

会员登陆 MEMBER LOGIN

用户名:

密码:

个人会员 企业会员

商务秘书

- ◆ [商务谈判技巧](#)
- ◆ [商务考察](#)
- ◆ [商务谈判前的各项准备](#)
- ◆ [商业计划的编写](#)
- ◆ [商务谈判艺术](#)
- ◆ [客户沟通的技巧](#)
- ◆ [谈判策略](#)
- ◆ [商务洽谈](#)
- ◆ [商业融资](#)
- ◆ [微笑与眼神](#)

活动竞赛

- ◆ [秘书竞赛领证通知](#)
- ◆ [秘书竞赛部分照片](#)
- ◆ [竞赛获奖选手晋级核准表](#)
- ◆ [竞赛获奖选手办证通知](#)
- ◆ [赛前提示](#)
- ◆ [竞赛考场安排](#)
- ◆ [竞赛赛程](#)
- ◆ [职工组竞赛名单](#)
- ◆ [学生组竞赛名单](#)
- ◆ [有关竞赛事项的调整](#)

当代秘书 >> 商务秘书

接待应酬与陪客参观

作者: 李建南 发表时间: 2007-1-20 访问: 251次

一、接待应酬

(一) 接待是商务公关工作的重要组成部分

每个商业企业都和外界有着各种各样的联系。联系的办法无非是走出去,迎进来,通过相互间的交往接触来增进了解,加强联络,树立形象。接待工作所做的就是“迎进来”的工作,它是公关工作的重要组成部分。商业企业接待的对象包括:上级单位的领导或工作人员来检查指导工作;兄弟单位的人来交流情况、参观学习、商洽业务;业务往来单位的人前来洽谈业务。寻求合作等等。接待工作的好坏,会直接影响这些宾客对本单位的看法及对本单位的态度,从而也就会间接影响到本单位的生存和发展。具体来说,接待工作的重要性体现在以下两个方面:

1. 通过接待工作广结良缘,树立本单位在宾客心目中的良好形象 一个单位的形象,是一笔宝贵的无形资产,所以任何一个有眼光的企业家,任何一个优秀的公关人员,都会千方百计地树立本企业在公众心目中的良好形象,尽量争取公众的喜欢、支持和合作。对外来人员的接待就是一个树立形象的极好机会。客人们在这里受到了热情的接待,享受了优质的服务,来时的问题得到了较圆满的解决,就会对该单位产生好感和信任,对该单位的人员素质加以赞赏。他们回去后,还会在各种场合自觉不自觉地为该单位作宣传。这种良好的形象所带来的效益是无法估量的,它能使企业兴旺发达,在激烈的市场竞争中立于不败之地。

2. 通过接待工作广泛收集信息，为本单位的发展提供决策参考 宾客来自四面八方，每个客人就是一个信息源。接待人员在为他们服务，与他们交往中会听到各种各样的信息：政策方面的，有业务方面的。一个有心计的公关人员会不失时机地收集这些信息，经过自己的分析判断后，把与本企业的生存和发展有关的信息提供给有关领导或业务部门，作为决策的参考。

二、接待工作的基本原则

在不同的单位，接待工作可能由不同的部门负责。有的单位设有公关部，有专职的公关接待人员；有的单位由办公室主任或秘书负责；有的单位由服务台负责。不管由哪个部门、哪个人负责，在对外接待中都要遵循以下原则：

1. 热情周到 接待人员要让客人觉得你是在真心欢迎他（她），设身处地地为他（她）着想，让他（她）有一种宾至如归的感觉。如：客人来了要热情地迎候，到了吃饭时间要妥善安排客人就餐；晚上到的客人要安排食宿；如果客人是初次远道而来，事先又打了招呼，就应去车站或机场迎接；客人要见某位领导，应及时通报并妥善安排时间，为客人引见；客人走时，应礼貌地送别等等。

2. 量力而行 某些特殊的客人，如北方的客人初次来南方洽谈业务，想就此机会游览附近的名胜，接待人员应能理解客人的心情，并尽可能满足客人的这一心愿。至于游览的费用，接待方可视具体情况而定，企业经济效益好，实力雄厚，派车送客人去游玩一天，未尝不可。企业效益差，临时又抽不出车来，可向客人说明情况，表示歉意，并告知旅游路线及应注意事项，请客人自己去游玩。对某些客人，离别时可能还需要送点礼物，如本地的土特产，本企业的产品等。这也要量力而行，做到既表达了心意，又经济实惠。

3. 机智应酬 对某些负有特殊使命（如刺探企业情报信息）的客人和个别别有用心的（如千方百计找岔子、挑毛病）的客人，接待人员不仅要凭敏锐的观察力识别出来，还要凭机智巧妙应酬。做到既保守本单位秘密，维护本单位利益，又不使客人面子上过不去。

（三）接待工作的主要环节

接待工作主要包括迎候、引见、送行三个环节。

1. 迎候 当客人出现在面前时，接待人员应立即放下手头的工作，站起身来，有礼貌地招呼：“您好，欢迎您！”“您好，请坐。”如果是初次来访的客人，可能会主动递过名片或自报家门，这时接待人员也应作自我介绍：“我是公关部的黄x x，欢迎您光临我们公司。”如果客人是应邀而来，事先在电话中告知过到达时间，接待人员应到单位门口接待，以示礼貌。如果重要的客人远道而来，接待人员应提前到车站、码头或机场迎候。

