

LOGO



2019 接待礼仪

RECEPTION ETIQUETTE

演讲人：小慧谷



目录

concents

01

接待处迎客技巧

The reception to welcome guests

02

服务的仪态

Reception skills at reception

03

服饰、仪容礼仪

Dress and grooming etiquette



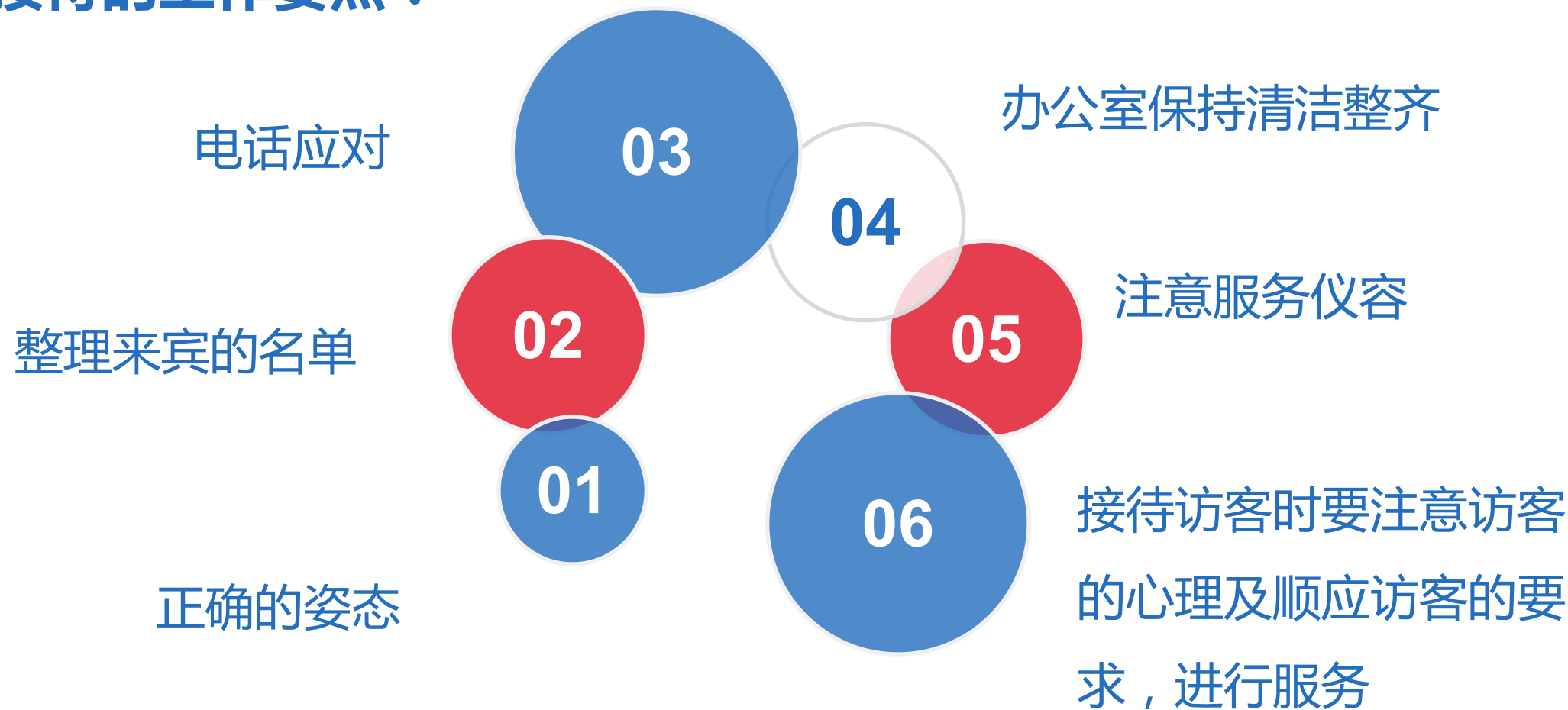
The slide features a central large blue circle with a double-line border. Inside this circle, the number '01' is centered at the top. Below the number is a horizontal blue line. Underneath the line, the Chinese characters '接待处迎客技巧' are written in red. Below the Chinese characters, the English text 'The reception to welcome guests' is written in red. The background is white with several decorative blue circles of varying sizes and a thin blue circle in the top right corner.

