

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



1

学习目标

2

重点难点

3

职场经验

4

职场忠告

5

主要内容

6

实践课程



【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。

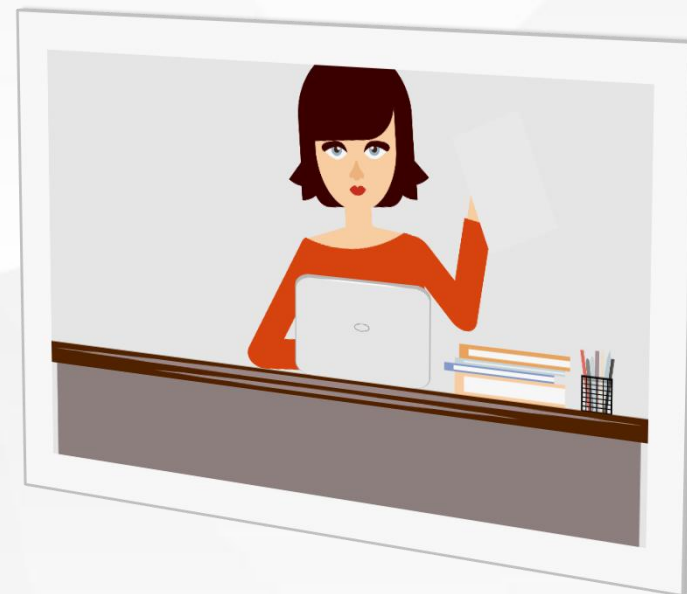


二、技能

- (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。



主要内容



第五节 来访接待



做好接待准备



做好接待服务



做好接待评估和总结



临时到访客人的接待服务



一、做好接待准备

1.了解来访者意图

2.制定接待工作计划和接待流程



(1) 来访者的信息



(2) 来访目的



(3) 来访时间



一、做好接待准备



(4) 来访活动内容



(5) 接待类型



(6) 接待人员



(7) 接待工作日程安排



(8) 物资准备



(9) 预算



一、做好接待准备

3.做好具体的准备工作



**(1) 召集有关人员对接
待工作进行详细安排，明
确职责和任务的撰写、打
印进行督促办理。**



一、做好接待准备



**(3) 通知餐饮部门做好桌次的安排、饭菜的准备
工作。**



**(4) 对相关的接待人员进行
培训。**



二、做好接待服务



1

做好迎接

2

注意接待中的细节

3

安排好餐饮

4

注意送行时的礼仪



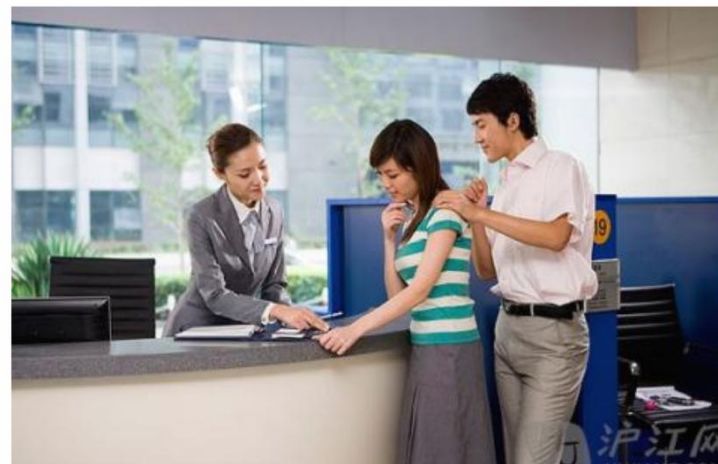
三、临时到访客人的接待服务



1.精心布置和保持办公和接待大厅的良好环境



2.使用礼貌性语言，真心诚意地关心和帮助来访者



