

## 礼貌礼仪标准

### 1. 服务员常用礼仪

#### 一、称呼客人礼仪

- (1) 男士一般称先生，未婚妇女称小姐，已婚妇女称太太。
- (2) 对于无法确认是否已婚的西方妇女，不管其年纪多大，只能称小姐。
- (3) 不知道客人的姓氏时，可称“这位先生/这位小姐”。
- (4) 称呼第三者不可用“他/她”，而要称“那位先生/那位小姐”。
- (5) 只有少数社会名流才能称“夫人”。
- (6) 对客人称“你的先生/你的太太”是不礼貌的，应称“刘先生/林太太”。

#### 二、鞠躬礼仪

- (1) 立正站稳，上体前倾 15 度。
- (2) 双臂自然下垂，双手交叉，右手放在左手上。
- (3) 鞠躬礼东方人士通行，欧美人士较少用。

#### 三、引路礼仪

- (1) 使用语言：“这边请”  
“请您到会议室稍坐，\*\*马上就来”等。

##### a、在走廊引路时

- A、应走在客人左前方的 2、3 步处。
- B、引路人走在走廊的左侧，让客人走在路中央。
- C、要与客人的步伐保持一致。
- D、引路时要注意客人，适当地做些介绍。

##### b、在楼梯间引路时

让客人走在正方向（右侧），引路人走在左侧。

##### c、途中要注意引导提醒客人

拐弯或有楼梯台阶的地方应使用手势，并提醒客人“这边请”或“注意楼梯”等。

#### 四、手势

- (1) 手臂伸直，手指自然合拢，手掌略微向上，以肘关节为轴，指向目标，同时眼睛看着目标，态度诚恳。
- (2) 在指引方向时，身体需向前倾，以视尊重。
- (3) 避免指棍

#### 五、让路礼仪

- (1) 行走时遇到对面有宾客或管理层经过，主动靠往墙边站立，侧身等待对方先走。
- (2) 当对方走到跟前时或一路上注视着对方，一旦有双方眼光接触时，主动微笑点头或打招呼。

#### 六、上下楼梯礼仪

- (1) 上楼时，客人在前
- (2) 下楼时，客人在后

#### 七、出入房间礼仪

- (1) 不论门是关着或开着，进入时都要先敲门，得到允许后再入内。
- (2) 敲门时，每隔五秒钟敲二下，同时报出自己的身份。
- (3) 出室时应礼貌地倒退两步，道别后轻轻把门关上。

#### 八、递送账单礼仪

- (1) 上身前倾 15 度。
- (2) 账单文字正对着客人。
- (3) 如果客人签单，应把笔套打开，笔尖对着自己，然后以左手递给客人。

#### 九、目光交流/颌首礼

- (1) 微笔，注视宾客
- (2) 表达积极的态度：目光亲善、精神饱满、眨眼自然、表情和颜悦色、有亲切的笑容、嘴巴微闭、不露牙齿、让人感受到关注等等。
- (3) 面带微笔，颌首示意。

#### 十、站立与宾客交谈

- (1) 与宾客保持 80 公分的距离
- (2) 握双手自然放在身前
- (3) 挺胸站直
- (4) 微笔
- (5) 目光注视宾客
- (6) 态度谦逊

#### 十一、打招呼

- (1) 点头
- (2) 微笑
- (3) 注视宾客
- (4) 身体倾斜
- (5) 放慢脚步

#### 十二、开门

- (1) 向外开门时

A、先敲门，打开门后把住门把手，站在门旁，对客人说“请进”并施礼。

B、进入房间后，用右手将门轻轻关上。

C、请客人入坐，安静退出。此时可用“请稍候”等语言。

- (2) 向内开门时

A、敲门后，自己先进入房间。

B、侧身，把住门把手，对客人说“请进”并施礼。

C、轻轻关上门后，请客人入坐后，安静退出。

#### 十三、同乘电梯礼仪

- (1) 梯门开时，用手遮挡住电梯感应电眼或掀住开门按钮，以不使电梯门关闭。

- (2) 另一只手引导客人进入电梯。

- (3) 进入电梯后，应立于指示板前，为客人按欲去层数。

- (4) 如果中途比客人先离开电梯，应对客人说声“对不起”或“再见”。

- (5) 让女宾客先出入电梯。

#### 2. 服务员不常用的商务礼仪

#### 十四、握手礼

- (1) 时间要短，一般 3-5 秒，好说一句欢迎语或客套话的时间；

- (2) 用力适度，不可过轻或过重；

- (3) 面带微笑，注视对方并问候对方；

- (4) 上、下级之间，上级先伸手；年长、年表人之间，年长者先伸手；先生、

- (5) 小姐之间，等小姐先伸手；
- (6) 冬天要先脱去手套再行握手礼，在室内不可戴帽与客人握手；
- (7) 不可双手交叉和两个人同时握手。

#### 十五、入座交谈礼仪

- (1) 从椅子左边入座
- (2) 女士用手抓住裙边慢慢落座
- (3) 双手放在桌上或膝盖上
- (4) 双脚并拢，稍微内缩
- (5) 谈话时，要把身体不时转向左右两边的客人
- (6) 交谈结束，应慢慢站立，然后从左侧出来。

