态c.修养d.风度

110 (c) 一国政府主管机关依照法律规章为申请人入境、出境或过境的外国人颁发的一种书面许可证明叫。a.“绿卡”b.护照c.签证d.国籍

111 (c) 一系列的实验表明：听对方讲话的人仅能记住不到一半的讲话内容，其中只有的内容按原意听取了。a.80%b.三分之二c.三分之一d.50%

112 (a) 伊斯兰教教历十二月十日为古尔邦节，也叫，教民们用牛、羊等作牺牲献祭，走亲访友，互相祝贺。a.宰牲节b.封斋节c.肉孜节d.开斋节

113 (c) 伊斯兰教历十月一日左右为肉孜节，即，教民们到清真寺做礼拜，走亲访友，互赠礼品。a.古尔邦节b.开斋节c.封斋节d.泼水节

114 (a) 仪容即人的容貌，是个人的重要组成部分。a.礼仪b.文明c.品德d.修养

115 (c) 仪态是指人的和身体姿态。a.仪表b.服饰c.风度d.礼仪

116 (d) 以礼相待是的核心内容。a.合作b.交往c.诚信d.礼仪

117 (d) 以下不属于幼儿期子女对自尊的要求的表现的是。a.要求得到成人的关注b.要求被赞扬和被认可c.要求自主d.要求合作

118 (c) 应聘较高职位或是去大公司面试时，男士着装应本着下列哪个原则。a.以上都不对b.同色原则c.三色原则d.多彩原则

119 (b) 英、德、法等欧洲国家的人们多忌讳数字“13”和。a.6b.星期五c.4d.星期日

120 (a) 英国的国鸟是被人们视为“上帝之鸟”的。a.知更鸟b.仙鹤c.孔雀d.猫头鹰

121 (a) 有关居家礼仪，正确的一项是。a.满怀感恩之心是尊敬孝顺的主要内容b.遇到不顺眼的邻居应旁若无人地径直而过c.尊重是子女对父母单向的行为d.居家礼仪就是在家中应该遵循的礼仪

122 (a) 在电话礼仪中，有一条原则，意思是接听电话要及时。a.铃响不过三声b.铃响三声再接听c.铃响不过五声d.铃响接听

123 (c) 在电话里自报家门的方式有多种，下列哪项不是正确的方式：。a.报出本人的全名b.报出本人所在的单位c.报出本人的小名d.报出本人所在的单位和全名

124 (a) 在国际交往中，能否以实际行动，已被视为一个人有没

有教养、讲不讲社会公德的重要标志之一。a.爱护环境b.尊重隐私c.热情有度d.入乡随俗

125 (b) 在国际交往中，人们将视为一个人在待人接物方面有没有教养、能不能尊重和体谅交往对象的重要标志之一。a.维护形象b.尊重个人隐私c.信守约定d.热情有度

126 (a) 在交谈中，一个人的每次发言至多不要长于。a.5分钟b.60分钟c.30分钟d.10分钟

127 (d) 在介绍自己的家人时，对伴侣，最好不要用相称，尤其是涉外场合。a.“太太”b.“内人”c.“妻子”d.“爱人”

128 (d) 在邻里间的做客礼仪中，下列哪项属于人们应该遵循的送客礼仪：。a.送客人一律送到门外即可。b.客人要走，主人应先起立送客人。c.送客人时主人应开门先出屋，再让客人出门。d.客人要走，主人应在客人起立后再起立送行。

129 (d) 在马路上行走，难免会与陌生人接触，是公共礼仪的一个原则。a.平易近人b.礼貌待人c.温文尔雅d.注意谦让

130 (b) 在面试时对男士主试官的称呼，恰当的是。a.大伯b.先生c.大哥d.大叔

131 (b) 在面试中，下列对体态语的应用恰当的是。a.面试时不停地抖动双脚b.面试时的面部表情总体上应为轻松、自然、自信、友好c.行走时大踏步前进d.将双手交叉与胸前或者倒背于胸后

132 (b) 在求职者面试交谈中，下列做法不妥当的是。a.交谈中注意倾听主试官的讲话和提问b.交谈中使用自己的地方话c.语速控制在每分钟115-125字d.交谈中的语气应温和、自然

133 (a) 在确定并排排列的位次时，我国的传统做法是。a.“中间为尊”b.“里侧为尊”c.“以左为尊”d.“以右为尊”

