

员工礼仪及行为规范培训教材

学习目的：通过对以上课程的学习，使你能够有效地提高日常工作或生活中的待人接物最基本和礼仪；掌握有效与人相处的礼节、礼貌，在尊重客户和服务对象的同时及展示了自身的职业素质和优良品德，同时又展示了公司企业良好的整体形象，也使自己的行为举止得到客户或服务对象的尊重，为下一步的工作打下良好的基础。

高效的学习方法：

- ① 手机请调整为震动模式或关闭
- ② 积极参与活动，并相互交流；
- ③ 及时记录你的想法；
- ④ 禁止吸烟

员工礼仪

课程大纲：

- 壹、 基本概念
- 贰、 仪表、仪容
- 参、 仪态
- 四、 物业管理的礼节要求

壹、 基本概念；

中国有 5000 年的文明史，堪称为礼仪之邦，古人云：“恭敬之心，礼也”——孟子曰（战国时代的儒家、思想家），可见礼多人不怪。

1、 礼：是表示敬意的通称。

2、 什么是礼仪？

礼仪是人们在特殊专门场合程序化的活动，用于表达敬重的行为规范和准则，具体表现在：礼貌、礼节、仪表、仪容、仪式等方面。

如：女士优先原则；

主动致意原则；

不为先原则；

善意模仿原则；

等距离原则；

身份对等原则（仪式）。

3、 什么是礼貌？

是礼仪在态度上的表现，指在人际交往过程中应具有的相互尊敬、友善、得体的气度和风范。（30%对事感兴趣，70%对你的态度感兴趣）

4、 什么是礼节？

是礼仪在行为上的表现，也是指在人际与社交进程中为表达敬重的惯用规则和形式。

式、 仪表、仪容；

1、 什么是仪表、仪容？

能给人们良好知觉的外表和容貌。如：自然属性（天生的）；物态语言（人的穿著打扮）；社会属性（通过调配以后的）。

例：福特在 90 年代中期竞选总统时穿牛仔；84 年里根穿花格西服会见英国女王—撒切尔夫人；英联华曲远东先生。

2、 为什么要强调人的仪表、仪容？

A) 首固效应：人际知觉的第一印象常常会形成顽固的心理定势，对后期信息产生着指导作用。（在人们交往中视觉印象占 75%，谈吐印象占 16%，味、嗅、触觉各占 3%，心理学上称为“三秒效应”）。

B) 晕轮效应：人际知觉的一种扩大化心理，指人们容易从已知觉的局部特征，泛化推及到整体特征。（北方人讲：男人的身上，女人的活）

3、 仪表、仪容的要求：

A) ① 控制体声：（中国人在美国华盛顿街争付餐费）②消除体味；③隐蔽体毛；④纠正体态；⑤服饰得体。（哲人讲，整洁就是美。那么在现代文明社会里，我们把他上升到一个更高度概括——在整洁的背后就是神圣）

B) 注意着装礼节：如：1) 修饰避人原则；2) 内衣不外露原则。（在此强调，女性的丝袜是女性的第二皮肤）

C) 饰物佩戴原则：1) 质地精良；2) 质地一律；3) 以少为佳；4) 符合规范。

D) 神采奕奕原则：美国的肯尼奥期语言学家，搞了一个实验——镜子效应，上班——舞台——喜剧——不以悲剧。[包括：体能修饰；技术修饰；化妆修饰（蒋介石夫人宋美玲）；表情修饰（马丽莲·梦露）

参、 仪态；

1、 什么叫仪态？

指能够给人们以良好知觉的体态。（包括：动作、姿态、表情等）在体态语言和有声语言中，体态语言更具有真实性（如米卢讲——态度决定一切）。现在管理学者讲的——冰山理论；即人的语言 20%是有意识的，80%的无意识的。

