# 酒店前台接待礼仪规范有哪些

来源：网络 作者：清风徐来 更新时间：2025-04-06

*你们知道酒店前台接待礼仪有哪些吗?下面是小编为大家整理的酒店前台接待礼仪规范有哪些，仅供参考借鉴，希望可以帮助到大家。 > 一)简介： 前堂员工是酒店的先锋部队，也往往是酒店客人首先接触的员工，所以前堂员工在仪容及礼貌方面不断的检点及...*

你们知道酒店前台接待礼仪有哪些吗?下面是小编为大家整理的酒店前台接待礼仪规范有哪些，仅供参考借鉴，希望可以帮助到大家。

> 一)简介：

前堂员工是酒店的先锋部队，也往往是酒店客人首先接触的员工，所以前堂员工在仪容及礼貌方面不断的检点及警惕，员工的一举一动代表了酒店的形象及声誉。更由于前堂部职员是常处备受注目的环境之中，客人往往可以从前堂员工的操作情况看出酒店的管理水平。

> (二)仪容：

制服要完整清洁及称身，不得穿脏或有皱折的衣服。

头发男：头发不得油腻和有头皮，而且不得过长(留酒店规定的长度)。

女：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。

脸部男：不得蓄须，脸部要清爽宜人，口气清新。

女：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。

手部男：不得留指甲、指甲要清洁，指甲内不得藏污垢。

女：不得留太长指甲，不宜涂鲜红指甲油，指甲油只可用淡色的。

脚部男：清洁的鞋袜、鞋子每天上班前要擦亮。

女：清洁的鞋袜，不得穿有色的袜，要穿酒店规定的袜色，鞋子每天上班前要擦亮。

气味男：保持身体气味清新，不得有异味。

女：不得用强烈香料(香水)。

> (三)礼貌：

1.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。

2. 不得故作小动作(永远是成熟、稳重)，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。

3. 工作时不得咀嚼香口胶，吸烟及吃东西。

4. 不得嫌客人噜苏，应耐心地为客人服务。

5. 在处理柜台文件工作时，还要不时留意周围环境，以免客人站在柜台片刻，员工还蒙然不知。

6. 客人来到柜台前，马上放下正在处理的文件，礼貌的问安，表现出曾受过专业训练的风采，称职及有能力为客人服务。

7. 留心倾听客人的问题，不能随意中断客人的叙述，然后再清楚的解答，以免答非所问，如遇到问题不懂作答时，应该说：请稍等，待我查一查以便回答你的问题。

8. 如遇客人对某事情外行，或不能随俗之处，不得取笑客人。

9. 柜台员的工作效率要快且准。

10.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。

11.除了工作上应交待的事，不得互相攀谈私事，不得争论，不粗言秽语。

12.不得擅自用柜台电话作私人之用，如遇急事可请求上司用后台的电话。

13.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。

14.不得在工作时，阅读报章、书籍。

15.走路时，不可奔跑，应脚步轻快无声，不要作怪动作。

16.尽量牢记客人的姓氏，在见面时能称呼客人X先生/小姐/女士，你好!。

17. 若客人之问询在自己职权或能力范围以外，应主动替客人作出有关之联系，而不得随便以不知道回答甚至置之不理。

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！