01

接待处迎客技巧

The reception to welcome
guests

接待的工作要点：



最影响接待水准的



第一点

接待态度



第二点

服装打扮及礼貌



第三点

说话技巧



The slide features a central double-lined blue circle containing the text. To the left, there is a large solid blue circle and a smaller solid blue circle. To the right, there is a thin blue circle outline. In the bottom right corner, there is a blue circle partially overlapping a light gray circle.

02

服务的仪态

Reception skills at reception

接待多个访客时的注意事项：

应该依访客的先后顺序进行处理：

A

请访客按顺序在沙发上候坐，以等待登记；

B

如令他们等候，要向访客说声：“对不起，让您久等了。”



会谈时应留意的几点

不可叉起双手或交叉脚而坐

穿上衣要注意的要点

不要傲慢地仰靠在椅背上

03

04

02

05

01

06



事后的整理

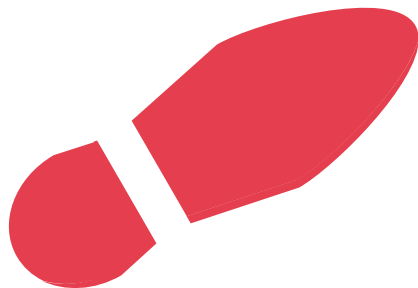
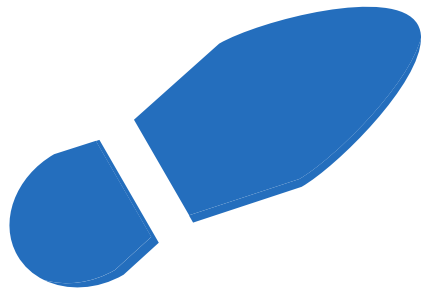
会客时尽量不要被打扰