134 (b) 在涉外宴请中，不宜宴请外国人的菜肴有。a.自己比较拿手的菜肴b.触犯民族禁忌的菜肴c.具有本地风味的菜肴d.具有民族特色的菜肴

135 (d) 在世界各国，人们往往使用不同的见面礼节，阿拉伯人常用的是。a.拱手礼b.鞠躬礼c.拥抱礼d.抚胸礼

136 (b) 在同一个单位或是同一个部门里工作而形成的人际关系，称之为：。a.同乡关系b.同事关系c.师生关系d.友邻关系

137 (a) 在我国向和谐社会迈出新步伐的同时，势必成为社会发展的新风尚。a.公平对等b.文明礼仪c.礼仪规范d.社交礼仪

138 (a) 在席位安排上，按照中国人的习俗圆桌就坐，如果主宾身份高于主人身份，通常是主宾坐主人的。a.右边b.前边c.左边d.对面

139 (c) 在演讲、报告、比赛、会议时，往往只需将主角介绍给广大参加者，这种介绍叫。a.强调地位、身份b.少数服从多数c.单向介绍d.人数较多一方介绍

140 (c) 在宴会就餐中交谈时，下列哪种做法

是妥当的：。a.与自己熟识的一两个人交谈b.对一侧邻座无休止地交谈c.适时与左右邻座低声交谈d.独自坐着不说话

141 (b) 在宴会上有人致词时，下列哪种做法是不合适的：。a.专心倾听b.邻座客人低声交谈c.停止转桌d.停止进食

142 (b) 在宴会中，席间佐餐用酒一般不用或者少用：。a.白葡萄酒b.白酒c.香槟酒d.红葡萄酒

143 (d) 在一般情况下，面试结束后经过讨论和投票，送交人事部门汇总，最后确定录用人选，大致要等时间。a.三个月b.1-2天c.半年d.3-5天

144 (a) 赠送外宾礼品的原则之一是礼品应有。a.纪念性b.高性价比c.丰富性d.实用性

145 (c) 正规的谈判，特别是组织与组织间的谈判，人数可能较多，一般是采用来进行。a.“竞争防御座次”b.桌角座次c.合作座次d.沙发

146 (b) 正式场合下女士不宜穿装束。a.高跟皮鞋b.皮裙c.连衣裙d.深色长袜

147 (b) 致礼的方式很多，目前我国使用较为普遍、正式的是。a.鞠躬礼b.握手礼c.点头礼d.拥抱礼

148 (c) 中国人在涉外交往中，务必严格遵守这一涉外礼仪的主要原则。a.尊重隐私b.以右为尊c.不卑不亢d.入乡随俗

149 (d) 主客之间握手时，有先伸手的义务。a.服务人员b.随从c.客人d.主人

150 (a) 尊重交往的对象，对任何交往的对象都一视同仁，给予同等的礼遇是指。a.公平对等原则b.和谐适度原则c.遵时守约原则d.遵守公德的原则

151 (b) 遵时守约是的首要原则。a.人际交往b.社交礼仪c.待人接物d.信守诺言

152 (a) 遵守，就能使我们生活和学习在一个良好的环境中。a.社交礼仪b.文明礼仪c.交往礼仪d.公共礼仪

**接待礼仪注意事项篇七**

1、心理准备

(1)“诚恳”的心，要让对方感到自己是受到欢迎、得到重视的。

(2)合作精神。看到同事在招待客人，要有主动协助的精神，不能认为不是自己的客人就不予理睬。

(3)具备一定的礼仪知识。特别注意在接待、洽谈、宴请等方面的相关礼仪。

2、物质准备：物质准备包括环境准备和办公用品准备，主要由总经办负责。

(1)环境准备。全力打造清洁、整齐、明亮、美观，无异味的接待环境。包括前台、会客室、办公室、走廊、楼梯等处。

(2)办公用品准备。例如：前厅，为客人准备简洁、色彩和谐的座椅。会客室，桌椅摆放整齐，桌面清洁，墙上挂上某次成功的大型公关活动的照片，桌上放一些介绍公司情况的资料，以提高公司的可信度。另外，茶具、茶叶、饮料要准备齐全。

