

第六章 行政办公室 职场礼仪与来访接待



主讲：马蔚然



职称：副教授



单位：辽宁经济管理干部学院



系部：管理学院

【学习目标】



一、知识

- (一) 掌握职场的礼仪标准
- (二) 掌握办公室职场的各种基本礼仪
- (三) 了解职场的宴会礼仪。



二、技能

- (一) 熟练操作各种基本礼仪
- (二) 能够在接待和帮助来访者中对各种礼仪加以实际运用。

职场经验

2分钟阅读故事

扮演故事中人物，表演该故事

表演时间3分钟

安排好录音录像

阅读本章第二节电话礼仪标准

将故事中的错误行为挑出来。



职场经验

在职场中，不管对方的地位高低，都要做到尊重对方，这是最基本的礼仪要求。



重点难点



**(一) 熟练操作
各种基本礼仪;**



**(二) 能够在接待和
帮助来访者中对各种礼
仪加以实际运用。**

主要内容



1

职场礼仪标准

2

办公室职场礼仪修炼

3

办公室职场服装礼仪

4

职场宴会礼仪

5

来访接待

第一节 职场礼仪标准

(一)

• 一、职场礼仪的含义

(二)

• 二、几种常见的职场礼仪



一、职场礼仪的含义



指导和约束人们交往行为的规范



协调社会成员相互交往关系的行为规范



职场礼仪就是人们在职业场所中应当遵循的一系列礼仪规范。



二、几种常见的职场礼仪

(一) 称呼礼仪

(三) 握手礼仪

(五) 站姿、坐姿、
走姿礼仪

(七) 开门礼仪

(九) 会议礼仪

(二) 介绍礼仪

(四) 名片礼仪

(六) 乘电梯礼仪

(八) 引路礼仪



(一) 称呼礼仪

1. 常用的称呼

(1) 社交、工作场合中常用的称呼



①职务性称呼;



②职称性称呼;



③学衔性称呼;



④行业性称呼。



(一) 称呼礼仪

1. 常用的称呼

(2) 生活中的称呼



①对亲属的称呼；



②对朋友、熟人的称呼；



③学衔性称呼；



④行业性称呼。



(一) 称呼礼仪

使用错误的
称呼



称呼禁忌



使用过时的
称呼



称呼禁忌



用绰号作
为称呼



称呼禁忌



(二) 介绍礼仪

1. 自我介绍

(1) 自我介绍的时机



①你想理解对方情况之时;



②你想让别人了解你的情况之时。



(二) 介绍礼仪

(2) 自我介绍应注意的问题



①要注意介绍时的顺序;



②控制自我介绍的时间;



③自我介绍内容的准备。



(二) 介绍礼仪

2. 为他人做介绍

**为他人做介绍的顺序
先低级-后高级**

01

(1) 晚辈和长辈，先介绍晚辈。

02

(2) 上级和下级，先介绍下级。

03

(3) 主人和客人，先介绍主人。



(三) 握手礼仪

2. 为他人做介绍

1. 握手的顺序 高级先，低级后

01

(1) 长辈和晚辈握手，长辈先伸手。

02

(2) 上级和下级握手，上级先伸手。

03

(3) 男士和女士握手，女士先伸手。



多人握手

2.如果需要和多人握手，要讲究先后顺序，先年长者，后年幼者；先长辈，再晚辈；先老师，后学生；先女士，后男士；先已婚，后未婚；先上级，后下级。



多人握手

3. 如果几个人握手，向其他人点头示意就可以果人数较多，可以只和相近。



4. 握手时注意的问题:

(1) 不要用左手相握



(2) 不要在握手时
戴手套、墨镜和帽子



(3) 不要在握手时另
外一只手插在衣袋里



(4) 不要在握手时仅
仅握住对方的手指尖



(5) 与异性握手
时不要用双手



(四) 名片礼仪



提前准备



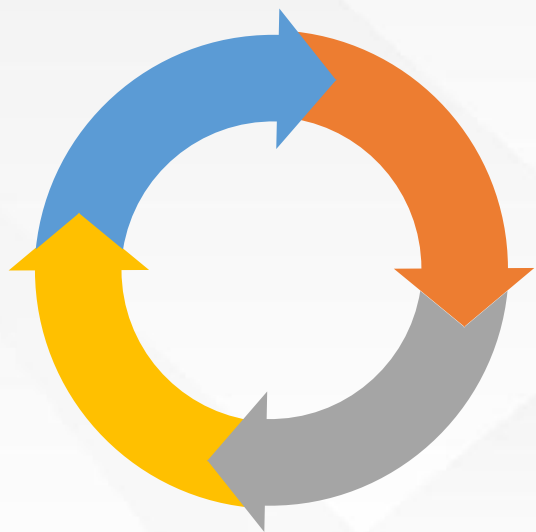
如何递送名片



地位低的人把名片递给地位高的人



(四) 名片礼仪



如何接受名片?



