# 如何做好接待工作

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2025-01-20

*接待工作是一项热情、周到、细致的工作,必须遵循礼貌、负责、方便、有效的原则，做好接待工作,需要把握以下接待工作中的礼仪。下面是范文网小编为大家搜集的如何做好接待工作，供大家参考。 一、会议接待：礼仪水平的综合展示 会议接待是接待部门的...*

接待工作是一项热情、周到、细致的工作,必须遵循礼貌、负责、方便、有效的原则，做好接待工作,需要把握以下接待工作中的礼仪。下面是范文网小编为大家搜集的如何做好接待工作，供大家参考。

一、会议接待：礼仪水平的综合展示

会议接待是接待部门的一项经常性的工作，为会议成功举办提供必要的物质条件和服务保障。

会议接待具有综合性的特点。从礼宾服务到食宿安排、车辆保障、医护防疫、安全警卫，从会场布置、接送站到招待晚宴设计、内外联络，等等，也是一个系统工程。大型会议，特别是各类庆典、经贸交流等大型节会，来宾数量多、层次高，服务保障职能尤其繁重，涉及方方面面。会议接待的综合性，决定了会议接待礼仪展示的综合性。会议接待是否成功，不仅需要精心组织，周密安排，而且要求参与会议接待的人员具有较高的职业素质和礼仪修养，确保会议接待过程的统一、规范、高效、流畅，使各个环节、方面，都体现出较高的职业水准和礼仪水准，通过优质服务、文明服务，展现接待地的文明礼仪形象。

随着当今社会经济、文化交流与合作越来越频繁，各种会议活动越来越多，会议接待得到迅速发展。接待工作呈市场化、产业化发展趋势、表现为会展业的兴盛。

二、礼仪贯穿于会议接待服务全过程：标准化与个性化

会议接待人员把零差错、零事故、零投诉作为工作目标。实现零差错、零事故、零投诉，也是接待礼仪的要求、表现和确证。

会议接待礼仪贯穿于会议接待服务全过程、各个方面和各个环节。接待礼仪的基础是接待服务标准化。由于会议接待来宾数量多，来宾构成复杂，通常会采取对口对应接待和多场地接待，以及变数比较大，因此，统一接待流程和标准，切实做到接待服务标准化、规范化，具有极为重要的意义。服务提供是否标准，是指服务技术技能、动作和程序是否到位，以及服务的效率、熟练性和文明程度。制定标准的出发点在于对客服务中做到规范，而目标则在于最大限度地满足来宾需求，实现来宾满意。

目前，通常存在的问题是：在服务过程中过分关注个性化，忽视标准化;或标准贯彻不到位，或服务标准不科学。从大的范围说，则缺少统一的会议接待服务标准。接待服务标准化，要求所有接待服务人员熟练掌握职责范围内的工作流程和标准。明确岗位职责，即自己在工作中应干哪些工作;掌握完成某项工作的工作流程和评价标准。接待服务过程中的任何一个差错、失误，都会给来宾带来不便。从礼仪角度看，则会失礼。例如，某个会议将来宾分别安排在甲、乙两个宾馆。会议报到那天，甲宾馆的接待工作做得很好。但在乙宾馆这边，却没有接待人员迎候、值守，以至来宾找不到签到的地方，晚饭时许多来宾找不着餐厅，引起来宾不满。再如，会议安排到外地参观考察，当车队走了近100公里，发现前面修路。此路不通，只好折回，从另一条路去目的地。这一折腾，来宾的心情可想而知。这两个事例，至少说明我们的工作不细致，也是接待服务流程和标准贯彻不到位，从而造成失误、失礼。

显然，做好会中的服务工作，首先是做好会前准备工作，尤其是建立和完善接待服务流程和标准。应根据会议的要求，组织好目标明确、责任到位、各司其职的服务工作小组，科学分工，工作规则、内部(各成员单位、工作小组)职责分工和协调机制、工作流程和标准，以及工作推进时间表等，科学策划和编制各项工作方案以及应急预案，并狠抓落实，如现场检查，落实有关细节，以及礼宾接待队伍的培训等。坚持未雨绸缪，把问题想在前，把工作做在前，把矛盾解决在前，增强工作主动性和前瞻性。在接待工程中，要坚持统一指挥、统筹协调，做到相互配合，通力合作，无缝衔接，关注细节，实现服务标准化、规范化，确保礼宾接待各项工作统一、规范、高效、有序运转。