在聆听中记下要点

鞠躬一般分为三项：

点头礼

—即十五度鞠躬。

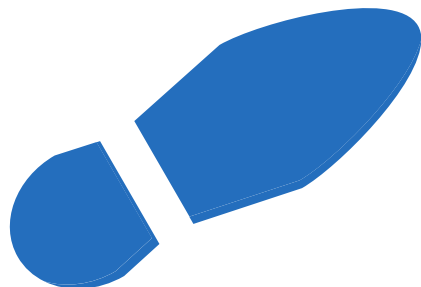


恭敬的鞠躬及敬礼

—即四十五度鞠躬。

普通的鞠躬、中礼

—即三十度鞠躬。



礼貌地鞠躬、可改变对方对你的印象

正确的做法

01

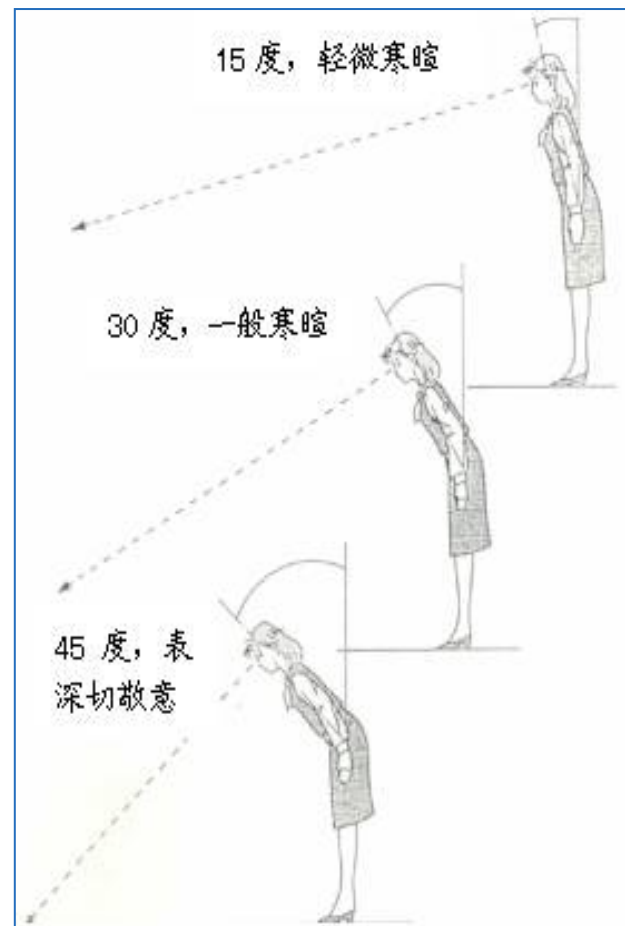
必须伸直腰、脚跟靠拢、双脚尖处微微分开，目视对方。

02

然后将伸直的腰背，由腰开始的上身向前弯曲，当低下头时，头部垂低，背部微呈圆弯形状。

03

弯腰速度适中，之后将垂下的头再次抬起时，动作可慢慢做，这样会令人感觉很舒服。



正确的 站姿



站姿的基本要求是挺直、舒展，站得直，立得正，线条优美，精神焕发。

正确的坐姿

坐姿的基本要求是：

端庄、文雅、得体、大方。

入坐的要点：

从座位左侧就座；
毫无声息地就座；
以背部接近座椅。



得体的坐法



先则身走近座椅，背对其站立，右腿后退一点，以小腿确认一下座椅，然后顺势坐下。必要时，可以一手手扶座椅的把手。坐好后占椅面3/4左右。

若着裙装，应用手将裙子稍向前拢一下，不宜将裙子下摆东撩西扇，也不许当从整理服饰。

离座的要点

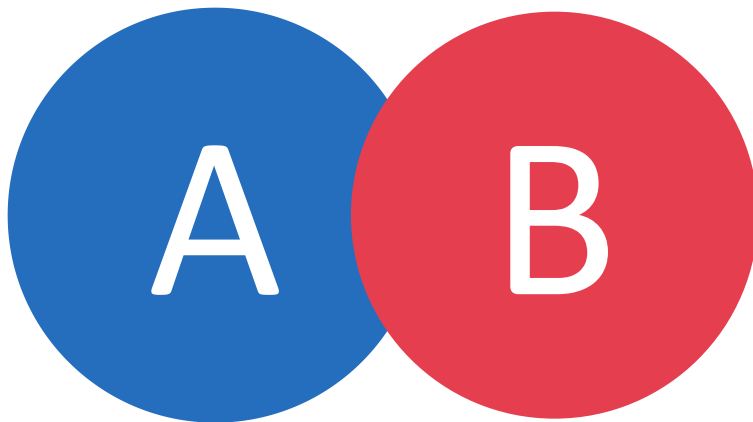
- 先有表示
- 注意先后
- 起身缓慢
- 站好再走
- 从左离开



坐姿还要根据座位的高低有不同要求：

低座位：

轻轻坐下，臀部后面距座椅靠背约5厘米，背部靠椅背。如果穿的是高跟鞋，坐在低座位上，膝盖会高出腰部，这时应当并拢两腿，使膝盖平行靠紧。然后将膝盖偏向谈话对方，偏的角度应根据座位高低来定，但以大腿和上半身构成直角为标准。



