

QIYEJIEDAIZHISHIDUBEN

王靖中 主 编
解 存 副主编

企业接待知识 读本



中国电力出版社
www.cepp.com.cn

企业接待知识

读本

王靖中 主 编
解 存 副主编



中国电力出版社
www.cepp.com.cn

内 容 提 要

本书为共分两篇七章。第一篇为接待基本知识,介绍了见面礼仪、交谈和聆听礼仪、着装礼仪和客房服务、餐饮服务和礼节;第二篇为企业接待,从企业实际工作出发介绍了一般接待和贵宾接待、外事接待、信访接待,对电力企业特有的营业窗口接待、大用户所接待、报修服务和特种电话服务作了介绍。学习本书对系统地掌握接待工作知识,提高接待工作水平,实现接待工作程序化、规范化运作,从而使企业通过接待工作这个窗口,加强与社会的交流,树立企业良好的社会形象,创建企业发展的良好外部环境,将起到积极的作用。

图书在版编目(CIP)数据

企业接待知识读本/王靖中主编. —北京:中国电力出版社, 2003

ISBN 7-5083-1253-8

I. 企… II. 王… III. 商务-礼仪 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 045441 号

中国电力出版社出版、发行

(北京三里河路 6 号 100044 <http://www.cepp.com.cn>)

利森达印刷厂印刷

各地新华书店经售

*

2003 年 7 月第一版 2003 年 7 月北京第一次印刷
787 毫米 × 1092 毫米 32 开本 10.125 印张 223 千字
印数 0001—3000 册 定价 19.00 元

版 权 专 有 翻 印 必 究

(本书如有印装质量问题,我社发行部负责退换)

《企业接待知识读本》编委会

主 任：李援朝

副主任：王靖中 胡庆辉 解 存

委 员：张安民 佟国忠 靳 晶 吴跃全
李然然 张继明 王 昊 尉伟民

主 编：王靖中

副主编：解 存

参 编：张安民 佟国忠 靳 晶 吴跃全
李然然 张继明 王 昊 张宇星
林晓明 尉伟民 张立英 李秀娟

前 言



企业接待工作是寓于企业管理活动中的一项经常性工作，是企业互相交流的一种重要形式。随着社会的进步与发展，尤其在改革开放的新形势下，企业与各行业、各部门的联系、交流、合作将会越来越多，特别是我国建立社会主义市场经济体制，加入世界贸易组织，人与人之间、企业之间、企业与社会之间以及企业与国际间的交流与合作也会与日俱增。在此情况下，日益增加的交流与合作使接待工作已成为企业必不可少的重要工作之一。

企业在现代社会中的生存与发展，一定程度上取决于企业社会中的公众形象。接待工作是建立企业公共关系，促进企业与公众相互了解的独特管理活动。它不仅能够密切企业与社会广泛联系，开拓企业外部环境，扩大企业的知名度，使企业有一个良好的发展环境，而且是企业借鉴经验、开阔思路、推动自身发展的重要手段。

接待工作是企业的“窗口”，肩负着传播企业文化，展现企业职工职业道德风范的重任。接待工作质量的好坏，直接反映企业的政策、业务、管理和效能等综合水平。由于企业的接待工作与各项管理活动密不可分，大量的细致而又具体的接待工作，是由各级相关部门完成的。许多企业的领导、管理人员和接待人员由于对接待工作知识了解甚少，尽管有很高的热情，有时仍然会出现安排不周等问题，造成延误时机、影响工作的不良后果，有的甚至给企业造成不可弥补的损失。许多企业领导、管理人员和接待人员都希望有一

部比较全面系统并适合企业特点的接待知识书籍，以便于学习和使用。为了适应这一需求，帮助企业领导、管理人员和接待人员系统地掌握接待工作知识，提高接待工作水平，实现接待工作的程序化、规范化运作，使企业通过接待这个“窗口”，加强与社会的交流，树立企业良好的社会形象，我们在走访有关部门，多方收集资料，汲取企业接待工作经验的基础上，编写了《企业接待知识读本》一书。希望本书能起到抛砖引玉的作用。

本书共分两篇七章，从具体的工作实践出发，比较全面、系统地介绍了企业接待工作的基本做法和规范化要求。第一篇为接待基本知识，下设接待礼仪、餐饮服务与礼节、客房服务三章；第二篇为企业接待，下设一般接待和贵宾接待、外事接待、信访接待、电力企业业务接待四章。