起身迎接 表示谢意

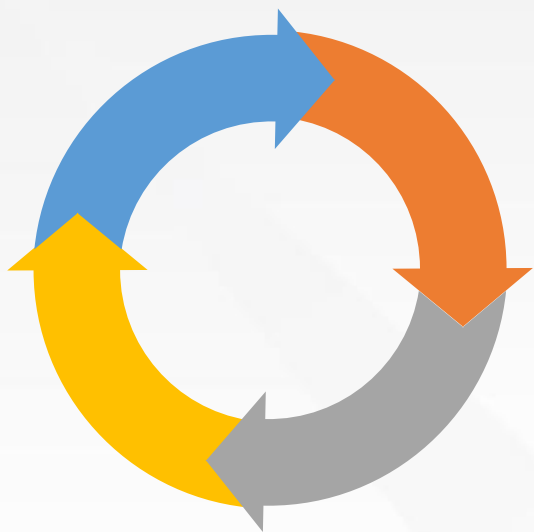


要回敬对方



要仔细看名片后再收藏

(四) 名片礼仪



3.名片使用中需要注意的问题。



(1) 名片不要任意涂改。



(2) 应该在会议或活动之后交换名片。



(3) 不要在陌生人中发自己的名片。



(4) 如果为了联系业务在不认识的人中发名片，要再刚见面或告别时发送。

(五) 站姿、坐姿、走姿礼仪



(五) 站姿、坐姿、走姿礼仪

01

(1) 双手可以平放在双膝上。



2. 正确的坐姿

(2) 双手可以叠放，放在一条腿的中前部。

02



(五) 站姿、坐姿、走姿礼仪

3.正确的走姿



(六) 乘电梯礼仪

1. 电梯没有其他人的情况

(1) 在客人之前进入电梯，按住“开”的按钮，然后请客人进入电梯。

(2) 如果达到指定位置，按住“开”的按钮，然后请客人先下。

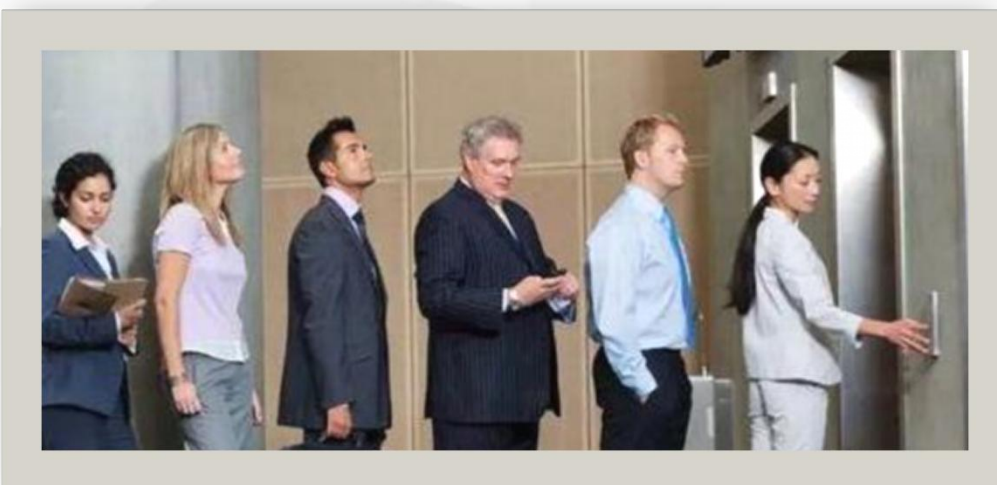
2. 电梯内有人时，无论是上下，都应该请客人先下。



(六) 乘电梯礼仪

3.在电梯内，应注意：

- (1) 先上电梯的人应往后面站，以免妨碍他人上电梯。
- (2) 电梯内不可大声喧哗。
- (3) 电梯内有很多人时，后进入电梯的人应面向电梯门站立。



(七) 开门礼仪

1.向外开门时

- ✓ (1) 先敲门，打开门后握住门把手，站在门旁，对客人说“请进”并施礼。
- ✓ (2) 进入房间后，用右手将门轻轻关上。
- ✓ (3) 请客人入座，安静退出。



