

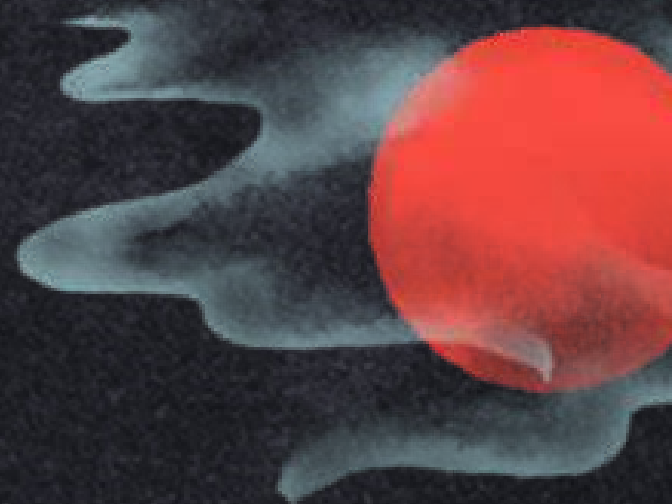
# 如何成为优秀的前台接待员

汇报人：魏老师

2024年X月

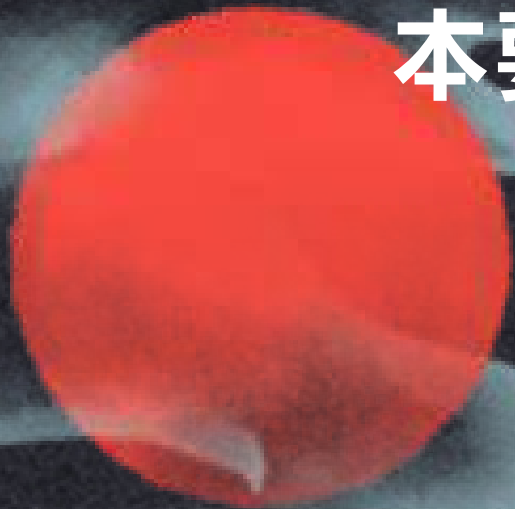
# 目录

- 第1章 优秀前台接待员的基本要求
- 第2章 优秀前台接待员的沟通技巧
- 第3章 工作细节把控
- 第4章 面对突发事件的处理能力
- 第5章 优秀前台接待员的进阶发展
- 第6章 总结与展望