2. 引见 客人来到一个单位一般都要求见单位领导或某一部门的负责人，所以接待人员要始终牢记自己的职责：在客人与本单位的接洽中起的是引见、介绍的作用，扮演的是配角而不是主角。当客人介绍了身份、说明了来意之后，应立即把情况通报给有关领导或某一部门的负责人，并妥善安排好双方会见的的时间和地点。会见时，接待人员应引导客人前往，并为双方介绍。如对客人说：“黄先生，这是我们公司的张总经理。”又对张总经理说：“张总，这是x x酒店业务部的黄先生。”待双方握手问候分宾主坐定后，接待人员即可离开。

3. 送行 客人离别时，接待人员应有礼貌地送行。送多远，可视具体情况而定。常来常往的客人送到办公室门口就行了；重要的客人送到大门口；远道而来的重要客人应送到车站或机场。送行时应说些让客人感到愉悦的话，如：“再见，希望以后多联系”，“欢迎您再次光临”，“感谢您对我公司的支持和关心”，等等。

二、陪客参观

对外宣传是公共关系的一项重要任务。宣传除了利用报刊、广播、电视等一系列手段外，还有一种常用方法就是请外界公众前来参观，以此来扩大影响，提高知名度。俗话说：“百闻不如一见”，实物展示和实地操作，具有直观性，容易被公众接受，也容易留下较深刻的印象。这种形式在企业初创时期或新产品问世之时使用，效果尤佳。

陪客参观之前，公关人员要做一些准备工作。如通知被参观部门，与有关负责人或接待人员联系，告之参观者的身份、人数、时间及参观要求等，以便妥善安排，不出差错。如果参观的地点较远，内容较多，应在出发之前向客人介绍参观计划，征求客人意见。然后根据客人的要求安排参观内容和路线。与此同时，还要准备好交通工具和其他必带物品。

出发时，公关人员要主动为客人打开车门，待客人上车坐好以后，自己再上车。行车途中，可向客人简要介绍些参观内容，或提醒要注意的事项。到达目的地后，公关人员要先下车，为客人打开车门，请客人下车。

参观过程中，公关人员应走在前面引导。直到路口或拐弯处，要以手示意，提示客人行走方向。需要进门时，应先走几步把门打开，请客人先进，自己随后。

陪客参观一般要作些解说。解说可分为三种情况：一种是先讲后看，即先作引导式的介绍，再到实地观看。另一种是边讲边看，即看到哪讲到哪，看讲结合。还有一种是先看后讲，即在客人看完现场，有了很多直接感受之后，再来补充说明或提醒。不管采用哪种方式解说，都要求语言准确简洁，通俗明快，给客人留下深刻的印象。如某葡萄酒厂的公关人员陪一批客人参观本厂的生产车间，客人们逐个车间看完后，最后来到休息室。此时每位客人面前是一小杯红色葡萄酒。公关人员举起酒杯，热情地介绍说：

刚才诸位已经看了葡萄酒生产情况。这是新引进的一套生产设备，又经过我厂技术改造，日产量已从x吨提高到x x吨。生产原料主要是x x山上的天然葡萄，含各种维生素，常饮可以活血化淤，延年益寿。今天，我们用葡萄酒美酒迎嘉宾，请大家品尝一下这杯葡萄酒。来，让我们举杯！

这番话，既对产品作了简要的介绍，使客人了解了该厂技术实力和葡萄酒的作用，又表示了对客人的诚挚敬意，收到了很好的效果。

参观结束时，公关人员应当征求客人对本次活动或本单位工作的意见和建议，还可视情况送些小纪念品，如上面提到的那家葡萄酒厂就可以给每位客人赠送一瓶葡萄酒，既有纪念意义，又具广告价值。

公关人员要做好陪客参观工作，除了懂得公关知识，能说会道之外，还必须熟悉本单位业务和全面情况。因为有的客人在参观过程中可能会对生产过程、产品作用等问得特别细，有的客人不但对现场感兴趣，还对与现场有关的其他情况感兴趣。如果陪同人员一问三不知，就会令客人扫兴，也有损单位和自己的形象。

(作者单位：湖南财经学院)

上一篇： 讲究口才艺术，培养具有全面素质的现代商务人才

下一篇： 有声语修辞的要求和技巧之一——具象、实感

发表评论		最新相关评论	
用户名：	<input type="text"/>	暂无评论	
密 码：	<input type="password"/>		
验证码：	<input type="text"/> 8982		
<div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>			
<input type="button" value="发表我的评论"/>			

友情链接： [环球政务网](#) [中华秘书网](#) [四川秘书网](#)

博客友情链接： [潜人才BLOG](#)

[版权信息](#) | [联系我们](#) | [广告服务](#) | [关于我们](#) | [加盟合作](#) | [会员服务](#)

Copyright 2006 www.ddmisu.com Inc. All rights reserved. 当代秘书网

湖南省秘书学会 联系电话：0731-2215063 传真号码：0731-2218084

湖南师大文学院考培中心 联系电话：0731-8644039

[湘ICP备06013617号](#) 长沙智诚网络提供技术支持