本书第一章由佟国忠编写，第二章由尉伟民、李秀娟编写，第三章由靳晶、张立英编写，第四章由吴跃全编写，第五章由李然然编写，第六章由张安民编写，第七章第一、二节由张继明、张宇星编写，第七章第三、四节由王昊、林晓明编写。

在本书的编写过程中，参考了大量的有关书刊，在此一并致谢。由于编写时间仓促，虽经反复修改，但由于经验不足，水平和资料所限，仍难免有疏漏和不妥之处，恳请批评指正。

编者

二〇〇三年四月

目 录



前言

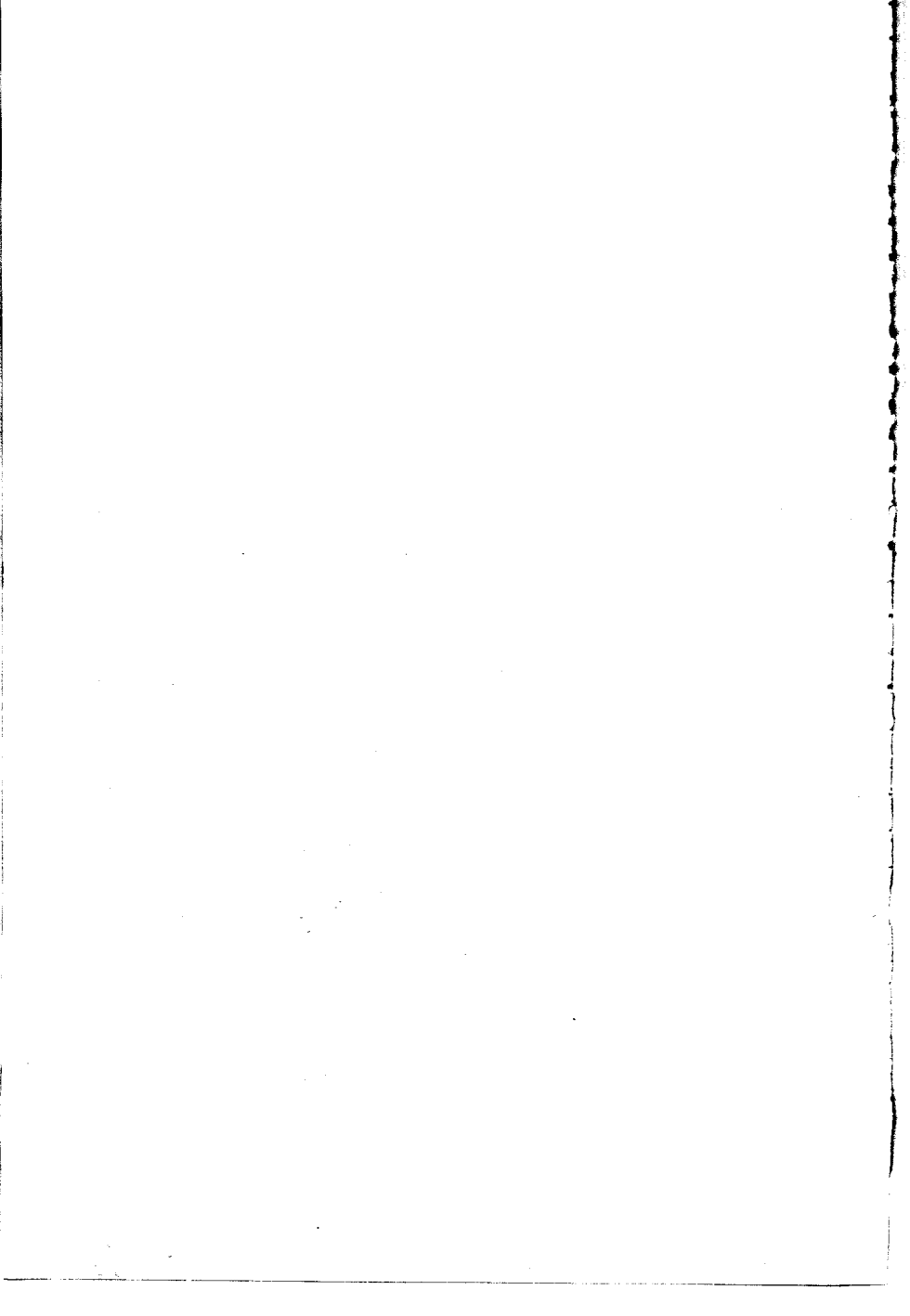
第一篇 接待基本知识	1
第一章 接待礼仪	3
第一节 见面礼仪	3
第二节 交谈、聆听礼仪和汇报、听汇报礼仪	16
第三节 仪表、仪态礼仪	24
第四节 其他接待礼仪	34
第二章 餐饮服务与礼节	51
第一节 便餐	51
第二节 宴会	68
第三节 餐饮礼节	100
第四节 酒、食、茶的基本知识	110
第三章 客房服务	126
第一节 客房设施配备	126
第二节 客房清洁	131
第三节 公共场所卫生	137
第四节 客房服务	142
第五节 服务员个人卫生	149
第二篇 企业接待	151
第四章 一般接待和贵宾接待	153
第一节 一般接待	153
第二节 贵宾接待	166
第五章 外事接待	171