2、 仪态交际效果：7%语言+38%声音+55%表情姿势=信息的全部表达

3、 人的仪态、体态的特点：①约定性：人的动作姿态会给你一定的涵义——识读（如摆手、点头、招手、OK、招出租车等；）②习惯性；③多意识；（如动作体态方面）

4、 仪表的内容：

A) 手势：不能超过肩宽的一半；

B) 表情：①微笑——强调永远的微笑会带给你永远的快乐；②眼神；（在社交中最重要——出门看天色，进门看脸色）

C) 眼神有种注视：①公务注视：（仅注视眼睛区域）；②社交注视：鼻子上方区域；③亲密注视：第二个纽扣上方区域；④侧扫视。

(最好的是①、②)

5、姿态：男宽女圆。

四、 物业管理的礼节要求

1、物业管理礼节中，行“握手礼”时，应清单哪些问题？

- 1 一般要站立，以右的握手；
- 2 握手时眼睛要注视对方，松紧适度，不可用力过大，时间过长；
- 3 上下级、长晚辈、尊低者、男女间握手时，应以为尊、为长、为上，
女方先伸手握，而以为低、为晚、为下、男方趋前回握，不得
不分
场合，向物件贸然伸手；
- 4 握手时不得敷衍了事，漫不经心；
- 5 手不洁和戴手套时不得伸握手；
- 6 握手时不得只顾其一，忽视其它；
- 7 握手时不得有嫌弃勉强之意。

2、物业管理礼节中，行“举手礼”时应注意哪些问题？

- 1 行举手礼，主要用于物业管理区门卫值班人员；
- 2 行举手礼进，应穿戴好制服、制帽；
- 3 在迎见住户、上级、团体人员到达时，均应行举手礼。

3、物业管理礼节中，行“招呼礼”时应注意哪些问题？

- 1 在公共场合遇到相识的同事、领导、住户时，可用“打招呼礼”；
- 2 行“招呼礼”时，应面带微笑、语音亲切。

4、物业管理礼节中，行“介绍礼”时应注意哪些问题？

- 1 介绍时，应介绍被介绍者姓名、职务、单位、职业、职称或爱好等；
- 2 非正式介绍或非正式场合介绍，可以以轻松、直白的口吻介绍；
- 3 行介绍礼时，应注意将下级介绍给上级，地位低的介绍给地位高的，
男士介绍给女士，客人介绍给主人，晚辈介绍给长辈；
- 4 多人需介绍时，应先介绍地位尊高者和年长者。

5、物业管理礼节中，行“称呼礼”时应注意哪些问题？

- 1 通行称成年男子为“先生”，称女子为“小姐”或“女士”；
- 2 对有职务、职称、学衔的住户可称其职务、职称、学衔的名称；
- 3 对较为熟悉的住户可按其年龄进行称呼，如王大哥、张大伯等；
- 4 对住户多用尊称，对自己用谦称。

6、物业管理礼节中，行“谈话礼”时应注意哪些问题？

- 1 根据特定的时间、地点、场合、对象采取灵活的谈话方式；
- 2 与住户谈话时，不问难以回答、无法回答、令人忧伤、难堪的问题；
- 3 仪态大方自然，交谈前，应事前想好内容；
- 4 交谈时，要内容明确，口齿清楚，表达简洁明快，主题突出，声音

适度，适可而止。

- 5 住户在表示不满意回答时，应容忍大度，以理耐心解释，不反驳、不讥讽，不把责任推给单位或上司，不报怨诉苦，不出言不逊；
- 6 交谈中多说“谢谢”、“对不起”、“请原谅”、“报歉”、“请批评指正”等话语；
- 7 交谈中听话时要注意力集中，耐心倾听，不随意插说或打断话语，眼睛注视谈话者，以微笑、点头、应和表明听得认真重视。

7、物业管理礼节中，行“打电话礼”时应注意哪些问题？

- 1 拨打电话时，应主动报出自己的姓名、单位、说明要找的人的姓名、单位；
- 2 打电话前，最好将通话内容理个头绪，不要边说边想；
- 3 通话时，应中心突出，陈述简洁，口齿清楚；
- 4 除非常紧急事情，勿在中午、晚 10 点后、星期六、星期日早晨打电话到别人家里。
- 5 如拨错号码，应致歉说“对不起”；
- 6 若要找的人不在，应谢谢接话人的接听或说“对不起，打扰了”；
- 7 通话完毕，应有告别语，才可挂机。

