

旅行社管理

门店前台接待礼仪

主讲：曾艳

门店前台接待礼仪

1. 门市前台接待简略流程
2. 门店接待礼仪步骤
3. 门店接待注意事项
4. 电话接待礼仪
5. 电话接待注意事项

1门市前台接待简略流程

- (1) 进门问候
- (2) 出示旅游产品
- (3) 旅游产品的说明、推荐
- (4) 签订合同
- (5) 收取费用
- (6) 收尾工作



2门店接待礼仪步骤



各个环节标准礼仪动作有哪些?

● 整理专业形象

● 电话礼仪

● 起身招呼

● 引导会客就坐

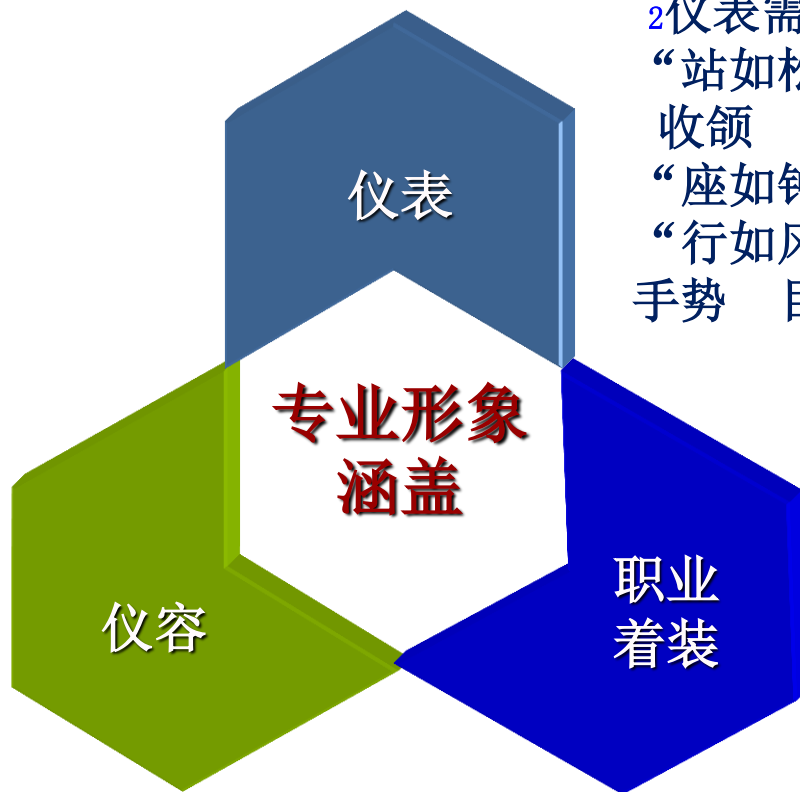
● 介绍与交换名片

● 奉茶或咖啡

● 进行交谈

● 结束商谈送客

2门店接待礼仪步骤



整理专业形象

2仪表需要注意:

“站如松”：挺胸、收腹、沉肩、收颌

“座如钟”：挺胸、收腹、平肩

“行如风”：优雅、稳健、敏捷
手势 目光 微笑

1仪容需要注意:

发型：整洁、规范、款式、长短适中

面部：女士化妆 男士胡子鼻毛修整 口无异味

手：干净、修剪整齐、甲油

3职业着装:

• 职业套装、休闲装

2门店接待礼仪步骤

2.1起身招呼

动作：起身站立

（双手交叉握在小腹、收腹挺胸）

表情：眼神（注视部位？注视时间？）

笑容（露齿几颗？）

语言：早上好！欢迎光临****旅游门市！

您好！欢迎光临****旅游门市！



2门店接待礼仪步骤

2.2引领就坐



引领

平地通道在客人的左前方

与客人保持0.5米距离

楼梯注意让客人靠墙，女士走在客人的后方

就坐

一是相对式。指宾主双方会见时面对面而坐，便于进行交流。一般应以会客室的正门为准。面对正门的一方为上，应请来宾就座。背对正门的一方应是东道主就座。一是临近式，让客人坐主人的右边

