# 迎宾礼仪要求

来源：网络 作者：雪海孤独 更新时间：2025-03-15

*迎宾礼仪要求有哪一些呢?下面是小编为大家搜集整理出来的有关于迎宾礼仪要求，欢迎阅读! 【迎宾礼仪要求】 >一、仪容仪表要求 1.项目 怪异发型。 怪异发型。 2.短发：前不过眉，后不过领 短发：前不过眉， 3.长发盘发标准：发...*

迎宾礼仪要求有哪一些呢?下面是小编为大家搜集整理出来的有关于迎宾礼仪要求，欢迎阅读!

【迎宾礼仪要求】

>一、仪容仪表要求

1.项目 怪异发型。 怪异发型。

2.短发：前不过眉，后不过领 短发：前不过眉，

3.长发盘发标准：发夹必须统一为黑色或棕色。 长发盘发标准：发夹必须统一为黑色或棕色。 面部 面部清洁，化淡妆、口气清新，戴眼镜员工，镜片无色、干净、明亮、 面部清洁，化淡妆、口气清新，戴眼镜员工，镜片无色、干净、明亮、无破 损。 工装要保证干净、挺括、无褶皱、合体、无破损、无异味，能展示企业形象 工装要保证干净、挺括、 褶皱、合体、无破损、无异味， 着肉色丝袜，穿裙子时着连裤袜，要求干净、无破损、无抽丝、 着肉色丝袜，穿裙子时着连裤袜，要求干净、无破损、无抽丝、脱落或堆积 色丝袜 现象 具体要求 要求头发不凌乱、无异味、无头屑。

>二、迎宾服务礼仪

1、站立： 站立： 女迎宾员站姿脚为 字型或 字型，左脚脚跟靠右脚脚心处， a.女迎宾员站姿脚为丁字型或V字型，左脚脚跟靠右脚脚心处， 35 度为宜，双手自然下垂在腹部，右手放于左手上面。 两脚之间呈 3545 度为宜，双手自然下垂在腹部，右手放于左手上面。 男迎宾员站姿为双脚与肩同宽，双腿绷直，双手背后右手放于左手后面。 b.男迎宾员站姿为双脚与肩同宽，双腿绷直，双手背后右手放于左手后面。

2、引领： 引领时，做里面请的手势：将右手臂自然弯曲 提至齐胸的高度， 自然弯曲。

a.引领时，做里面请的手势：将右手臂自然弯曲，提至齐胸的高度，手指 伸直五指并拢，手掌心向上以肘关节为轴，指向目标，动作幅度不要过猛。 伸直五指并拢，手掌心向上以肘关节为轴，指向目标，动作幅度不要过猛。

b.引领客人时，应在宾客的左侧前方 1.5 米左右侧身行走，同时用眼睛余 光观察客人是否跟上，行走过程中不时回头示意客人， 光观察客人是否跟上，行走过程中不时回头示意客人，上台阶或有拐弯时提醒 客人慢行。

c.问候时，遵循四先原则，先女后男，先老后幼，先宾后主，先主要后一 问候时，遵循四先原则，先女后男，先老后幼，先宾后主， 般。 客人带有行李或较重的公文包时征求客人意见，若对方再三谢绝帮助。

d.客人带有行李或较重的公文包时征求客人意见，若对方再三谢绝帮助， 则不必再三征询，对客人的任何物品都要轻拿轻放。 则不必再三征询，对客人的任何物品都要轻拿轻放。 用餐高峰期时，餐厅内暂无空位，要向客人表示歉意，说明情况。

e.用餐高峰期时，餐厅内暂无空位，要向客人表示歉意，说明情况。客人 因不能耽误时间而要离去，应热情相送，同时递送订餐卡。客人表示可以等候， 因不能耽误时间而要离去，应热情相送，同时递送订餐卡。客人表示可以等候， 要离去 马上安排客人在等位区沙发就座，及时倒水，并示意客人看看杂志、报刊。 马上安排客人在等位区沙发就座，及时倒水，并示意客人看看杂志、报刊。同 时帮助把菜品安排好，座位安排好后，引领客人并与服务员交接菜单。 时帮助把菜品安排好，座位安排好后，引领客人并与服务员交接菜单。