3、业务知识和能力的准备，即企业的发展历史、产品特点、规格、种类、各部门设置及领导职工的情况;还要准备一些较完备的资料，如当地宾馆、名胜古迹、游览路线、娱乐场所的名称、地点、联系方式，本市的政治、经济、文化等情况。主要由行政部、市场营销部负责。

4、了解来宾的基本情况，包括来宾的人数、姓名、性别、年龄、职务、民族及其宗教信仰等，以确定接待规格和制定接待计划。主要由人事部、计划部、财务部负责。

快速了解外宾的基本情况后，还需要根据实际情况做好以下三项主要准备工作：确定接待规格、拟定日程安排、提供经费列支。包括到机场或车站迎接得人员、迎接物品的种类及数量、专项陪同人员、全程陪同人员;宴请的规格、地点;住宿的宾馆等级、房间标准等等。涉及到的具体内容有：(1)主要陪同人员;(2)主要工作人员;(3)住宿地点、标准、房间数量;(4)宴请时间、标准、人数;(5)会见、会谈时间、地点、参与人员。

为了让所有有关人员都准确地知道自己在此次接待活动中的任务，提前安排好自时间，保证接待工作顺利进行，制定一份表格，内容如下，印发各有关人员：

1.人员安排表：包括时间、地点、事项、主要人员、陪同人员。

2.日程安排：包括日期、时间、活动内容、地点、陪同人员等内容，一般以表格的列出。

3.接待经费列支：包括 (1)工作经费：租借会议室、打印资料等费用; (2)住宿费;(3)餐饮费;(4)劳务费：讲课、演讲、加班等费用;(5)交通费;(6)参观、游览、娱乐费用;(7)纪念品费;(8)宣传、公关费用;(9)其他费用。

附：公司一般部门

总经办、行政部、人事部、计

划部、财务部、市场营销部(市场部、

物流部、销售部、营销部、采购部、生产部……)……

总经理办公室：负责全公司协调，包括制度、接待、会议等，属于公司中心决策;

财务部：财务经理，出纳员，记帐员等负责费用收支、预决算、工商税务等;

销售部(营销部)：市场营销、客户服务等

人力资源部：公司人事、培训、劳资、考勤、保险、职称等;

行政部：如果是生产型的公司部门相对比较多点，比如企管部，技术研发部，生产部，后勤部，基建设备部，采购部等等经理，财务部，销售部都是基本部门一般都是要有的，其他的部门看公司的性质及情况而定。

另附：

一。宾客到达前要做好如下环节的准备工作：

1.来宾的基本情况：单位、姓名、职务、性别、民族、人数、来访目的和要求、抵达时间、抵达方式、日程安排;

2.及告主管院领导，听取领导对接待工作的意见;

3.制定接待计划，向主管主任报批，重要客人要向院领导报批;

4.协调有关部门落实接待计划。

二。宾客到达后应做好以下服务工作：

1.接站;

2.根据客人具体情况安排住宿;

3.与来宾负责人商议活动日程安排，及时将结果报告负责接待的领导;

4.根据客人特点协调有关部门做好各项活动安排;

5.随时征求客人意见，及时调整活动安排。

三。宾客离去时应做好如下收尾工作：

1.征求来宾对接待工作的意见;

2.将订购的返程票交到来宾手中;

3.协助来宾结算住宿费等;

4.落实返程安排及送行车辆，送站;

5.通知来宾单位接站;

6.将接待工作中的有关文字材料整理归档。

一、做好接待环境准备工作

(一)学习目标

要求：做好办公室硬环境和软环境准备。

(二)接待工作环境准备

会客室(办公室)环境一般可划分为硬环境和软环境。硬环境包括室内空气、光线、颜色、办公设备及会客室的布置等外在客观条件。软环境包括会客室的工作气氛、接待人员的个人素养等社会环境。

制约会客室环境的因素很多，有自然因素、经济因素，最主要的还是人的素质修养因素。

会客室清洁、明亮、整齐、美观，让来访者一走进来就感到这里工作有条不紊，充满生气。如果没有专门的会客室，也应在办公室中腾出一个比较安静的角落来，让来客一进门就有个坐处，可以从容地讲话。

(三)相应知识

1.