若宾主双方俱不止一个人，则除主人与主宾之外，双方其他人员均应按照具体身份的高低，由尊而卑，自右而左依次排列在主人或主宾两侧。



2 门店接待礼仪步骤

2.3 介绍与交换名片



介绍顺序



主人先向客人介绍、晚辈先向长辈介绍、地位低的先向地位高的介绍。

介绍内容



寒暄式：只报姓名

公务式：**单位**部门**职务**姓名

呈送名片



双手呈送名片，如遇到同时递名片右手递自己的名片，左手接对方的名片

接到名片



接过客人名片后认真查看阅读名片上信息。遇到难认字事先询问。不要放在裤子口袋。可放在名片夹和上衣口袋



2门店接待礼仪步骤

2.4奉茶或咖啡



依照季节准备

根据不同季节准备热饮或者冷饮
者询问客人需要茶或咖啡或其他

手部不要碰到杯沿
握在右手杯子中间左手托杯底

拿杯子的动作

使用托盘

多位客人使用托盘，
摆放身体侧边

手柄转动方便客人取用，下蹲不要低胸
如是咖啡准备齐全糖、奶、勺

茶杯摆放

奉茶顺序

主宾一次宾依次奉茶
如不分明，按顺时针奉茶



2门店接待礼仪步骤

2.5交谈



交谈的态度

（一）表情自然：

- 1.眼神交流 表示礼貌
- 2.微笑点头表示认同

（二）遵守惯例：

- 1.注意倾听。
- 2.谨慎插话。
- 3.礼貌进退。
- 4.注意交流。

交谈的方式

（一）倾听并做好记录

倾听式交谈它既是表示谦恭之意的手段，亦可后发制人，变被动为主动。主要意在充分让对方讲出自己的需求，让自己更了解对方的想法。

（二）启发引导适时推荐

倾听完对方的需求后用专业的意见和见解对对方多方引导、使双方意见得到统一认同。

2门店接待礼仪步骤

2.6结束商谈送客

约定
下次

复述谈话内容中重点
跟客人约定下次电话和面谈时间



让客人先起身握手
走客人身后送出大门外

起身握
手动作

语言

感谢您的光临！
欢迎下次再来！

3 门店接待注意事项

- 1、宾客到来，门市接待员要热情接待，应放下手头的工作站起来向客人问候，请客人坐下，送上茶水。
- 2、礼貌的询问客人需要什么帮助。根据客人的实际需求合理推荐各种旅游产品。在旅游线路的设计、费用的预算中要善于站在顾客的立场思考问题，以顾客为主，为顾客着想，不要硬性的推荐。
- 3、顾客对于旅行社安排的路线。活动内容有意见时，应该尊重顾客的意见，合理修改以满足顾客的需求。由于客观原因难以满足宾客需求时，应耐心向顾客解释，以求得顾客的理解。不能漠视。厌倦宾客的合理需求。



3 门店接待注意事项

4、注意职业素养，不能误导、隐瞒。恶意欺骗顾客，对顾客忠诚是服务礼仪最基本的要求。报价应该报实价，价外的收费项目应该和宾客说清楚。已谈妥的线路安排、活动项目不可以随便变动。

5、接待员与宾客交谈中做到贪图优雅。举止大方，礼节运用得当，给客人留下美好的印象，这也有助于业务洽谈的成功。

6、谈成一笔业务不要喜形于色，谈不成也不能表现出失望的神情，决不能因此对客人冷漠或冷嘲热讽。



3 门店接待注意事项

7、客人离去，要对客人的光临表示诚挚的谢意，亲自送到门外，礼貌的道别。

8、业务谈妥，谢意签订完毕，应不时地跟踪，有任何变化应主动、及时与客人联系，谈妥处理。



4.电话接待礼仪

- (1)接电话时间
- (2)做好通话记录
- (3)注意语气、语速、语调，吐字清晰，切记矫揉造作
- (4)电话结束，要等对方先挂电话
- (5)需要转接电话，做好转接；
 - 需要传达的，做好记录，重要信息要重复；
 - 不便传达的，告知对方要找对象的回来大致时间



5电话接待注意事项

拨出电话：

时间选择

休息时间不要打、就餐时间不要打、节假日不要打。如果有要紧事情沟通先表示歉意。

场合选择

公众场合不适合通话：会场、电影院、餐厅
别人交谈时不适合大声通话。

通话时间

通话时间三分钟原则，尽量用简短的语言将需要说明的事情点出。如需要详细沟通约定客人见面时间

通话内容

问候，您好！您早！等等
自我介绍：**单位**部门**姓名
结束通话时：重复要点

5电话接待注意事项

接听电话：

铃响时间



铃响不超过3声必须接听
如果超过3声以上：抱歉这边比较忙，让您久等了

通话内容



您好！**单位**部门**人。请问有什么可以帮您？
根据客人谈话内容做好记录
结束通话时：重复要点

代接电话



您好，王总不在。
请问有什么事，需要我帮您留言给他吗？

同时有其他工作时



暗示对方自己不方便深入交谈。跟对方约定其他方便时间再打过去

