# 酒店前台接待礼仪规范【实用】

来源：网络 作者：梦回江南 更新时间：2025-01-29

*前台是一个单位的脸面和名片，对塑造单位形象非常重要。下面是小编精心整理的酒店前台接待礼仪规范，希望能给大家带来帮助! > 一、酒店前台电话礼仪 1.物品准备 在平时我们工作的时候就应该在电话旁边准备好纸和笔，方便记录客户电话内容。 ...*

前台是一个单位的脸面和名片，对塑造单位形象非常重要。下面是小编精心整理的酒店前台接待礼仪规范，希望能给大家带来帮助!

> 一、酒店前台电话礼仪

1.物品准备

在平时我们工作的时候就应该在电话旁边准备好纸和笔，方便记录客户电话内容。

2.左手拿话筒

大多数人习惯用右手拿起电话听筒，但是，在与客户进行电话沟通过程中往往需要做必要的文字记录。在写字的时候一般会将话筒夹在肩膀上面，这样，电话很容易夹不住而掉下来发出刺耳的声音，从而给客户带来不适。

为了消除这种不良现象，应提倡用左手拿听筒，右手写字或操纵电脑，这样就可以轻松自如的达到与客户沟通的目的。

3.接听时间

在电话铃响三声之内接听，如果有事情耽误了接听电话的时间，在接到客户电话时应该首先向其道歉。

4.保持正确的姿态

接听电话过程中应该始终保持正确的姿势。一般情况下，当人的身体稍微下沉，丹田受到压迫时容易导致丹田的声音无法发出;大部分人讲话所使用的是胸腔，这样容易口干舌燥，如果运用丹田的声音，不但可以使声音具有磁性，而且不会伤害喉咙。

因此，保持端坐的姿势，尤其不要趴在桌面边缘，这样可以使声音自然、流畅和动听。此外，保持笑脸也能够使来电者感受到你的愉悦。

5.重复电话内容

电话接听完毕之前，不要忘记复诵一遍来电的要点，防止记录出错或者偏差而带来的误会，使整个工作的效率更高。比如，应该对会面时间、地点、联系电话、区域号码等各方面的信息进行核查校对，尽可能地避免出错。

6.道谢

最后向客户道谢是基本的礼貌，来者是客，以客为尊，千万不要因为不直接面对客户而认为可以不用搭理他们。还有就是切记在电话结束之后要让客户先收线挂电话，我们再挂掉电话。

> 二、酒店前台接待服务礼仪规范

1.形象礼仪规范

礼貌待客、热情服务还不够，酒店前台接待人员还要注意自己形象礼仪规范，男士头发不可过长，头发不得油腻和有头皮;女士头发梳洗整齐,长发要捆绑好，不得戴太夸张的发饰，只宜轻巧大方的发饰,头发不得掩盖眼部或脸部。

面部修饰：男士不得蓄须，脸部要清爽宜人，口气清新。女士上岗要化淡妆，但是不得抹太多胭脂水粉，只宜稍作修饰，淡扫娥眉，轻涂口红，轻抹胭脂便可。

身体修饰：不得留长指甲，女士不能涂鲜艳的指甲油;要频繁洗澡，身上不得有异味，不能喷太多的香水。

2.仪态礼仪规范

酒店前台接待人员是酒店的;形象代言人;或称酒店的;门面;。因此要求前台接待小姐坐、立、行、走，端正自然，保持良好的精神风貌。

前台接待人员在工作中要注意你的站姿、坐姿、体态语、目光和微笑等;在工作的时候，常带着自然的笑容，表现出和蔼可亲的态度，能令客人觉得容易接近。不得故作小动作，打哈欠要掩着口部，不要作出搔痒、挖鼻、掏耳、挑牙等不雅的动作。

不得表现懒散情绪，站姿要端正，不得摇摆身体，不得倚傍墙、柜而立或蹲在地上，不可歪头歪身，及扮鬼脸作怪动作。用词适当，不可得罪客人，亦无须阿谀奉承，声线要温和，不可过大或过小，要清楚表达所要说的话;要始终保持微笑。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！