第一节	外事接待的主要内容	172
第二节	部分国家风俗习惯	203
第六章	信访接待	215
第一节	信访接待的任务、特点和作用	216
第二节	信访接待的基本要求	222
第三节	信访接待的程序	228
第四节	信访接待的特例处置	241
第七章	电力企业业务接待	247
第一节	营业窗口接待	247
第二节	大用户所接待	283
第三节	报修服务	296
第四节	特种电话服务	308

第一篇

接待基本知识





第一章 接待礼仪



礼仪作为人们交往的言行准则，在现代文明社会中占有极其重要的地位。随着社会的进步和发展，国与国、地区与地区、企业与企业、部门与部门、人与人之间的交往日趋增多，接待工作越来越频繁，且越来越讲究科学化、规范化。在规范化中，礼仪礼节是一个非常重要的方面。本章就企业接待工作常用的礼仪礼节作一介绍。

第一节 见面礼仪



一、引导

(一) 一般引导

接待客人必须有一个良好的精神状态，在待人接物方面应主动、热情，既落落大方，又要不卑不亢。初次相识，应注意以下四个方面：

(1) 热情接待。当客人来访时，应立即从座位上站起来，有礼貌地说一声：“您好”，然后问明来意。

(2) 主动引导客人到办公室或接待室交谈。如一时难以脱身，应向客人说明情况，请客人稍候片刻，同时联系其他同志协助接待，切忌让客人坐冷板凳，长久等候而无人过问。离开办公室时，应将办公桌上的文件、资料安放好。

(3) 凡需请领导同志或其他同志与客人交谈时，应请客人到适当的地方，倒好茶水再离开，离去时向客人致意。



(4) 编制来客名单，以备日后查找。

(二) 特殊引导

(1) 引导客人到办公室或接待室，在走廊中行走时，接待人员应走在客人左前方数步的位置。转弯或上楼梯时，要有礼貌地说声：“请这边走”，并回头用手示意。乘电梯时，如有专人在电梯上服务，应让客人先进去，到达时也应让客人先出来；如电梯无人服务，接待人员应先进去，再让客人进，到达时让客人先出，接待人员后出。

当把客人引到接待办公室或接待室门前时，要对客人说：“这里就是”，然后敲一下门，等房间有回声再推开门。这里应当注意，如房门往里开时，接待人员要先进去，按住门，然后请客人进来；如房门往外开时，应拉开并按住门，请客人先进去。

(2) 如果引导客人前往施工现场、工作现场参观，接待人员应走在客人左前方数步的位置，若接待单位的主要领导陪同前往，应与来宾平行。在行走的过程中，不要闷头走路，而应讲一些比较得体的话，或简要介绍一些本企业的基本情况，活跃一下气氛。

二、握手

(一) 握手礼仪

握手礼是最平常的礼节，但它却起源于古代。传说在原始社会，当人们在路上遇到陌生人时，如果双方都无恶意，就放下手中防身的东西，伸开双手让对方抚摸掌心，以示亲善。这种表示友好的习惯沿袭下来成为今天的握手礼。