绿化环境。会客室(办公室)的绿化是不能忽视的。外部环境应力求做到芳草铺地

，花木繁茂。室内绿化要合理地配置花木，会给室内增光添辉。

2.空气环境。空气环境的好坏，对人的行为和心理都有影响。室内通风与空气调节对提高接待工作效率十分重要。

3.光线环境。室内要有适当的照明。如长时期在采光、照度不足的场所工作，很容易引起视觉疲劳。

4.声音环境。室内要保持肃静、安宁，才能使秘书人员聚精会神地从事接待工作。

(四)注意事项

1.在接待工作中要加强门卫登记制度。

2.办公室的设备、文件、档案及其它重要财产，应该实行严格的安全防护措施，防止窃密现象发生。

二、做好接待工作物质准备

(一)学习目标

会客室应做好接待物质准备。

(二)接待工作物质准备

会客室应准备好座位、茶水，还应有一部电话，以便在谈及有关问题需要询问有关部门时，可以立即打电话出去。有条件的情况下还应有复印设备，当来客需求索有关资料时，能立即复印。最好能在会客室的墙上挂一面镜子，它可以提醒秘书人员随时修饰自己的仪容，始终表现出优雅的仪表和风度。为使会客室内显得生气盎然，可以在窗台、屋角摆些盆景或花卉。为了方便来访者进屋后有放衣物的地方，应准备衣帽架。要使来访者排解等待的时间，可准备一些书报杂志、单位介绍等材料。

(三)相应知识

办公室的用具设计要精美、坚固耐用，适应现代化要求。办公桌应美观、实用。有条件的可采用自动升降办公椅，以适应秘书人员的身体高度。同时应根据不同工作性质，设计不同形式的办公桌、椅。另外，办公室应根据不同情况，设置垂直式档案柜、旋转式卡片架和来往式档槽，以便保存必要的资料、文件和卡片等，便于随时翻检。这些设备和桌椅一样，应装置滑轮，便于移动。如有来访者，就将其置于一隅。办公室美，就会给来访者好的印象。

(四)注意事项

办公室内部良好的人际关系与工作效率密切相关。不仅要注意改善工作环境，还应注意改善工作场所的人际环境。人际环境的内容包括1.一致的目标。一致目标，才能使大家同心同德。

2.统一行动。坚决反对不顾大局，只想到个人利害得失。

3.融洽的凝聚力。秘书人员要有吸引力和相融的态度。

三、做好接待工作心理准备

(一)学习目标

要求懂得接待心理，并做好这方面的心理准备。

(二)心理准备

秘书

人员接待礼仪的基本要素是\"诚心\"，只有站在对方立场，有一颗真诚的心，接待中能将心比心才能表现出优雅感人的礼仪。

待人接物应该热情开朗、温存有礼、和蔼可亲、举止大方而灵活，这种良好的行为有助于赢得对方的好感。那种\"门难进、脸难看、话难听、事难办\"的现象，令人反感。外面的人对于上司评价的标准，首先取决于秘书人员接待客人的情感。若一开始受到秘书人员真诚亲切的接待，来访者对将见到的领导也会抱着同样的期待。反之，如果秘书人员对于来访者拉长脸，嫌麻烦，来访者也一定会产生连锁反应，认为领导也不会热情。因此，秘书人员应有真诚的待客心理。

(三)相应知识

要做好接待工作心理准备，重要的是要学习礼仪常识，塑造自身良好形象。

仪容、仪表、仪态、服饰礼仪常识

秘书人员为做好接待工作，要懂得一些仪容、仪表、仪态、服饰的礼仪常识。

1.仪容

仪容即人的容貌，是个人仪表的重要组成部分之一，它由发式、面容以及人体所有未被服饰遮掩的肌肤(如手部、颈部等)等内容所构成。仪容在人的仪表美中占有举足轻重的地位。

(1)发式

发式美是人仪表美的一部分。头发整洁、发型大方是个人礼仪对发式美的最基本要求。整洁大方的发式易给人留下生气勃勃的印象。

(2)面容

面容是人的仪表之首，是人体暴露在外时间最长的部位，也是最为动人之处。男士应养成每天修面剃须的良好习惯。目前，女士面容的美化主要采取整容与化妆两种方法。

(3)颈部

颈部是人体最容易显现一个人年龄的部位，平时要和脸部一样注意保养。

(4)手部

手、手指和指甲的美，与人体其他部位的美一起，组成了人的整体风采。和脸部、颈部一样，手也常常露在服饰之外，极易被他人所注意。因此，适时适度地保护与美化手部是十分必要的，不容忽视。