较高的座位：

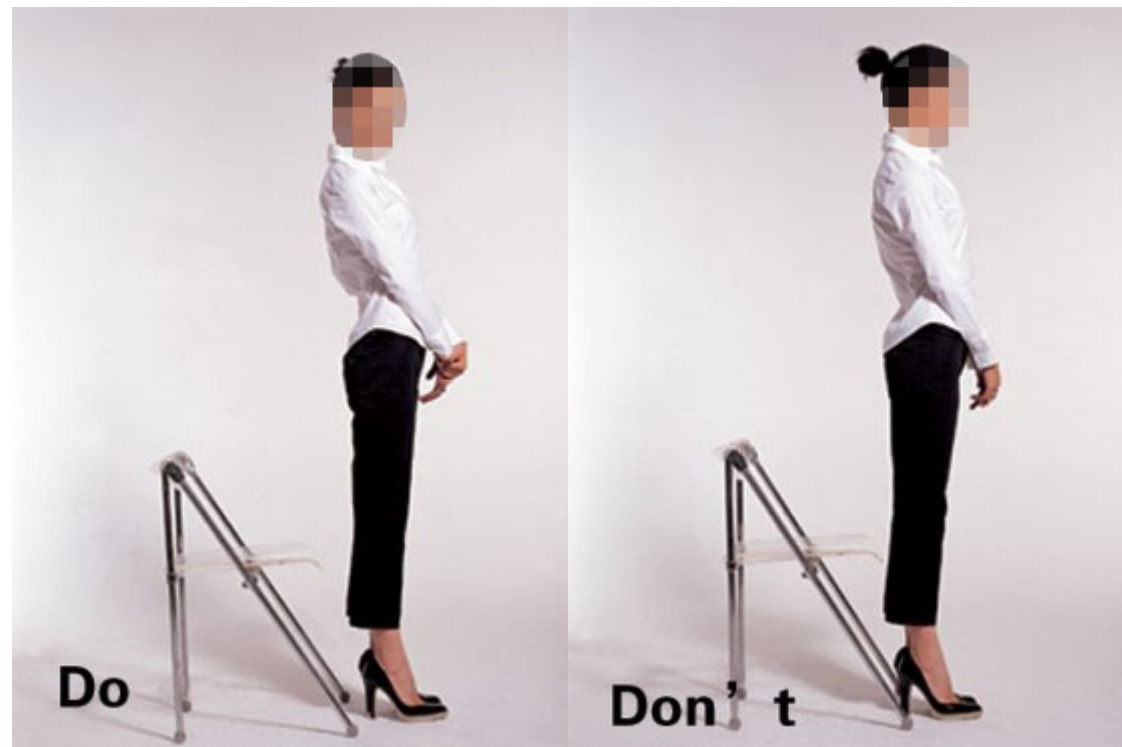
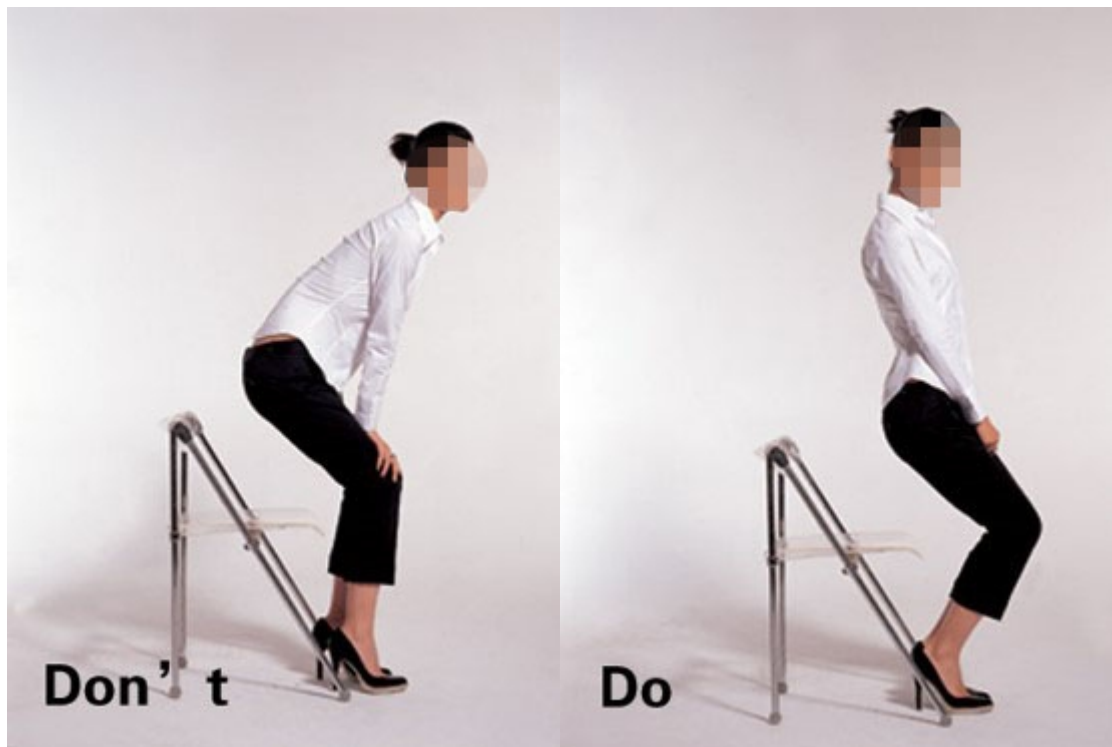
上身保持正和直，可以翘大腿。其方法是将左脚微向右倾，右大腿放在左大腿上，脚尖朝向地面，切忌脚尖朝天。