另一种说法，认为握手礼源于中世纪交战骑兵的和平表示。中世纪的骑兵全身披戴盔甲，身体除眼睛外，全部严密地包裹在甲冑里。如果两位骑士相遇并欲表示友好，互相接



近时就先脱去右手的甲冑，接着伸出右手表示没有武器。

现代人握手时表示的含义很多，如友好、亲近、寒暄、告辞、道别、感谢、祝贺等等。

在和领导或者身份较高的人握手时，下级要等上级先伸出手再趋前握手。但是如果是主宾关系，做主人的尽管是下级，也应先向上级伸出手表示欢迎。

握手时要注视对方，千万不能一面握手，一面东张西望或斜视它处，如果这样做，将是对对方的不尊敬。

握手时应握得紧而不能有气无力，可以用五个指头握着对方的手掌，轻轻地握一下，时间不要太长。男士同女士握手，一般只轻握对方的手指部分，不宜握得太紧太久。男士之间可握得较紧较久，但要注意不要握力太大，使对方有疼痛的感觉。

如果是双手握手，应当是双方右手握住后，左手再搭在对方伸过来的右手上。这也是经常用的握手礼节，以表示更加亲切，更加尊重对方。

如果是一般关系、一般场合，双方见面握手时稍用力握一下即可放开；如果关系亲密、场合隆重，双方的手握住后上下微摇一下，以表示热情。

如果你戴着手套，握手时要脱去手套，不然的话，就将是十分失礼的表现。如果你实在来不及脱掉，应向对方说明原因并表示歉意。但据西方传统，地位高的人和妇女有戴手套握手的特权。

（二）握手的忌讳

（1）贸然伸手。遇到上级、长辈、贵宾、女士时，自己先伸手是失礼的。

（2）目光游移，敷衍了事。握手时精神不集中，四处顾



盼，心不在焉，漫不经心是无礼的。

(3) 交叉握手。当另外两人正握手时，跑上去与正握手的人进行握手，是失礼的。

(4) 长时间不松手。周围的人很多，而你只顾与一人握手，忽视或冷淡他人，或者影响对方抽出手来与别人相握，也是失礼的。

(5) 用左手握手。用右手握手，这是约定俗成的礼貌。即使是左撇子，也要伸右手去握。

(6) 该先伸出手时不伸手。上级遇到下级、长者遇到年轻者、女士遇到男士，在需要握手致意的场合，前者不主动先伸出手，是失礼的。

(7) 出手时慢慢腾腾。对方伸出手后，出手应快，不应慢慢腾腾。

(8) 握手后用手帕擦手。这是极不礼貌的。

三、介绍

(一) 介绍的规则

介绍是接待礼节中的重要环节，是彼此不熟悉的人们开始交往的起点，通过介绍，可结识新的朋友。介绍有自我介绍和为别人介绍两种。

1. 介绍别人

(1) 将男士介绍给女士。在介绍过程中，先提到某个人的名字是对此人的一种尊敬。当介绍陌生男女相识时，介绍人通常先把男士介绍给女士，并引导男士到女士面前再作介绍。介绍过程中，女士的名字应先被提到，然后再提男士的名字。如：“张小姐，我来给你介绍一下，这位是高先生。”如果男士的年纪比女士大很多时，则应将女士介绍给那位男性长者，以表示对长者的尊重。如：“李先生，让我来介绍



一下，这位是我单位的李小姐。”

(2) 将职位低者介绍给职位高者。在被介绍相识的两个人或几个人中，宜将职位较低者先介绍给职位较高者。如：“牛经理，这位是飞天公司的马科长。”

(3) 将年轻者介绍给年长者。在同性别的两人中，年轻者应该被介绍给年长者，以示对前辈、长者的尊敬。如：“赵伯伯，这位是我的弟弟李强。”

(4) 将主人介绍给客人。客人来访，应将主人介绍给客人，以示对客人的礼貌。如：“李先生，我先介绍一下，这位是我公司高总经理。”

2. 自我介绍

自我介绍有两种情况：一种是面对来访者的自我介绍。初次来访的客人，当介绍自己的姓名、单位、职务，说明来意后，接待人员要很快将自己的姓名、身份说清楚，以便来人称呼你，进而与你交谈。另一种是面对被访者的自我介绍。这里要注意：

(1) 及时准确。当你叩开别人的家门，见到主人后，必须及时、简要、明确地做自我介绍，以免误会。如：“吴工，打搅您了！我是设备厂的技术员，叫张亮，我在技术上有个问题想向您请教一下。走得太仓促，事前没有同您联系，实在不好意思！”这时主人自然会邀你进屋详谈。

