# 接待礼仪方案

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2024-07-02

*接待礼仪方案（精选3篇）接待礼仪方案 篇1 接待前准备： 1、熟悉接待计划日程安排，所接待客人名单、抵达时间及交通工具(火车/飞机)，落实接站车辆车次，接站人员。 2、掌握客人的餐饮、住宿特殊要求和注意事项，做好住宿和餐饮安排工作。 3、提...*

接待礼仪方案（精选3篇）

接待礼仪方案 篇1

接待前准备：

1、熟悉接待计划日程安排，所接待客人名单、抵达时间及交通工具(火车/飞机)，落实接站车辆车次，接站人员。

2、掌握客人的餐饮、住宿特殊要求和注意事项，做好住宿和餐饮安排工作。

3、提前按要求做好旅游及行程计划、安排好旅游车辆，驾驶人员，导游人员，旅游景点，旅游途中就餐点。

一、活动日程(见日程安排表.)

二、接待安排

成立接待筹备领导小组发

组 长：付超

领导小组下设办公室，负责人，具体负责整个接待期间的各项工作。 成员单位：分公司人事部 公关部

办公室下设材料组、会务组。

(一)材料组

负责人：

成 员：秘书处有关人员

职 责：

1.领导讲话、主持稿、论文集

2.代表报到、登记，制定花名册、通讯录

3.会议须知、日程表

4.代表、工作人员住宿、餐饮分配表

5.制做文件袋、配记事本、笔、相册

6.材料装袋、印制代表证、工作人员证、桌签

7.乘车编号及分配代表、工作人员乘坐车辆

(二)会务组

负责人：

成 员：总务处有关人员

职 责：具体负责请领导参加开幕式、联系开、闭幕式会议室、会议接站、食宿、宴请、各项活动统筹安排、纪念品的购买发放、后勤保障及各项协调工作。

1.车辆

负责人：

(1)会议抽调公关部秘书处轿车3台主要用于迎接代表团。

(2)(2)各单位抽调的车辆要做到整洁干净、无故障、无灰尘。

(3)车辆市内用油由各部门自行解决。

(4)联系各代表团铁路定票，为代表自带车辆加油及送站工作。

2.接站

负责人：

1月10日，各代表团报到当天，对坐车来的代表，派车在高速公路出口处迎接;对乘火车来的代表，派车到车站迎接(由责任单位自制接站牌)。

具体分工：负责人自行安排

3.住宿

负责人：

住宿。会议代表统一住钟楼饭店。总代表安排单独住一标准间，其它代表2个人住一标准间，各代表房间内摆放水果、香烟和主要地方报纸。

4.宴请

宴请。10日各代表团报到后，在饭店举行欢迎晚宴，拟请 座陪(摆牌)。 要求。会议用餐依签牌固定餐位，一楼正厅悬挂欢迎横幅;会议室挂会标，摆放鲜花，代表座签等，要体现隆重、端庄、整洁。

5.纪念品

负责人：

准备给mark纪念品1份，以表感谢。

6.参观、娱乐活动

(1)游览。

责任人：

负责游览期间住宿、用餐、游玩等活动。

要求：游览长负责培训3男3女既6名随车导游。

(2)8月11日晚，举办联欢晚会。

责任人：

负责联系晚会场所、邀请乐队、主持人、在局内挑选5名歌手，制定由各代表团参与的演出计划。

会活动日程安排

接待礼仪方案 篇2

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。

接待礼仪方案 篇3

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