三、临时到访客人的接待服务



3.用友好亲切的语言，了解来访者的所在单位、姓名、职务、来访的目的、欲想访问的部门和人员等信息。



三、临时到访客人的接待服务



4.确保来访者在等待中感到舒适



5.明确引导来访者到单位被允许访问之处



来 访 登 记 表

来 访 登 记 表

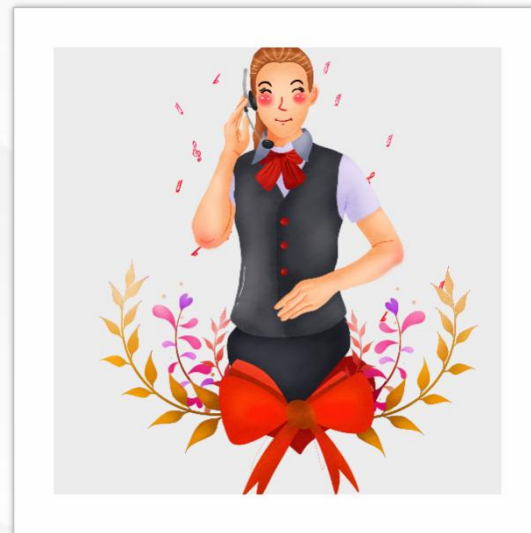
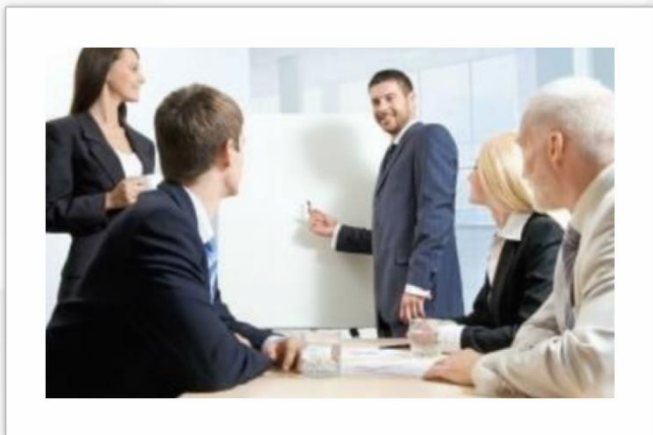
年 月 日

表 6-1

来访者姓名		性 别		职 务		单 位	
来访时间			离开 时间			联 系 电 话	
来访目的							
接待记录	记 录 人 : (签字)						

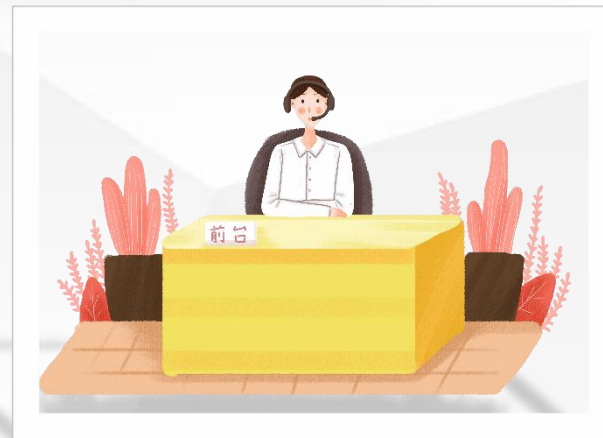
四、做好接待评估和总结

整个接待活动结束后，接待人员要对本次活动进行认真全面的评价和总结。不足之处注意弥补改进。



四、做好接待评估和总结

要通过总结不断提高接待质量和效率，使今后的接待工作责任分工明确，头绪层次清楚，既让客人满意，又能降低接待成本。



【本节任务训练】

米尼公司将在自己餐厅接待一批重要客人，他们都是米尼公司战略合作伙伴，计划四桌，每桌8人。为了提供能够代表米尼公司企业形象的优良服务，总务处选拔了4名服务员为宴会提供席间服务。



【本节任务训练】

**你作为行政助理，你的上级指派你对这4人举行一次培训，然后写一份培训总结。
每5人一组，1人担当行政助理，4人担当服务员，轮流进行培训。**



三、模拟现场设计



(一) 人员：每5-6个学生为一个小组，分别扮演接待者、来访者、总经理。



(二) 场地：办公室兼接待室1间。



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