(2) 清楚介绍。自我介绍一般需要讲清楚自己的姓名和身份，以及来访目的。如你去某单位，找到管业务的同志后，自我介绍：“您好！我是电建公司的采购员，叫张亮，来贵公司联系购买一批电缆，希望您能帮忙。”

(3) 自我介绍时，可先请问对方的姓名：“您贵姓？”对方回答后再做自我介绍：“我姓张，弓长张。”



3. 称呼

介绍时少不了称呼。在社交场合，对人的称呼很有讲究，尤其是外国人。错把一位未婚的妇女称为“夫人”固然会闹笑话，称呼一位有军衔的将军为先生，也是不合适的。

各国对人的称呼都有一些独特的习惯，但是有些规矩则是到处一样的。在一般的情况下，对成年的男士，不论是已婚的或未婚的都称“先生 (Mister)”。在美国，12 岁以上的男士就享有“先生”的称号。对于妇女则有所区别，已婚的称“夫人 (Mrs)”，未婚的称“小姐 (Miss)”。女孩子一般是成年后才被人称“小姐”。对已婚的和未婚的妇女都可以称“女士 (Madame)”。如果你遇到一位妇女，不了解她的婚姻状况，最好称她“女士”。



上面所说的称呼对外国人可以加上姓氏和姓名，如“约翰·泰勒先生”、“戴维斯小姐”、“伊丽莎白·格兰夫人”等。以“夫人”称呼妇女时，可以用她丈夫的姓名，如“罗纳德·里根夫人”，也可以用丈夫的姓、本人的名，如“英迪拉·甘地夫人”。对已离婚的妇女，也称“夫人”，可以用她自己的姓名，如“玛丽·休斯夫人”，也可以用她前夫的姓、本人的名，如“玛丽·史密斯夫人”，但是一定不能称呼她“史密斯夫人”。如以“女士”称呼妇女，一般用她本人的姓名。

“先生”、“小姐”、“夫人”、“女士”等称呼，也可以加上职务，比如“市长先生”、“秘书小姐”、“校长女士”等。对已婚的妇女，如要称她的职称，最好不要用“夫人”，因为如称“教授夫人”，人们容易理解为她丈夫是位教授。

对于比较亲近和熟悉的亲戚、朋友，人们习惯称呼他们的名字如“理查”、“珍妮”等，显得亲切。但是，对年纪比自己大得多的长者直呼其名，则是不礼貌的。另外，即使是

比较熟的朋友，当你向第三者介绍他时，最好还是称呼他的姓氏加上“先生”、“小姐”或职务，如“这是理查·史密斯先生”或“请让我介绍威廉·马歇尔校长”等。

医生、教授、法官、律师以及有博士学位的人，总是对自己的职务或学位感到自豪，因此，对他们要称呼他们的职务，如“鲍威尔医生”、“法官女士”、“律师小姐”、“罗斯博士”等，助理医生也称“医生”、副教授也称“教授”。有趣的是，在英国对内科医生称“医生”，而对外科医生则称“先生”。对于一些有官衔的人，也应当称呼他们的官衔，如“荡登堡参议员”、“大使先生”等，对于部长及身居部长以上要职的人，还要加上“阁下”（Excellency），而在美国则没有称“阁下”的习惯。

实行君主制的国家仍然维持它们的一套习俗，对于这些国家的王室成员的称呼，只能随俗。对国王、王后称“陛下”，如“伊丽莎白女王陛下”；对王子、公主、亲王等称“殿下”，如“某某亲王殿下”；对有爵位的人可以称他们的爵位，如“罗伦斯·奥利费尔爵士”，等等。

尽管你是一个无神论者，对宗教界神职人员也要尊重他们的宗教信仰，称呼他们的宗教职位，如“牧师先生”等。

称呼人家的姓名时要特别注意，因为各国人们的姓名组合和排列很不一样，有的名字在前、姓氏在后，有的姓氏在前、名字在后，有的中间还夹有父名、祖父名，有的带有称号等，必须弄清楚，以免称呼错了，冒犯人家。

（二）介绍后的礼节

当介绍人把不认识的双方介绍完毕后，如果双方都是男士的话，某一方或双方都是坐着，那么就要站起来，趋前握手，通常被介绍者应该先趋前主动伸出手来。握手时，必须