**接待礼仪注意事项篇八**

1。桌面上不谈生意，喝好了，生意也就差不多了，大家心里面了了然，不然人家也不会敞开了跟你喝酒。

2。不要装歪，说错话，办错事，不要申辩，自觉罚酒才是硬道理。

3。领导跟你喝酒，是给你面子，不管领导怎么要你喝多少，自己先干为敬，记着啊，双手，杯子要低。

4。注意酒后不要失言，不要说大话，不要失态，不要吐沫横飞，筷子乱甩，不要手指乱指，喝汤噗噗响，不要打嗝，憋不住请去卫生间。

5。不要把“我不会喝酒”挂在嘴上(如果你喝的话)，免得别人骂你虚伪，不管你信不信，人能不能喝酒还真能看出来。

6。最后一定还有一个闷杯酒，所以，不要让自己的酒杯空着。

7。花生米对喝酒人来说，是个好东西。保持清醒的头脑，酒后嘘寒问暖是少不了的，一杯酸奶，一杯热水，一条热毛巾都显得你关怀备至。

8。如果自己由于各种原因真不能喝酒，说明原因，别开第一口。

9。酒桌上虽然“感情深，一口闷;感情浅，舔一舔”但是喝酒的时候决不能把这句话挂在嘴上。

10。可以多人敬一人，决不可一人敬多人，除非你是领导。

11。领导相互喝完才轮到自己敬。

12。韬光养晦，厚积薄发，切不可一上酒桌就充大。

13。自己敬别人，如果碰杯，一句，我喝完，你随意，方显大肚。

14。自己敬别人，如果不碰杯，自己喝多少可视乎情况而定，比如对方酒量，对方喝酒态度，切不可比对方喝得少，要知道是自己敬人。

15。自己职位卑微，记得多给领导添酒，不要瞎给领导代酒，就是要代，也要在领导确实想找人代，还要装作自己是因为想喝酒而不是为了给领导代酒而喝酒。

16。如果没有特殊人物在场，碰酒最好按时针顺序，不要厚此薄彼。

17。端起酒杯(啤酒杯)，右手扼杯，左手垫杯底，记着自己的杯子永远低于别人。自己如果是领导，知趣点，不要放太低，不然怎么叫下面的做人?

18。碰杯，敬酒，要有说词，不然，我干吗要喝你的酒?

19。假如，遇到酒不够的情况，酒瓶放在桌子中间，让人自己添，不要去一个一个倒酒，不然后面的人没酒怎么办?

**接待礼仪注意事项篇九**

背景资料

美国国际大酒店总部直属的国际大酒店杭州分店进行视察，杭州分店准备各项接见工作。

进程：上午10点，杭州分店的总经理和秘书已从机场把总裁接至酒店门口，各部门经理已在大门口恭迎。车至杭州分店门口，庄秘书先下车，打开后座总裁的车门。

剧本内容

庄：总裁，请。

施：好。

(庄秘书又打开后座总经理的车门)

庄：经理，请

(总经理走至总裁面前，面带微笑)

张：这就是美国国际大酒店杭州分店，欢迎总裁莅临指导。

(总裁和总经理边说边走至在酒店门前，徐经理和王经理在大门恭迎)

张：这是我们的客房部徐经理。

(总 裁伸手，客房部经理伸手，握手)

施：你好!

徐：总裁，您好，一路辛苦了!

张：这是餐饮部王经理。

(总裁伸手，餐饮部经理伸手。)

施：你好!

王：总裁，您好!

(介绍完毕)

庄：经理，我们准备好了午餐，你看是否现在可以就餐了呢?

张：(看了一下手表)说：总裁一路辛苦，让我们为你接风洗尘，在三楼主餐厅准备好了午餐。

施：好。

庄：请这边走。

(走至大厅时，两位礼仪小姐面带微笑，当他们走至面前时)

两位礼仪小姐：欢迎光临!(弯腰鞠躬)

(一行人向三楼主餐厅走去。)

王：这是我们的西餐厅，有来自各国的经典咖啡。

施：好，进去看看。

王：这是大厅，旁边还有五间不同风格的小厅，这个小厅主要经营法国巴黎的咖啡，这厅主要经营来自西腊的咖啡，这厅主要经营来自夏威夷的咖啡。

施：嗯，设计也不错，这里的顾客反应如何?