f.引领客人入座时：迎客走在前，送客走在后，客过要礼让，同行不抢道。 引领客人入座时：迎客走在前，送客走在后，客过要礼让，同行不抢道。

>三、订餐服务礼仪

1、在接待电话预订时，需暂时放下手头的一切工作，端坐或端立，电话响起两 在接待电话预订时，需暂时放下手头的一切工作，端坐或端立， 声拿起话筒与对方通话。 2cm 左右距离，面带微笑， 声拿起话筒与对方通话。话筒与口部保持 2cm3cm 左右距离，面带微笑，声音 甜美通话结束时，应遵循对方先挂机的原则。如果知道是谁： 您好，XX 职位 甜美通话结束时，应遵循对方先挂机的原则。

如果知道是谁： 您好，XX 职位 职位 ; 如不知道是谁： 。 如不知道是谁： 您好，鱼圣海港生态养生酒店为您服务 通话结束时： 欢迎 鱼圣海港生态养生酒店为您服务 通话结束时： 您到时光临 。 您到时光临 忌通话精神不振，一副懒洋洋或没有睡醒的样子。 注：a.忌通话精神不振，一副懒洋洋或没有睡醒的样子。b.忌耳朵和肩 膀夹住电话接听。 忌讲方言，不讲普通话。 膀夹住电话接听。c.忌讲方言，不讲普通话。 听不清对方讲话时，委婉的提醒对方， 我们这边线路不太好，

2、听不清对方讲话时，委婉的提醒对方， 我们这边线路不太好，听不清您的 声音，您的声音稍大一点好吗? 谢谢 声音，您的声音稍大一点好吗? 谢谢 谢谢 。 注：忌直接指责对方信号不好，让其换个方位打，不耐烦。 忌直接指责对方信号不好，让其换个方位打，不耐烦。 给客人打电话时，先向对方问候并进行自我介绍， 您好，

3、给客人打电话时，先向对方问候并进行自我介绍， 您好，我是鱼圣海港生 态养生酒店鬃， 态养生酒店鬃， 鬃 请问您现在听电话方便吗? 请问您现在听电话方便吗? 当不确定对方是要找的人时： 您 当不确定对方是要找的人时： 好，我是鱼圣海港生态养生酒店的鬃， 请问是鬃 职位吗? 我是鱼圣海港生态养生酒店的鬃， 请问是鬃 职位 酒店的鬃 ，请问是鬃 ， 注：在通电话时忌嗓门太高。 在通电话时忌嗓门太高。

4、接客人订餐电话时，需直截了当，报酒店名称，应吐字清晰，声调柔和，语 接客人订餐电话时，需直截了当，报酒店名称，应吐字清晰，声调柔和， 言文明， 您好，鱼圣海港生态养生酒店为您服务。 言文明， 您好，鱼圣海港生态养生酒店为您服务。

5、在宾客态度不友好时，说话不要急躁，要耐心，心平气和的为客人解答，表 在宾客态度不友好时，说话不要急躁，要耐心，心平气和的为客人解答， 情柔和，自然。 情柔和，自然。 注：忌与客人争辩，更不允许急躁，语言粗俗。 忌与客人争辩，更不允许急躁，语言粗俗。 接待亲自来店预订的客人时，立刻起身，主动问候， 您好，

6、接待亲自来店预订的客人时，立刻起身，主动问候， 您好，请问需要帮忙 吗?当确认客人订餐时，询问客人： 请问预订什么时间的餐位?大约几位? 当确认客人订餐时，询问客人： 请问预订什么时间的餐位?大约几位? 对房间和菜品有什么特殊要求? 对房间和菜品有什么特殊要求? 注：忌安排包厢时以貌取人。 忌安排包厢时以貌取人。

