

行政前台接待礼仪

针对前台行政人员进行培训。行政人员是公司的脸面，一定要有规范。一定要注重礼仪。

【培训对象】 前台行政接待人员

【培训时间】 一天

【培训方式】 现场互动问答教学为主，角色扮演，游戏互动，现场模拟训练，分组沟通

行政前台接待礼仪培训知识扩展

总体来说，前台人员应着职业套装等正装，同时保持个人清洁卫生：头发梳理整齐，以盘发为主，不带复杂的首饰；面部保持清洁，不化浓妆，唇部润泽，口气清新；手部干净，不留长指甲，指甲修剪整齐，不涂抹鲜艳指甲油；可以使用清新、淡雅的香水。

更重要的是，应礼貌用语并保持开朗心态，在接待过程中始终面带笑容，这样更加有利于人际交往，给来访客人以良好的印象。

行政前台接待礼仪培训课程目标：

1. 通过培训使行政人士学会塑造不个人风格相适的与业形象
2. 通过培训使行政人士掌握现代服务、社交的通用礼仪熟练运用过培训使行政人士提高职业化素养，从而提升企业精神面貌
3. 通过培训使行政人士进一步将企业文化精神理念落实到行为规范中

【培训背景】 在行政前台接待中，恰到好处的运用服务礼仪，可以给来访客户一种良好的印象，有利于商务交往的顺利进行。

【课程大纲】

第一讲：认识礼仪

1. 礼仪的基本原理
2. 东西方礼仪的差异
3. 语言和非语言信息的沟通
4. 社交中容易忽视的礼仪细节

第二讲：前台接待行政人员职业修养

- 1、人格魅力
- 2、工作哲学

第三讲：前台接待行政人员职业形象提升

一、个人职业形象塑造

二、服务场合中的着装礼

1、符合身份

2、区分场合

公务场合

社交场合

休闲场合

二、遵守成规

1、制服

2、西服

3、裙服

三、国际化的着装--亮出你的最佳形象、仪表仪容仪态、走姿、坐姿、站姿

四、头部修饰

1、面部修饰

2、头部修饰

3、手部修饰

五、化妆规范

1、职业妆的方法

2、职业妆的禁

六、仪姿仪态

1、站姿的注意事项

2、坐姿的注意事项

3、走姿的注意事项

4、蹲姿的注意事项

5、手势的几种不同含义

6、行礼的方式

第四讲：前台接待行政人员日常接待礼仪

一、宾客的迎送

- 1、熟悉详情
- 2、确定“时空”
- 3、关注细节
- 4、熟知程序

二、正式会晤

- 1、会晤形式
- 2、待客之道
- 3、斟茶倒水

三、宾主会面

1、彼此称呼

姓名有别

称呼有别

问候有别

2、使用名片

3、握手行礼

具体时机

先后次序

有效方式

4、介绍礼仪

介绍自我

介绍他人

集体介绍

介绍业务

5、交谈之道

语言文明

态度友善

方式恰当

内容得体

回避禁忌

三、送别来宾

1、知晓情况

2、确定时间

3、充分准备

4、热情话别

第五讲、前台接待行政人员拨打电话礼仪

1、选好通话的时间

2、接听及时

3、礼貌语

第六讲、前台接待行政人员职场礼仪

1、办公室礼仪

2、同事之间的礼仪

3、不上司之间的礼仪

4、不下属之间的礼仪

5、接待客户的礼仪

6、会客室入座礼仪

第七讲：前台接待行政人员外出礼仪

1、乘车礼仪

2、乘电梯礼仪

3、外出礼仪

4、宴会礼仪