王;这几个厅顾客反应都很满意，尤其是这间蓝山咖啡厅，几乎每天都客满，效益非常好。

施：哦，不错，(点头，微笑)

王：再过去就是主餐厅，我们在那里为你准备好了午餐。

(从西餐厅走出来，进入主餐厅。)

(庄秘书把总裁领到就餐桌前。餐桌上已经摆好了酒杯，盘子，葡萄酒。庄秘书为总裁拉开椅子。)

庄：总裁，您请坐。

施：好

庄：经理，您请坐，(为总经理拉开椅子)

(王经理和徐经理陆续入座。)

(两名服务员上了酒菜。)

(庄秘书走至总裁左边，为总裁倒上酒。)

庄：这葡萄酒是法国著名的波旁葡萄酒，色香味俱全，而且已经珍藏了20xx年了。

(庄秘书一一为总经理，徐经理，王经理倒满，坐回座位。)

(张总经理起立，举着酒杯)

张：总裁，先让我代表公司全体员工敬你一杯，祝你这次视察愉快，并提出宝贵的意见。

(总裁起立，举起酒杯)

施：好，我也祝愿我们的员工作顺利，我们的公司蒸蒸日上。干!

(王经理，徐经理一一起立，大家一起干杯，大家一一坐下)

(这时服务员又上了一道菜)

徐：这是我们杭州的特色菜“东坡肉”。

施：为什么叫“东坡肉”

徐：相传在宋代，著名词人苏东坡在杭州担任刺史时，颇受人们的爱戴和尊祟，为了表达百姓对他的尊敬，人们赠馈猪肉给他，因此东坡府里有许多猪肉收藏着。有一天苏东坡去一工地视察民工的情况，把那些猪肉放在大锅里煮熟分给民工吃。那时对这些民工来来说能吃上一餐肉是很难得的。所以感觉味美可口，回味无穷。为了歌颂苏东坡为官清正，关心人们疾苦产美德。故而把这菜称为“东坡肉”流传至今，成为杭城一道名菜。

施：哦，这传说真美，吃起来肯定更美。

庄：这东坡肉吃起来淳而不腻。总裁，您先尝尝。

施：好。

(这时，服务员又上了一道菜)

王：这就是有名的“西湖醋鱼”

陈：哦，我早就听说过“西湖醋鱼”，就是从来都没吃过，今天可都让我们大饱口福了。

张：大家都别客气，多吃点。

(就餐完毕，秘书领着总裁来到休息室，秘书倒茶。)

庄：总裁，您喝茶，先好好休息一下。

施：好的。

(下午2：00，进入会议室，各部门汇报业绩，总经理做总结。

下午4：00，总经理带领到客房部进行视察。

一行人来到402客房门前，听到有争吵声。)

施：敲门。

(领班开门。)

严：好，你们来得正好，我明明放在化妆台上的戒指怎么会一下子不见了，我只不过是出去走了才几分钟。你们这的服务员是怎么整理房间的啊?

陈：请您先冷静一下，您确定放在那里了吗?

严：我就是放在那里的啊。你就知道冷静冷静，现在怎么叫我静得下来啊，你知道它有多大的价值，有多大的纪念意义吗?

陈：我知道，我知道。我们一起好好找找看，先别急，会急坏身子了。

徐：这位女士，如果是我们的服务员疏忽弄丢了您的戒指，我们一定对他们进行应有的处罚，但是请您再仔细找找，让我们的服务员也一起帮您找，我们保证给您满意的答复。

翁：啊，找到了，找到了，在这里。就在这垃圾筒里。

领班来到顾客面前：这枚就是您 丢的戒指吧?

严：啊，就是这枚，太好了，太好了，总算找到了，谢天谢地。

翁：可能是你刚才把它包在面巾纸里放在桌上时，不小心拿它当垃圾一起扔到垃圾筒里去了。

严：哦，好像是的，我洗手时把它脱了后就包在面巾纸里。幸好你找得周到。真是虚惊一场。

翁：找到就好。

庄：风雨过后就会有彩虹，事情顺利解决了，希望您 在这里住得开心。

张对陈：你们以后要细心点。

翁对陈：你去忙你的吧。

(总裁面带微笑，点了一下头。)

(然后由总经理带领出了402客房，继续视察。)

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找