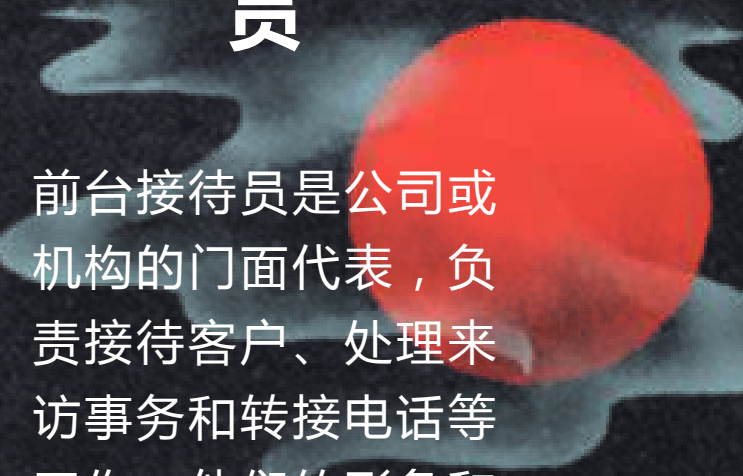
• 01

# 第1章 优秀前台接待员的基本要求





## 什么是前台接待员



前台接待员是公司或机构的门面代表，负责接待客户、处理来访事务和转接电话等工作。他们的形象和服务态度直接影响客户对公司的印象和信任。



# ◆ 优秀前台接待员的基本素质

礼貌待人

热情大方

细心周到

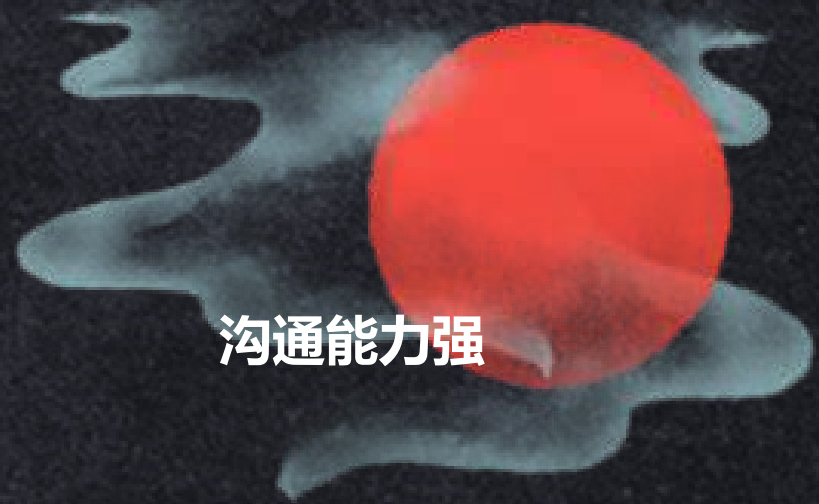
有责任心

思维敏捷

应变能力强

沟通能力强

善于倾听



# 优秀前台接待员的工作技能

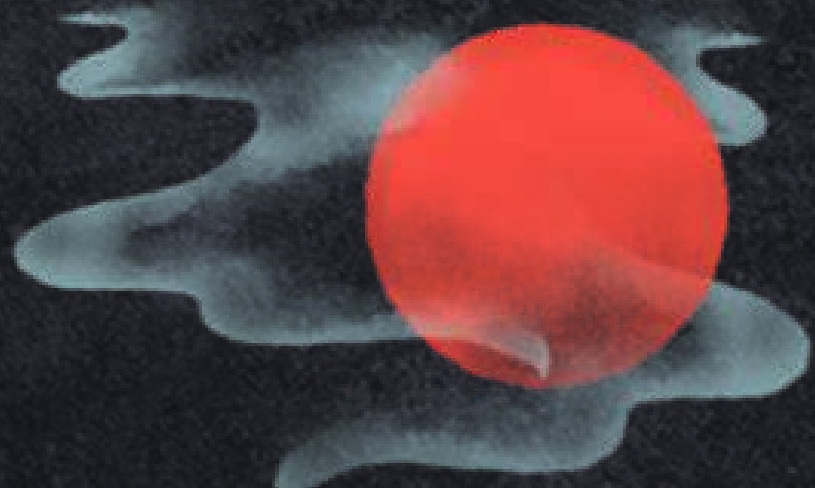
