

单元9 接待礼仪

一、接待前的准备

01

(一) 接待计划与规格

根据客户的具体情况确定具体的接待规格和标准。

02

(二) 确定人员与地点

03

(三) 来访人员吃、住、行的安排

(四) 会场与布置

根据接待需要安排会场并布置，如花卉、水果、饮品、音响设备、投影设备、横幅、欢迎牌、指示牌等，安排礼仪人员及现场摄影、摄像等。



二、接待的一般礼仪规范

- (1) 仪表：面容清洁，衣着得体。
- (2) 举止：稳重端庄，从容大方。
- (3) 言语：语气温和、礼貌文雅。
- (4) 态度：诚恳热情，不卑不亢。
- (5) 迎接来宾时：把握迎候时间，提前等候于单位（公司）门口或到车站、机场迎接；介绍主宾时，要注意顺序。
- (6) 接受名片时：要以恭敬的态度双手接受，默读一下后，郑重收入口袋中。
- (7) 行走时：通常走在客人的右前方，不时左侧回身，配合客人脚步；转弯处伸右手示意，并说“这边请”。
- (8) 进电梯时：要告诉客人到几楼，让客人先进、后出。
- (9) 座谈时：客人落座后，要以双手奉茶；上茶顺序为：先客人、后主人，先领导、后同事。
- (10) 礼貌送客：客人提出告辞时，主人应婉言相留，如客人执意要走，要等客人起身告辞时，主人再站起来相送。若送至单位或公司门口、汽车旁，与客人说“再见”或“欢迎下次再来”；招手致意，待客人远去，方可离开。若送到车站、机场或码头，则应等火车、飞机、汽车或轮船开动至视线之外再离开较为妥当。