座椅不高也不低：

两脚尽量向左后方，让大腿和你的上半身成90度以上角度，双膝并拢，再把右脚从左脚外侧伸出，使两脚外侧相靠，这样不但雅致，而且显得文静而优美。







正确的走姿

正确的走姿应从容、平稳、直线。

起步时，身体微向倾，身体重心落于前脚掌，行走中身体的重心要随着移动的脚步不断向前过渡，而不要让重心停留在后脚，并注意在前脚着地和后脚离地时伸直膝部。



在日常生活中应当避免的走姿

01

一定要克服内八字和外八字的走路方式。

要克服前倾性走姿，不要头部先前伸出去而腰和臀部后跟上来的走姿。

02

03

不要弯腰驼背，歪肩晃脑，无精打采。

边走边吸烟、吃零食、吹口哨、整理衣服或双手插在裤兜中，背着手左顾右盼等都是不良走姿。

04

正确的蹲姿



高低式（男）



交叉式（女）



半蹲式



半跪式

蹲姿的姿势

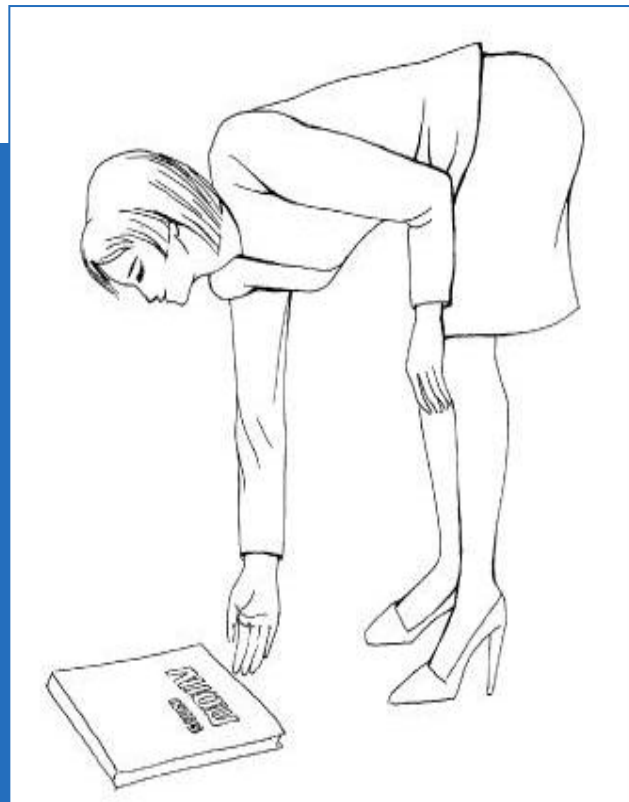
蹲姿禁忌

01

弯腰捡拾物品时，两腿叉开，臀部向后撅起，是不雅观的姿态；两腿展开平衡下蹲，其姿态也不优雅。

02

下蹲时注意内衣“不可以露，不可以透”。



正确的手势

递接物品

双手为宜，不方便双手并用时，也要采用右手，以左手通常视为无礼；

将有文字的物品递交他人时，须使之正面对对方；将带尖、带刃或其它易于伤人的物品递于他人时，切勿以尖、刃直指对方。



表情神态礼仪-目光



表情神态礼仪

目光的运用