## 01 熟练使用办公软件

如Word、Excel等

## 02 日常办公技能

接听电话、转接电话、处理传真等

## 03



# ◆ 优秀前台接待员的形象管理

着装得体整洁

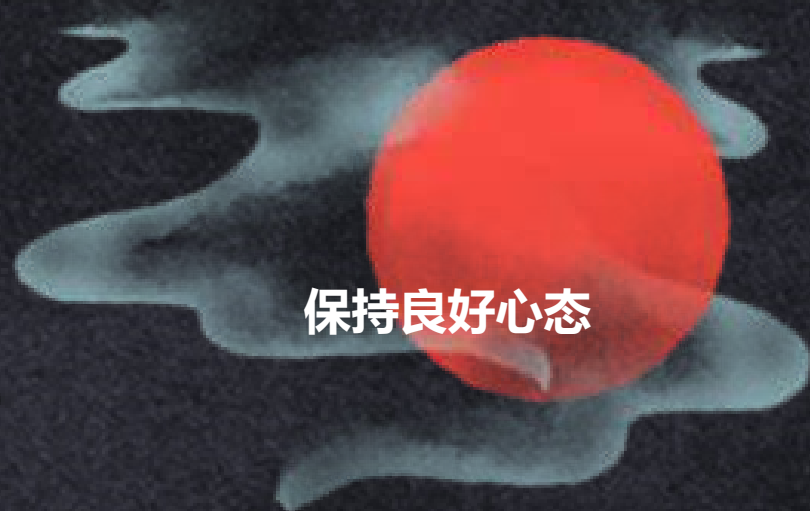
符合公司形象要求

仪容仪表

端庄得体

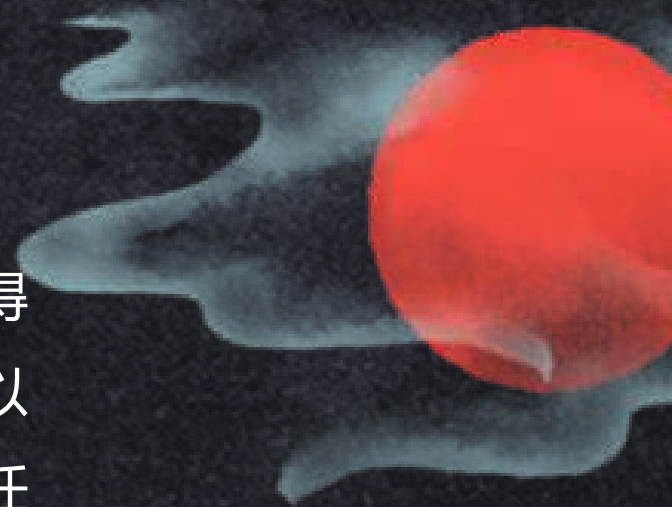
保持良好心态

面对工作中的压力和挑战



# ◆ 优秀前台接待员的形象管理

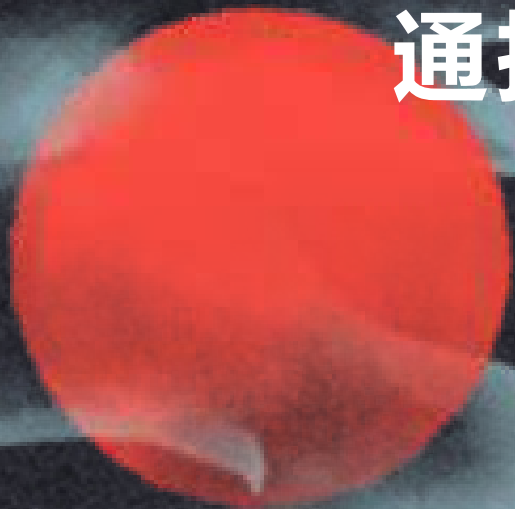
形象管理对于前台接待员来说非常重要，着装得体整洁、仪容仪表端庄得体、保持良好心态可以给客户留下良好的印象，加深客户对公司的信任感。