7、观察到宾客犹豫不决时，应根据客人要求热心为客人提供信息，当好参谋。 观察到宾客犹豫不决时，应根据客人要求热心为客人提供信息，当好参谋.注：a.忌硬性为客人安排房间，注意热情适度，只能当参谋，不要参与决 忌硬性为客人安排房间，注意热情适度，只能当参谋， 忌不管不问，旁观，等客人自己做决定。 策 b.忌不管不问，旁观，等客人自己做决定。

8、对重要的客人和熟客可以不漏声色的巧妙地予以照顾，让其感到与众不同， 对重要的客人和熟客可以不漏声色的巧妙地予以照顾，让其感到与众不同， 有一种优越感及被重视、被尊重感。例如： 某老总， 有一种优越感及被重视、被尊重感。例如： 某老总，知道您每次宴请的客人都 非常的重要， 包房如何?房间大又明亮。我会与经理沟通， 非常的重要，为您安排 XX 包房如何?房间大又明亮。我会与经理沟通，为您安 排最优秀的服务员为您服务! 排最优秀的服务员为您服务! 注：a.忌边为客人服务边接电话。b.不能与较熟的客人谈话过久。c.忌 忌边为客人服务边接电话。 不能与较熟的客人谈话过久。 同时办理几件事情，以免精神不集中出现差错。 同时办理几件事情，以免精神不集中出现差错。

>四、迎候服务礼仪

1、迎宾按规定着装，立于指定位置，站姿优雅，必须保持抬头，收腹，肩平，双脚成： 丁 迎宾按规定着装，立于指定位置，站姿优雅，必须保持抬头，收腹，肩平，双脚成： 或V字形，双手交叉放于小腹前，面带微笑，目视前方，精神饱满的迎接客人的到 字形，双手交叉放于小腹前，面带微笑，目视前方， 不得交头接耳，不得依靠门或其他物体，站位要整齐美观。 来，不得交头接耳，不得依靠门或其他物体，站位要整齐美观。 有客人到达迎宾区域时， 迎宾员应面带微笑向客人行鞠躬礼， 并向客人问好和表示欢迎。

2、 有客人到达迎宾区域时， 迎宾员应面带微笑向客人行鞠躬礼， 并向客人问好和表示欢迎。 询问客人是否有预定，在询问时要注意礼貌用语， 先生请问您几位用餐。

3、询问客人是否有预定，在询问时要注意礼貌用语，如先生请问您几位用餐，或者先生 您有预定吗? ，如果客人说已经有预定餐位，迎宾员要问清客人的姓名等预定方式， 您有预定吗? 如果客人说已经有预定餐位，迎宾员要问清客人的姓名等预定方式， 即找到预定的记录，查找为客人已经准备好的餐位， 立即找到预定的记录，查找为客人已经准备好的餐位，询问客人人数是否与预定人数一 如有变动经客人允许后，安排合适的就餐人数，由开台人员快速， 样，如有变动经客人允许后，安排合适的就餐人数，由开台人员快速，准确操作为客人 安排合适的餐位并引领客人前去。 安排合适的餐位并引领客人前去。 如果没有预定的客人， 则应先询问客人是去包房还是点菜， 待客人决定后马上引领客人。

4、 如果没有预定的客人， 则应先询问客人是去包房还是点菜， 待客人决定后马上引领客人。 在引领客人的过程中迎宾员要注意如下细节：

5、在引领客人的过程中迎宾员要注意如下细节： 右手五指并拢手心向前， 伸直右臂向右下方指引为个人示意， 同时礼貌的对客人说：

1) 右手五指并拢手心向前， 伸直右臂向右下方指引为个人示意， 同时礼貌的对客人说： 先 请您这边走、您请跟我来! 生，请您这边走、您请跟我来! 引领客人入座行走时， 米左右，行走速度要适中，