要做到“散点柔视”，即应将目光柔和地照在别人的整个脸上，而不是聚焦于对方的眼睛。当双方沉默不语时，应将目光移开。

运用中的
忌讳目光：

盯视、眯视。

表情神态礼仪-微笑

略带笑容，不显著，不出声，热情、亲切、和蔼，是内心喜悦的自然流露。

微笑时，应当目光柔和发亮，双眼略为睁大；眉头自然舒展，眉毛微微向上扬起。



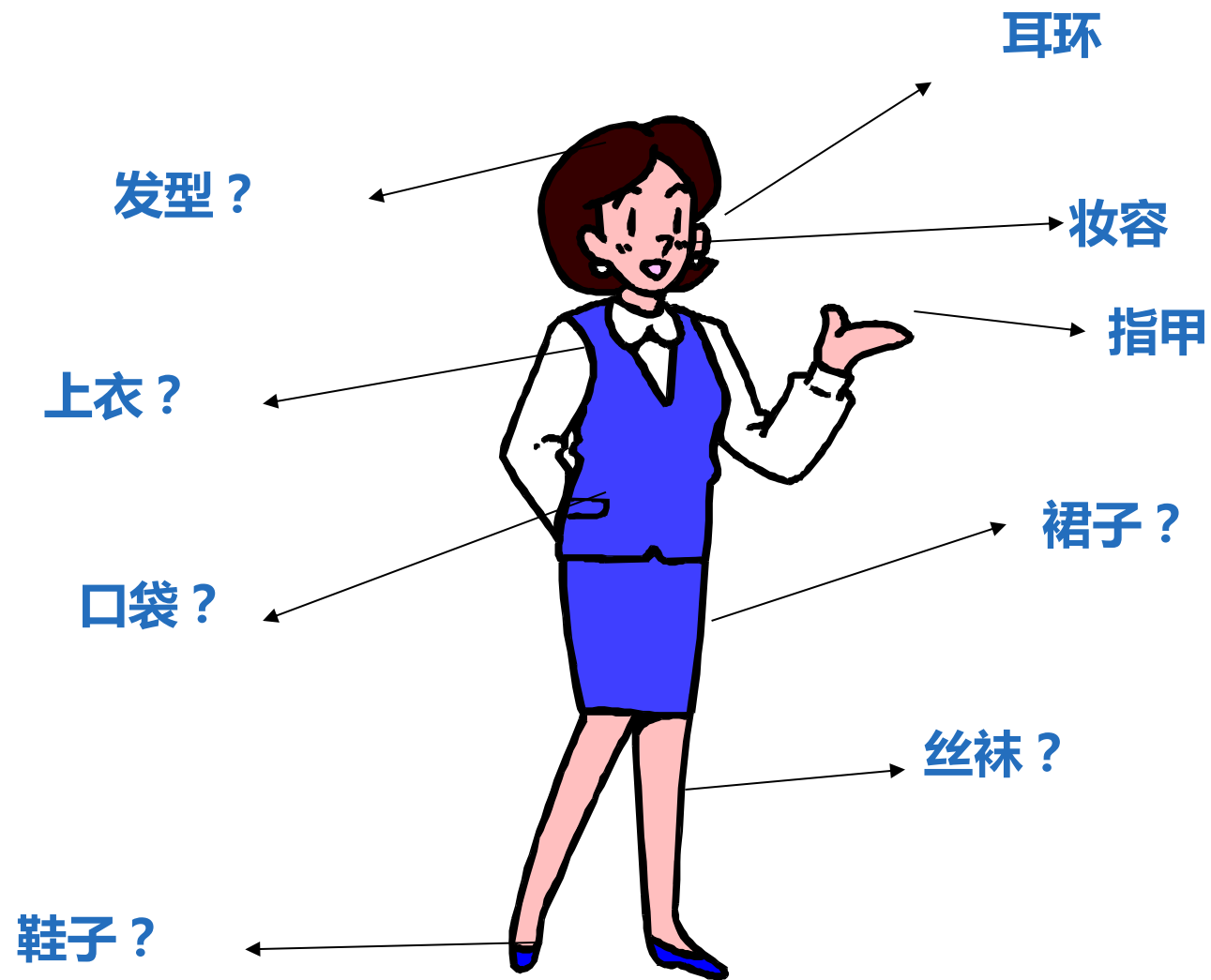
迷人的笑容来自刻苦的训练哟！

The slide features a central large blue circle with a double-line border. Inside this circle, the number '03' is centered at the top. Below the number is a horizontal blue line. Underneath the line, the Chinese characters '服饰、仪容礼仪' are written in red, followed by the English translation 'Dress and grooming etiquette' in a smaller red font. The background is white and decorated with several blue circles of varying sizes and a thin blue circle in the top right corner.