(七) 开门礼仪

2. 向内开门时

- ✓ (1) 敲门后，自己先进入房间。
- ✓ (2) 侧身，握住门把手，对客人说“请进”并施礼。
- ✓ (3) 轻轻关上门后，请客人入座，安静退出。



(八) 引路礼仪



(1) 应走在客人左前方的2—3步处。



(2) 引路人应走在左侧，客人应走在正中央。

1.在走廊引路时



(3) 要与客人的步伐保持一致，不能太快。

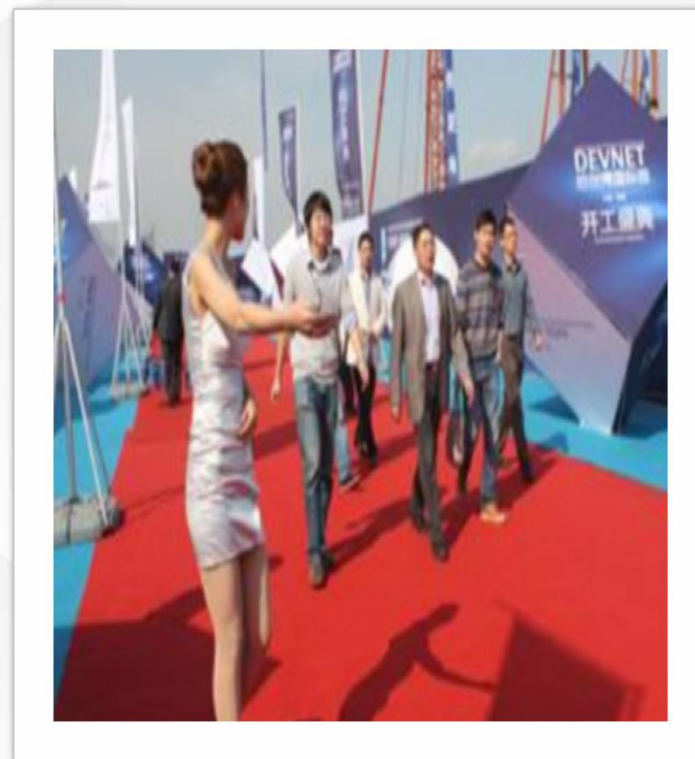


(4) 引路时要注意客人，适当可以做一些介绍。



(八) 引路礼仪

2. 在楼梯间为客人引路时，应该让客人走在正前方（右侧），引路人走在左侧。



(八) 引路礼仪

3. 途中要注意引导、提醒客人，遇到拐弯或有楼梯台阶时，要注意使用手势，并提醒客人“这边请”或“注意楼梯”等。



(九) 会议礼仪



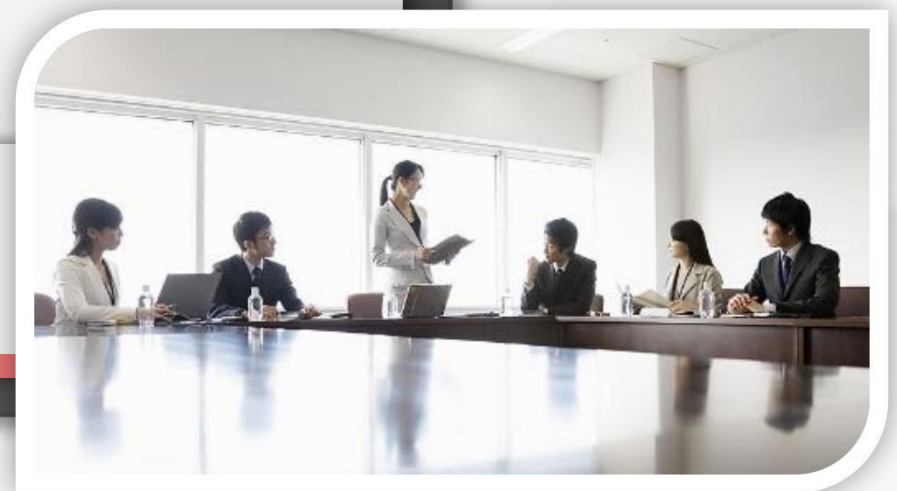
**1. 参加会议时，应提前
3—5分钟入会场。会议
结束时，按次序出场。**



(九) 会议礼仪



2. 主动把手机设置为关机或者是静音状态。



(九) 会议礼仪



**3. 开会时，不可左顾右盼
或交头接耳，不可伸懒腰，
要认真做好会议记录。**



(九) 会议礼仪



4. 座次要求:

(1) 如果是部门的小会议，通常以面对正门的位置设为主席之位，其他参会者可在其两侧就座。



(九) 会议礼仪



(2) 如果是大型会议，中间的位次最高，其他主持人和与会人员按职务高低就坐两侧。切忌是左高右低。



【本节任务训练】

熟练掌握职场礼仪，与同学互相模拟练习，并提交练习记录。

参考：周思敏老师的职场礼仪讲座



谢谢观看



主讲：马蔚然



职称：副教授



单位：辽宁经济管理干部学院



系部：管理学院