#### 十六、乘车礼仪

- (1) 后排座位右侧为首座，左侧次之，中座居三，司机旁边座位最小。
- (2) 第二位应绕至车后，从左边车门上车。
- (3) 下车时，第四位自前座先下车，然后为后座客人开车门。

#### 十七、接递名片礼仪

- (1) 用双手接受或呈送名片。
- (2) 同时念出名片上对方的头衔及姓名。
- (3) 对方的名片要放人名片夹中收存，不可随意丢放。
- (4) 如果未带名片，要向对方表示歉意。

#### 十八、介绍礼仪

- (1) 为客人作介绍的礼仪
- (2) 把年轻的介绍给年长的；
- (3) 把职位低的介绍给职位高的；
- (4) 把男士介绍给女士；
- (5) 把未婚的介绍给已婚的；
- (6) 把个人介绍给团体。

#### 十九、被介绍时的礼仪

- (1) 如果自己正坐着，应立即站起来；
- (2) 被介绍双方互相点头致意；
- (3) 双方握手，同时寒暄几句。

#### 二十、送花礼仪

- (1) 不可给客人送全部是白色的鲜花。
- (2) 祝贺或慰问时，不可送石竹花、杜鹃花或黄菊。
- (3) 一般情形可用康乃馨或剑兰花。

### 3. 服务敬语

- (1) 直接称谓语

先生/\*\*\*先生

小姐、夫人、女士、太太

称谓语

那位先生/那位女士

您的先生/您的夫人

- (3) 欢迎语

欢迎光临！

欢迎您来这里用餐！  
欢迎您来我们农庄！  
希望您能在这里玩得愉快！

(4) 问候语

您好！  
早上好/上午好/中午好/晚上好  
多日不见，您好吗？

(5) 祝贺语

祝您节日愉快！  
祝您生日快乐！  
祝您一切都好！  
祝您一帆风顺！

(6) 告别语

再见！  
晚安（晚上休息前）。  
祝您一路平安/祝您旅途愉快！  
欢迎您再来！

(7) 征询语

您有什么事情？  
我能为您做些什么？  
需要我帮您吗？  
您还有别的事情吗？  
这会打扰您吗？  
您喜欢……吗？  
您需要……吗？  
您能够……吗？  
如果您不介意的话，我可以……吗？  
请您讲慢点。

(8) 应答语

不必客气  
没关系。  
这是我应该做的。  
照顾不周的地方，请多多指正。  
我明白了。  
好的。  
是的。  
非常感谢。  
谢谢您的好意。  
感谢您的提醒。

(9) 道歉语

实在对不起/请原谅/失礼了。  
打扰您了。  
完全是我们的过错，对不起。  
感谢您的指正。

我们立即采取措施，使您满意。

请不要介意。

(10) 接听电话语

您好，这是……

我的名字是……

对不起，您拨错了电话号码。

请拨电话号码……

不要客气。

需要我留言吗？

(11) 婉言推托语

很遗憾，不能帮您的忙。

承您的好意，但是……

(12) 电话总机

您好，这里是……

您要找几号房间/您找哪一位？

请问名字是怎样拼写的。

对不起，请讲慢一点。

请再说一遍。

请稍等一下，我们正在查找。

我给您接到……，现在战线。

请等一下，不要挂断。您能听清楚吗？

\*\*先生/女士外出了。

他/她在会客，我把电话接到……

您是\*\*先生/女士吗？

您的（长途）电话接通了。

您外出时，有\*\*先生/女士来电话找，请您回电话，号码是……

刚才电话断了，很对不起。

13. 保安、宿管等值班室礼貌用语

先生/女士，请问您找哪一位？

请问您贵姓？

请问您的单位？

您带证件了吗？

请您在这里登记。

这是必要的手续，请不要介意。

您请坐，稍等一下。

\*\*先生/女士在吗？

楼下有\*\*先生/女士找您。

对不起，\*\*先生/女士不在。

请您联系好再来。

需要我留言吗？

再见。

4. 文明举止规范

文明举止

(1) 精神饱满，不倚不靠

不良举止

(1) 无精打采，倚靠门、窗或单腿

站立。

(2) 面向客人微笑，敬语对客。 (2) 当客人需要服务时，装没看见或背向客人，不理睬。

(3) 站姿端正，对客服务表示出诚恳态度。 (3) 脚在地上划来划去，大腿小腿晃来晃去，满不在乎的样子。

(4) 站立端正，随时为客人服务；两手放在前面交叉 (4) 手插衣兜，走路边走边聊，遇站立；走路平稳，不急跑；遇到上级、同事热 到上级、同事、客人不打招呼。

情打招呼。

(5) 自然站立，说话有礼貌，对客微笑，使用敬语， (5) 与客人或上级谈话，双臂抱于胸

回答客人问题或与上级交谈，声音适中，诚恳 前或交叉于后。

自然。

(6) 与客人交谈距离适中，音量适中，对方听清 (6) 与客人交谈距离过近，或

即可。 过远，声音过小，客人听不清楚。

(7) 跟客人说话时应两眼注视对方，面向客人。 (7) 和客人谈话时，两眼东张西望，或面部转向别处。

(8) 对客服务杜绝谈论自己的私事，不能变相向 (8) 向客人谈私事，并变相索取小费。

客人索取小费。

(9) “客人永远是对的”。

(9) 对客服务中与客人争执。

(10) 微笑服务，对客人热情友好。

(10) 冷面孔，对客人不耐烦。