三、养老服务人员接待服务对象的注意事项

01

(一) 明确养老服务接待工作的重要性

02

(二) 做好接待准备

03

(三) 养老服务机构接待服务流程

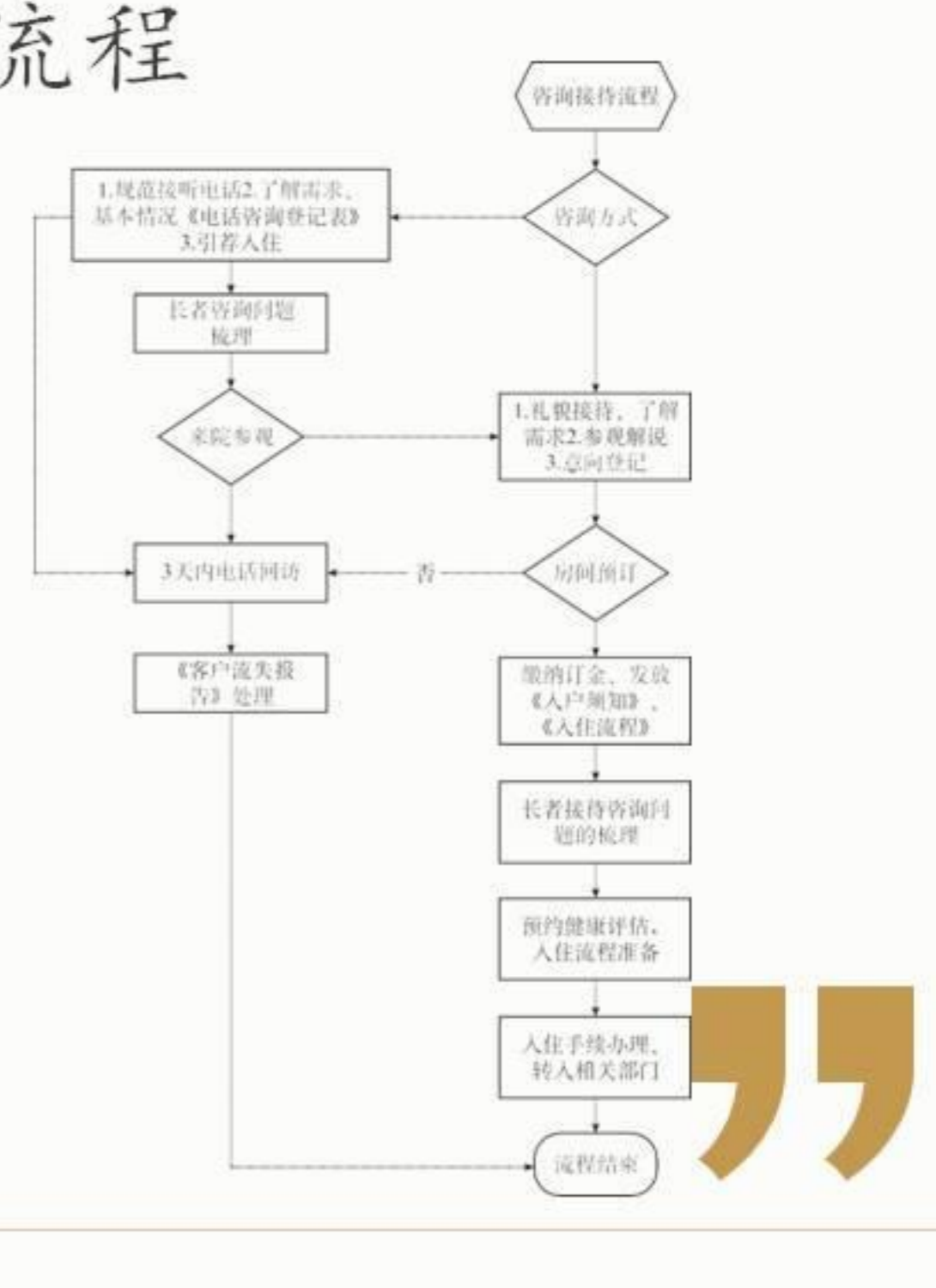
“ (三) 养老服务机构接待服务流程

1. 接待服务的基本流程

首先，要热情接待，给家属倒水，让家属坐下来休息片刻。

其次，主动带家属实地参观，

最后，若老人有入住意愿的，接待员应先请家属填写评估表。



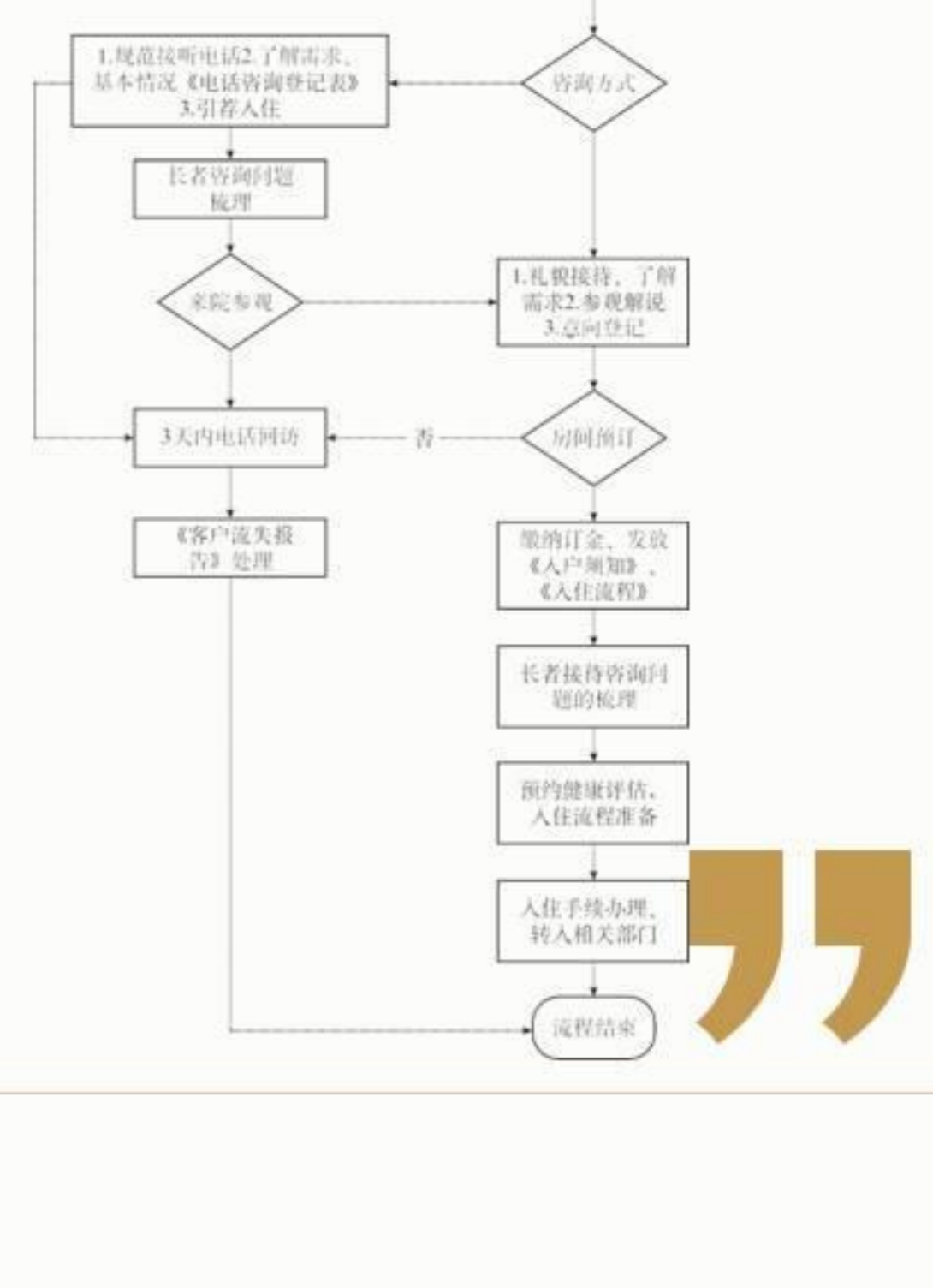
“ (三) 养老服务机构接待服务流程

2. 接待服务中注意的礼仪要求

(1) 咨询服务流程中的礼仪要求：礼貌、热情、周到。

(2) 入住服务流程中的礼仪要求：快捷、准确、服务周到，耐心细致，关照老人。

(3) 签约服务流程中的礼仪要求：动欠身或点头致意并微笑问候；注意细节，尊称。