2) 引领客人入座行走时，迎宾员应走在客人前方距客人 1.5 米左右，行走速度要适中， 不要太远，走路速度不要太快，并注意回头观察客人是否跟上了， 不要太远，走路速度不要太快，并注意回头观察客人是否跟上了，遇到转弯时要向客 人示意，并略作停留，等客人走进后再继续前行。 人示意，并略作停留，等客人走进后再继续前行。 注意倾听客人中间的谈话了解客人的称呼，职位关系，用餐原因和需求等， 3)注意倾听客人中间的谈话了解客人的称呼，职位关系，用餐原因和需求等，到达房间 时简单的讲述给台员与服务经理。 时简单的讲述给台员与服务经理。

>五、安排客人就座

1、到达了餐桌边后应先征询客人的意见： 到达了餐桌边后应先征询客人的意见： 迎宾员在引领客人到餐位时，一定要问客人是否喜欢这个位置，以达到尊重客人，

1)迎宾员在引领客人到餐位时，一定要问客人是否喜欢这个位置，以达到尊重客人，让 客人满意的目的。 客人满意的目的。 人数较多的客人，在安排餐位的时候，一般安排靠里的位置，因为人多比较热闹， 2)人数较多的客人，在安排餐位的时候，一般安排靠里的位置，因为人多比较热闹，为 了不影响其他客人用餐。 了不影响其他客人用餐。 谈生意的客人边用餐边谈工作不喜欢他们的谈话被别人听到 比较喜欢安静的角落。 用餐边谈工作不喜欢他们的谈话被别人听到，

3)谈生意的客人边用餐边谈工作不喜欢他们的谈话被别人听到，比较喜欢安静的角落。 可以将他们安排到比较清静的座位。以是对客人的注重。 可以将他们安排到比较清静的座位。以是对客人的注重。 一对恋人来用餐，迎宾台应该为他们找一个安静又便于观赏景色的地方。

4)一对恋人来用餐，迎宾台应该为他们找一个安静又便于观赏景色的地方。对着装入时，华丽的客人安排尽量在餐厅比较显著的位置，一是衬托餐厅的气氛，

5)对着装入时，华丽的客人安排尽量在餐厅比较显著的位置，一是衬托餐厅的气氛，二 来也表示对客人尊重。 来也表示对客人尊重。 带有小孩的客人应安排在尽可能不打扰其他客人的地方。

6)带有小孩的客人应安排在尽可能不打扰其他客人的地方。 为保证有人迎候客人，迎宾不可在楼面逗留过长时间，如遇到客人要求帮助。

7)为保证有人迎候客人，迎宾不可在楼面逗留过长时间，如遇到客人要求帮助，可以做 解释，然后立即知会领班和服务员。先生，请稍等，我们的领班马上来为您服务。 解释，然后立即知会领班和服务员。先生，请稍等，我们的领班马上来为您服务。 客人对餐桌表示满意后 协助服务员帮客人落座。 餐桌表示满意后， 2、客人对餐桌表示满意后，协助服务员帮客人落座。

>六、迎宾员适时离开

1、当有服务员前来问顾客提供餐中服务时，应适时离开，并祝客人用餐愉快和道别迎客： 当有服务员前来问顾客提供餐中服务时，应适时离开，并祝客人用餐愉快和道别迎客： 先生，祝您午餐、晚餐用餐愉快! 先生，祝您午餐、晚餐用餐愉快! 后退两小步，然后转身离开，不应再客人身边直接转身离去。

2、后退两小步，然后转身离开，不应再客人身边直接转身离去。 若服务员不在附近，需即时将有关新到的客人情况知会他们。

3、若服务员不在附近，需即时将有关新到的客人情况知会他们。

七、迎宾员送客

1、面带微笑向客人行鞠躬礼。 面带微笑向客人行鞠躬礼。 感谢客人的光临，并祝客人愉快和道别迎宾:先生，谢谢光临，祝您愉快，再见。

2、感谢客人的光临，并祝客人愉快和道别迎宾:先生，谢谢光临，祝您愉快，再见。

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！