• 02

## 第2章 优秀前台接待员的沟通技巧





## 善于倾听

作为一名优秀的前台接待员，善于倾听客户是至关重要的。注意倾听客户的需求和问题，给予客户足够的回应和理解，能够更好地满足客户的需求，提升服务质量。



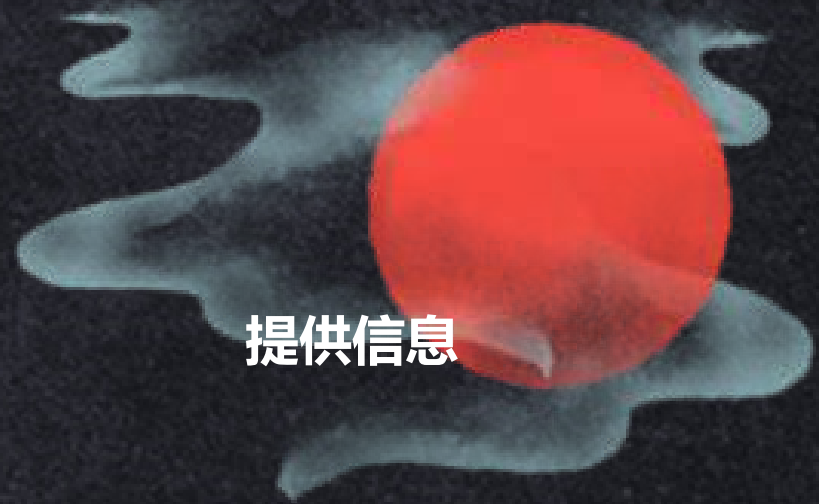
# ◆ 主动沟通

## 建立联系

与客户建立联系  
和沟通

## 提供信息

主动向客户提供  
信息和帮助

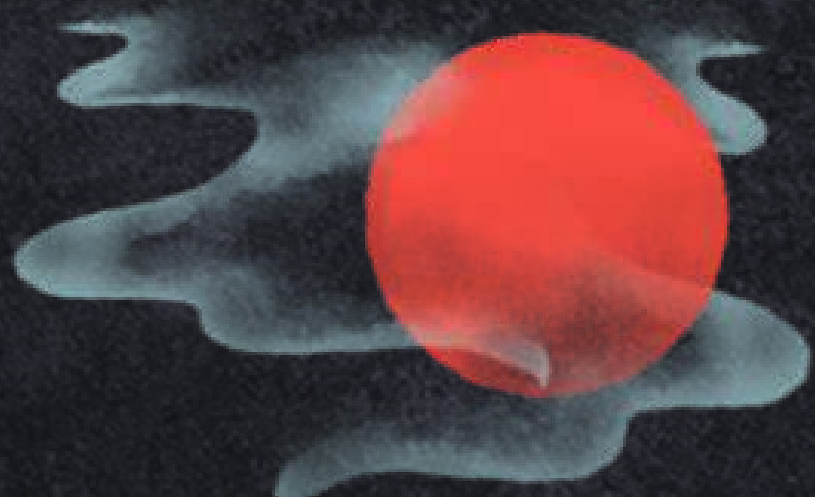


# 表达清晰

01 **语言简洁**  
使用简洁明了的语言

02 **表达直接**  
直接有效地表达意思

03



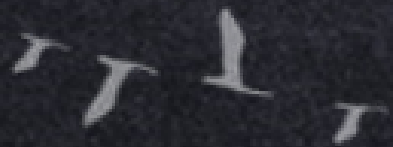
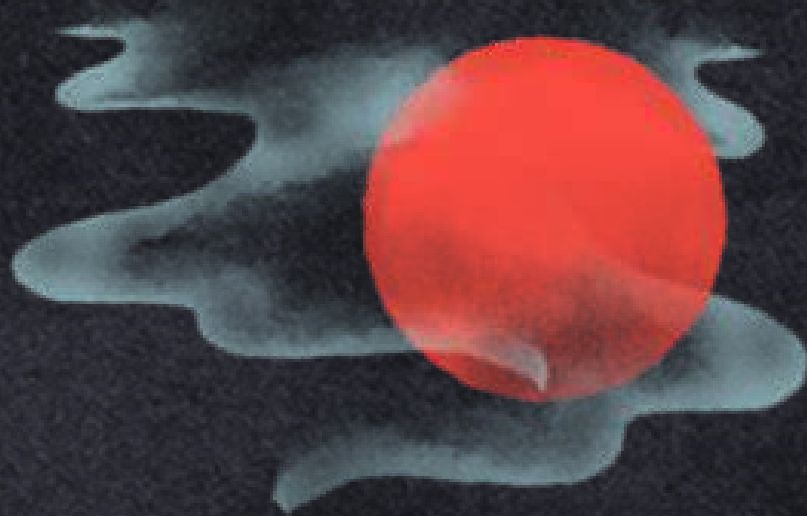
# ◆ 解决问题

