



接待礼仪实战

深圳市玉龙环保产业有限公司

时间：2020年





目录 CONTENTS

一、礼仪概述

二、接待礼仪

着装礼仪

会议礼仪

接机礼仪

用餐礼仪

乘车礼仪

倒水礼仪

喝茶礼仪

三、礼仪成就人生



礼仪概述

客户之间的交往，商业活动的成功，一般人都猜测它来自于不群的智慧、非凡的手段或出众的口才，然而松下幸之助说：



错，它来自高妙的礼仪！

不学礼，无以立。

不学礼，无以立。

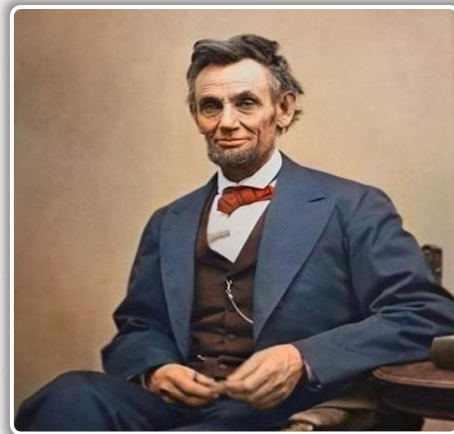
——孔子

容貌、态度、进退、趋行，由礼则雅，不由礼则夷固僻违、庸众而野。人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。

——荀子

为人子，方少时，亲师友，习礼仪。

——《三字经》



我不愿意在礼貌上不如任何人！

服务工作

客户

礼仪

是顺利开展工作的一把金钥匙



接待礼仪--着装礼仪

公司着装标配



黑裤
黑鞋
白衬衣
黑西服

白色非透
明无花边
短袖衬衣



白色非透
明无花边
长袖衬衣

黑色西裙，
裙长至膝盖
无装饰物
无花边



黑色
西服
外套

黑色
西裤



接待礼仪--接机礼仪



接机准备

- 客人信息，确认航班
- 车辆整洁，车况良好
- 熟悉路程，食宿准备

接机

- 提前到达，了解动态
- 航班抵达，主动联系
- 谦和有礼，引导上车

送达

- 行程清晰，客人知晓
- 安全送达，交接明确
- 特殊情况，灵活应变

接送礼仪--乘车礼仪



必须尊重嘉宾本人对轿车座次的选择，
嘉宾坐在哪里，则哪里即是上座。

右高左低，后高前低。



接待礼仪-喝茶礼仪

千秋大业一壶茶

喝茶的意境大于喝茶本身

酒满敬人，茶满欺人

先尊后卑，先老后少

先客后主，司炉最末

强宾压主，响杯擦盘

喝茶皱眉，表示弃嫌



接待礼仪--用餐礼仪



真诚服务、体贴周到；
眼疾手快、提前一步。



- 客人的习惯和爱好
- 座次礼仪：上座
- 主人先拿筷，指示客人先动筷
- 敬酒：表达尊重
- 劝酒：依客人的酒量劝酒



- 夹菜（慎用）：用公筷
- 时刻关注，添茶倒酒
- 勿玩手机，言行得体
- 适时收场，不要拖延
- 用餐结束，礼貌送客

接待礼仪--会议礼仪

方桌会议



主

门

宾

会议中

- 会议主持人
- 座次安排：
 - 1、一位领导时
 - 2、双方都有多人参加时



会议室、洗手间卫生保持干净整洁

提前调整设备、灯光、空调、欢迎屏

会议资料、桌牌、纸笔、水果摆放整齐

客户至上，服务第一

圆桌会议



靠里位置为尊

会议后

- 会议结果：形成文字或决议
- 赠送公司纪念品
- 参观

接待礼仪--倒水礼仪



开会、用餐时倒水

- 从领导起
- 右边或顺时针
- 嘴壶不对人

随机应变，灵活运用；
忌心急；要轻稳。



添水（续水）

- 杯子有盖的续水
- 客人在工作或交谈时续水
- 倒水的方式



礼仪成就人生

礼者
敬人也。



小事成就大事，礼仪成就人生。

理由一

人际关系和谐的基础

理由二

文明进步的载体

理由三

是每个人事业发展的关键

理由四

有助于维护和提升企业形象

理由五

是社会交往的润滑剂和粘合剂



感谢聆听

深圳市玉龙环保产业有限公司