接待礼仪一方面通过服务标准化体现出来，一方面通过服务个性化得以展示。对重要宾客实行一对一管家式服务，及时了解掌握来宾的个性化需求及风俗习惯、宗教禁忌、情感爱好等信息，对餐饮配备、住宿安排、出行保障、医疗保健等事项相应做出个别安排，让每一位嘉宾高兴而来、满意而归。从我们的服务现状看，既存在或更主要的是标准化不到位的问题，对差错、失误案例作分析，造成差错、失误的原因绝大多数集中于接待准备工作不从分、协调性和应变应急能力差，以及服务人员技能不过硬、效率过低等已经被标准化了的方面;但也存在个性化欠缺的问题，主要表现在对来宾的个体个性关注多，对参会群体的个性关注少：对客体个性关注多，对主体个性关注少。

实现个性化服务，既要强调来宾个体个性，还要关注参会群体个性。依会议内容，会议种类繁多，有党政工作会议、经贸交流、大型庆典、体育赛事、文化交流、等等，分属不同类型，并有特定的主题，从而形成会议以及参会群体的个性。由于会议接待规模大、来宾数量多，实行一对一管家式服务，只能是针对部分重要宾客。因此，把握会议的特点和与会群体的个性，提供针对性的接待服务，统一接待服务标准，既能降低我们工作的难度，又能增强个性化服务的效果。

同时，既要关注客体个性，如宾客的个性化需求、会议的特点，又要充分发挥主体个性，即接待方、接待地的个性，是会议接待的地方特色和文化特色。

三、热情与节俭

正确处理热情周到与勤俭节约的关系，是接待部门、接待人员一个绕不开的话题。

热情与节俭，从不同的方面揭出礼仪的本质特征。热情，是一种心理特征，一种积极的情绪和情感，它从情感、心理方面揭示了礼仪的心理本质和精神特征特征：要求以客为尊，一视同仁，殷勤对客，重视细节，使宾客产生被尊重、被欢迎，舒适、愉悦的体验，形成和谐、融洽的接待氛围。

节俭，是一种与消费相关的道德品质，在中国文化中，恭俭庄敬曰礼。孔子说：礼，与其奢也，宁俭。《礼记》云：恭俭庄敬， 礼教也。并把勤俭提高到国家治理的高度：历览前贤国与家，成由勤俭破由奢。热情、朴素，更是我们党的接待工作的优良传统。在公务接待中，必须坚持勤俭节约、倡导素朴之美，务实节俭、好廉去奢，坚持热情与节俭的统一。

实现热情与接待的统一，要求正确认识接待服务提供的物质性与精神性及其关系。不能只看到服务提供的物质性，而忽视服务提供的情感性、精神性，甚至把热情理解为讲排场、比阔气，铺张浪费。接待服务，总是要有一定的物质提供为载体，以满足来宾吃、住、行等的需要。但是，这种物质提供，不仅具有实用性，而且具有表意性。节俭、也是表意的内容。因此，决不是越奢侈越排场越贵重就越礼仪越能表达热情。陕西省委书记赵乐际在谈到选送礼品时说：强调选送有地域特色的小礼品和纪念品，少而精。礼品和纪念品实际上是一个心意，表示一下意思。外国人送东西，一件很小的礼物，里三层外三层包装，外观看似很精美，实际上不值几个钱。所以说不一定送贵重的，贵重的从某种意义上说就是行贿，当背离了公务接待的原则、标准时，其结果是浪费人力物力，加重了财政负担，造成了公共资源的浪费。而这种热情所释放出来的情意内涵，实际上扭曲了人际关系、上下级关系，使人际关系、上下级关系庸俗化。从接待礼仪的角度看，实际上是对来宾的不敬和失礼。

热情，首先体现在接待服务的标准化、规范化之中。在接待标准的范围内思考问题，量力而行，量入为出，精打细算，做到少花钱、多办事、办好事。从目前情况看，缺乏统一的接待标准，以及虽然有标准但落实不到位，这两个问题同时存在。

实现热情与节俭的统一，必须充分发挥主体个性。接待礼仪，是接待服务人员的交际姿态、服务效率、服务礼仪、服务技能以及服务人员的仪表风度所表现出来的人以及人际关系的文明程度和美。同时，要善于利用接待地的特色资源和文化特色，凸显接待内涵和个性，不断创新接待方式，控制不必要的礼仪性、应酬性活动;从实际出发，节俭朴实，注重实效，控制活动的规模、时间、参加人数;降低会议成本。

在接待过程中，则要注重动态调控。在保证服务质量和正常工作需要的同时，根据来宾信息和工作进度，对各项后勤保障措施及时进行调整，最大限度地节省经费开支。严格执行事前申请审批、事后复核报销的支出审批制度和资产领用登记制度，严格进行工作人员分组考核登记，严格监控日常性支出，严格控制酒店就餐人数、标准，尽最大努力减少一切不必要费用。

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！