## 耐心倾听

认真倾听客户反馈的问题  
和建议  
给予客户足够的关注和回  
应

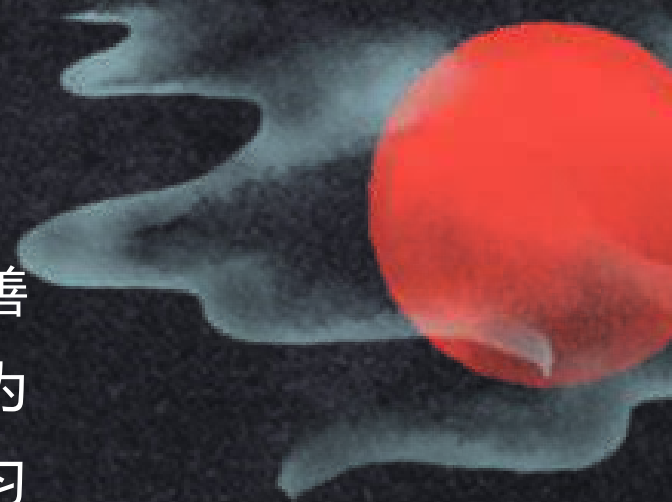
## 积极反馈

寻找解决方案  
及时反馈给客户



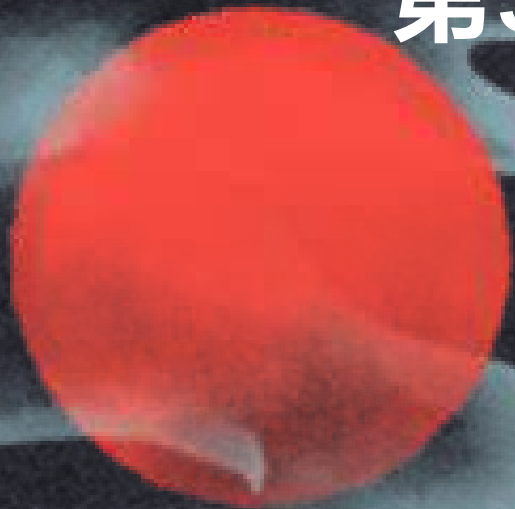
# ◆ 总结

以上是优秀前台接待员沟通技巧的关键要点。善于倾听、主动沟通、表达清晰和解决问题是成为优秀前台接待员不可或缺的能力。通过不断练习和提升，可以更好地满足客户需求，提升工作表现。