03

服饰、仪容礼仪

Dress and grooming etiquette



职场女性服饰、仪容

发型

短发或束发，禁：
染奇异的颜色或怪
异发型

饰品

小而精美的耳环；
只戴婚戒。禁：夸
张、前卫的饰品

妆容

淡妆；禁：浓
装、前卫装

指甲

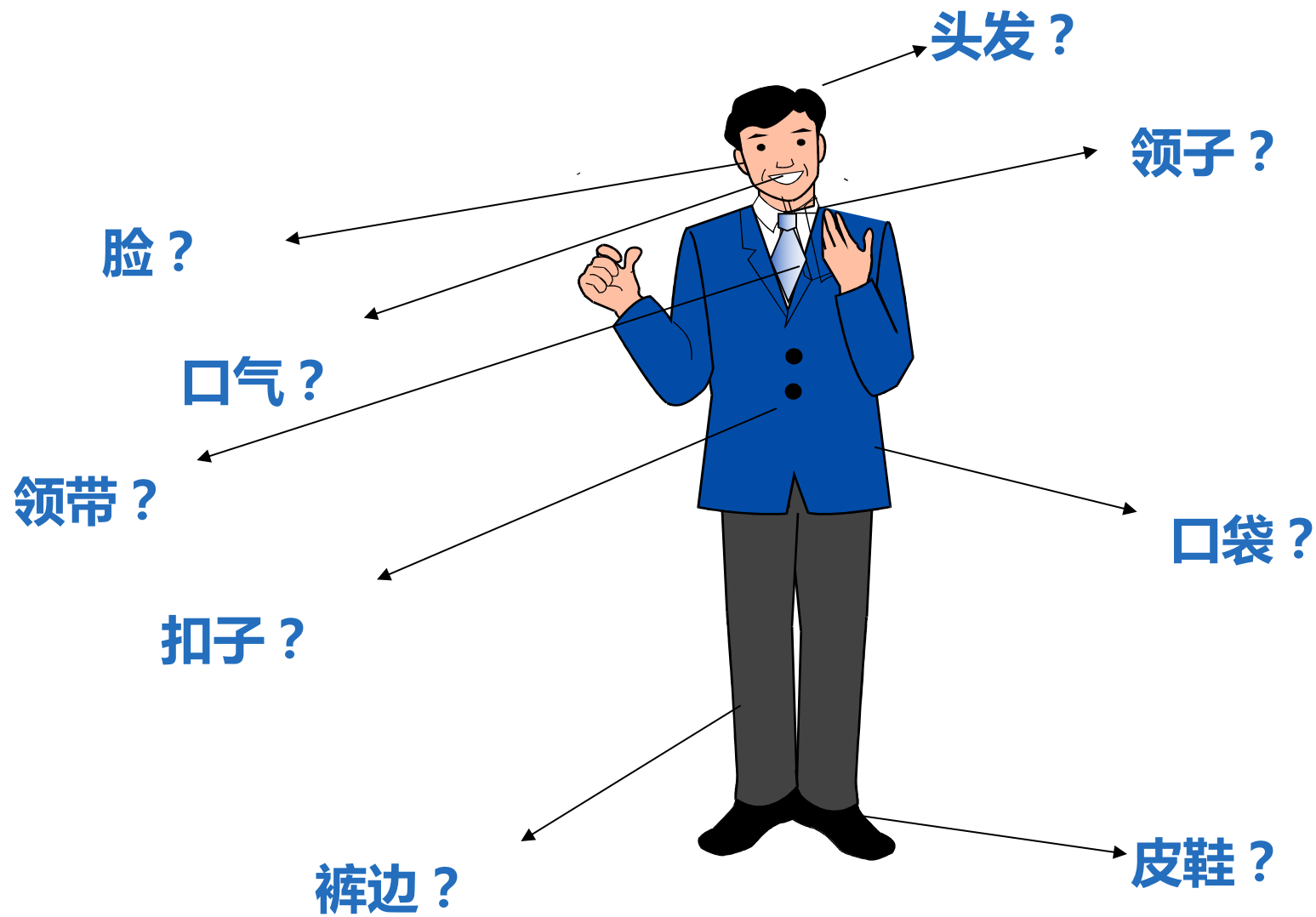
短、干净、透明
色甲油。禁：长
或脏的指甲、艳
色的甲油

服装

上衣袖过肩、下裙过
膝，丝袜浅色，禁：
口袋放过多物品

鞋子

与服装相配色
的皮鞋，
禁：不干净



职场男性服饰、仪容

注意脸部清洁，并经常剃须。并保持口气清新

脸

发型

短发并保持干净、整洁，禁：留鬓角

指甲

短、干净。禁：长或脏的指甲

穿着整洁、干净，搭配得当；裤子烫出裤边。扣子完好，并扣整齐。
禁：口袋放过多物品

服装

衬衫

衬衫领口干净，与领带颜色搭配得当

与服装相配色的皮鞋，并保持干净

鞋子

LOGO



THANKS

RECEPTION ETIQUETTE