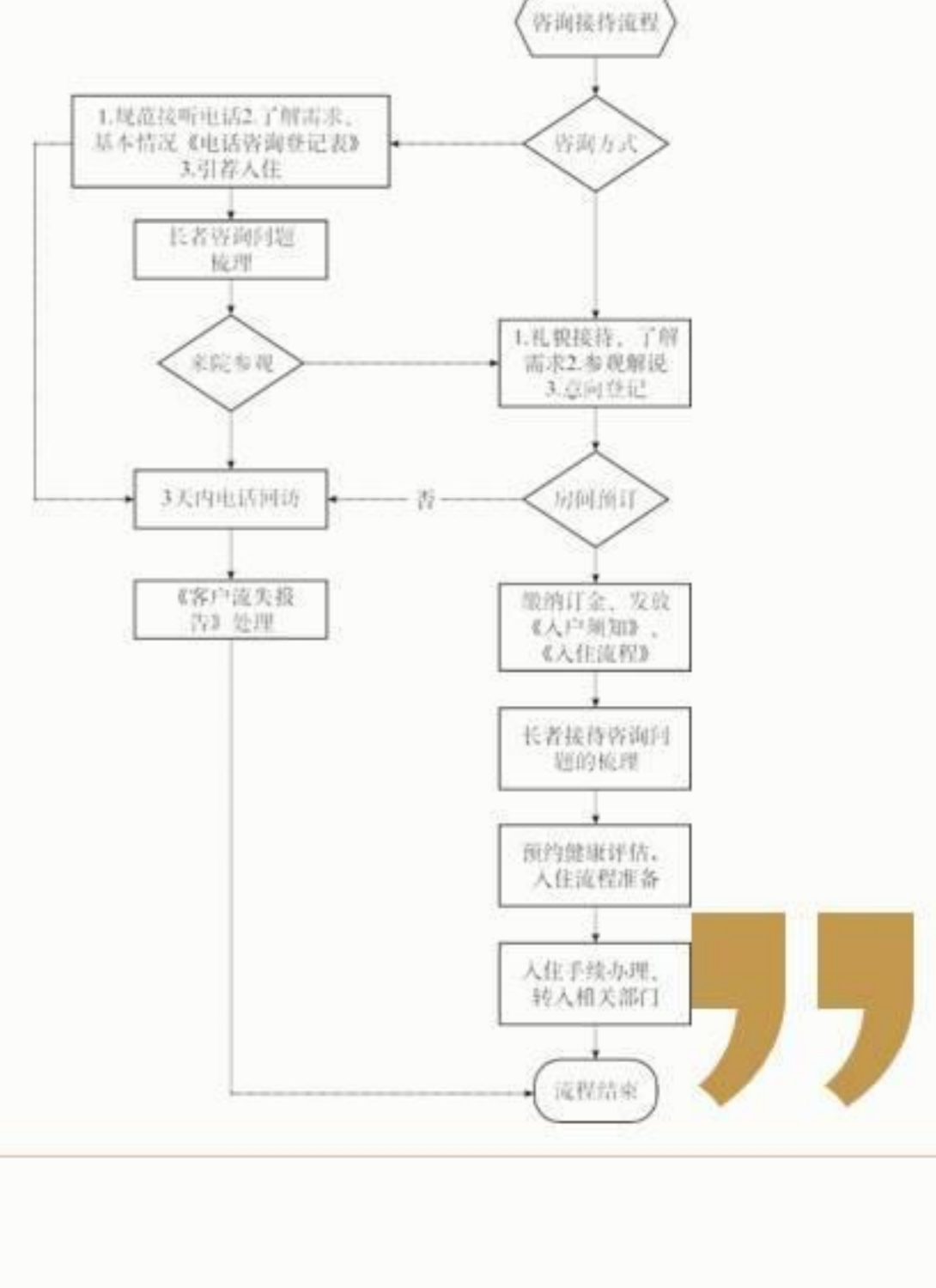


“ (三) 养老服务机构接待服务流程

3. 入住咨询登记信息

接待服务过程中所使用的表格参见表 9-1 至表 9-4。

- (1) 登记时间
- (2) 咨询者
- (3) 老人入住基本信息
- (4) 预订院区
- (5) 预订房型
- (6) 暂定区域
- (7) 备注：其他相关信息



📌 实务训练

一、请谈谈本单元案例引领中小陈接待张奶奶家属的基本流程和接待技巧。

二、吕爷爷，76岁，诊断为轻度老年痴呆，患冠心病10余年，经常服药。子女在外地工作，两个月回来一次，家人照护困难。现子女申请入住某护理型老年照护机构，入住前老人家属来咨询相关事宜，参观该养老服务机构，接待员小朱需要为吕爷爷家人介绍并回答相关事项。

请回答下列问题：

- 1. 小朱作为老年照护机构的接待员应该做哪些准备？
- 2. 吕爷爷家属到来后，小朱应该如何接待？