• 03

## 第3章 工作细节把控





## 管理好来访客户

要成为优秀的前台接待员，首先要注意来访客户的身份和需求。在接待过程中，要安排合适的时间和环境，让客户感到舒适和受到尊重。





# ◆ 管理好来访客户

注意身份和  
需求

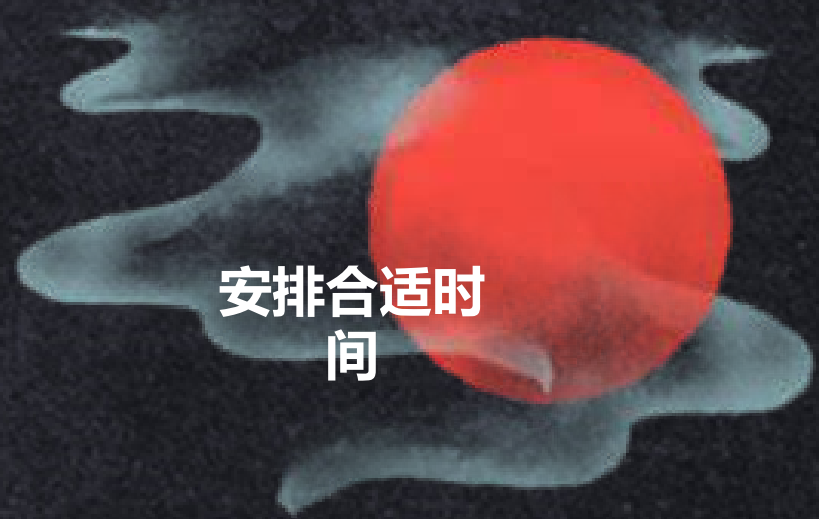
了解客户的身份  
和来访目的

安排合适环  
境

提供舒适的接待  
环境

安排合适时  
间

选择最佳接待时  
间



# ◆ 管理好电话接听

着重礼貌用语

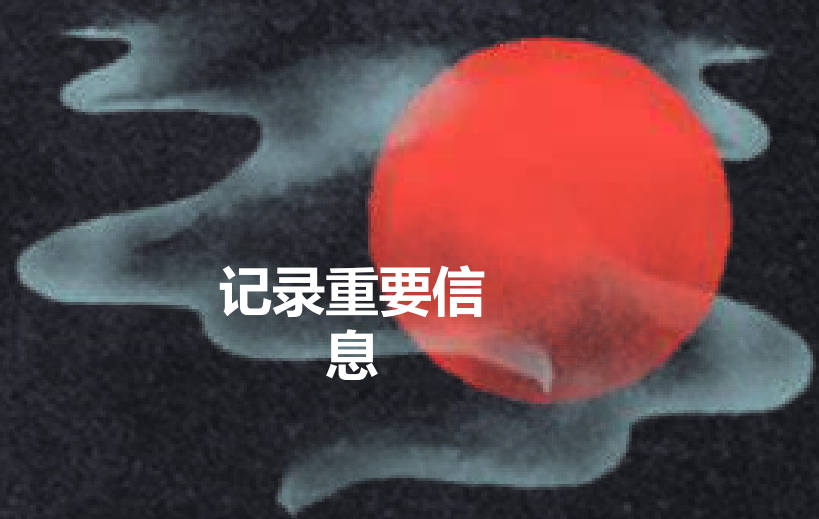
使用礼貌用语和声音语调

及时处理问题

快速处理客户问题和需求

记录重要信息

准确记录信息并及时转达



# ◆ 处理好文件资料

整理归档工作

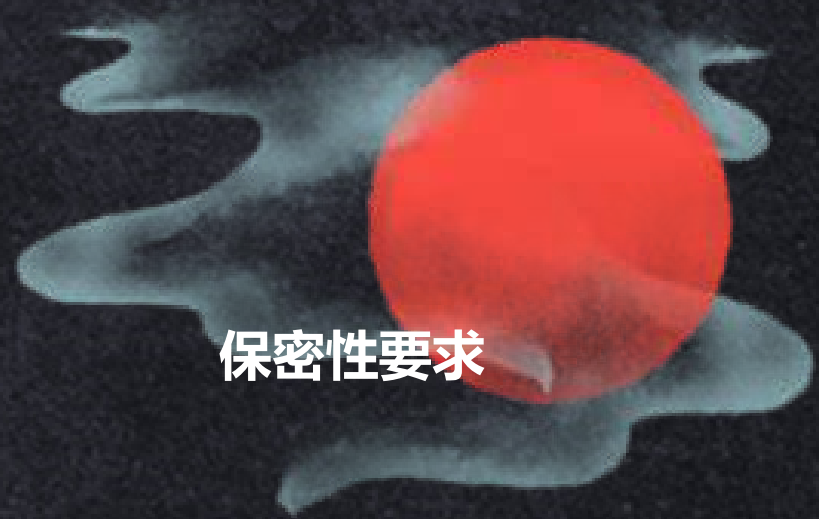
确保文件资料整齐有序

准确性核查

确保资料准确性

保密性要求

保证资料的保密性



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：  
<https://d.book118.com/007151143022006056>