8、物业管理礼节中，行“接电话礼”时应注意哪些问题？

- 1 所有来电务必在三响之内接听；
- 2 拿起话筒应先说“您好，我是**物业公司”，语气热情友好；
- 3 接电话时，应耐心倾听，注意力集中；
- 4 重要内容应做好记录，关键词语应复述出来；
- 5 若对方找的不是本人，应和气礼貌地问清楚找谁，或帮助呼叫或留言转告；
- 6 通话完毕应说“再见”，不得用力掷听筒。

9、物业管理礼节中，行“邀请礼”时应注意哪些问题？

- 1 行“邀请礼”时，可采用“请柬邀请”、“信函邀请”、“电话邀请”三种方式；
- 2 请柬邀请时，为表示尊敬郑重，尽管邀请对象近在咫尺，也应奉送请柬。同时请柬的填写应字迹工整漂亮，时间、地点、参加人员等不得有差错；
- 3 “信函邀请”时，应将邀请意图、原因说清。告明时间、地点、参加人员、形式、规格等，好让人决定是否能来；
- 4 “电话邀请”时，主人应亲自打电话邀请。若其它人代打电话邀请，须说明时间、地点、形式、内容、参加人员及要求等。同时，也可落实受邀人是否能来。

10、物业管理礼节中，行“告别礼”时应注意哪些问题？

- 1 告辞应选择恰当的时机，最好是在说完一个话题时提出；
 - 2 告辞应注意在对方休息、进餐和来电、来人时提出，特别是在对方困乏、倦意、看钟表时知趣告辞；
 - 3 告辞应坚决、果断；
 - 4 告辞时应对对方的款待、服务表示诚恳谢意；
 - 5 不可不辞而别，若需提前离去应向主人说明，求得谅解；
 - 6 送客时，应主动帮助打开房门，站在门内，请客人先走，然后跟出送下楼梯、门厅等；
 - 7 离别时，应发出欢迎再来的邀请；
 - 8 送客时，应等客人走远再转回原位，不要热情话音刚落就转身回房，也勿客人刚出门即随手关门。
- 11、 物业管理礼节中，行“馈赠礼”时应注意哪些问题？
- 1 应投其所好，物有所值，使人愉快欢心；
 - 2 馈赠礼品，应选择恰当的机遇时间；
 - 3 送礼时应撕去商场物价标签，同时勿送犯忌或会引起误会矛盾之礼。
- 12、 物业管理礼节中，行“公共场所礼”时应注意哪些问题？
- 1 不大声喧哗叫嚷，不乱抛洒烟头杂物，垃圾应投入垃圾箱；
 - 2 遇到小区中住户应礼貌招呼、简短问候；
 - 3 不得在公共场所脱衣、脱鞋以保持整洁形象。
- 13、 物业管理礼节中，行“行路礼”时应注意哪些问题？
- 1 对面来人时，年轻的让老的、男的让女的，空手者让提拿货者，提拿轻货者让提拿重货者，休闲者让赶路者，下级让上级，地位低者让尊贵者，主人让客人，物管员工让住户；
 - 2 两人并行时，右为尊行，后为陪行，三人并行时，中为尊行，左右为陪行，几人纵行时，前为尊行；
 - 3 上楼梯时，前行为尊行，后为陪行，下楼梯时，后为尊，前为辅佐陪行；
 - 4 进入电梯和房门，前为尊者。
- 14、 物业管理礼节中，行“乘车礼”时应注意哪些问题？
- 1 乘小轿车，后排右座为尊，前排副驾座为助手座、警卫座，乘吉普车，副座为尊座，中巴、公共车前座为尊座；
 - 2 几人同乘一车辆，年轻者、地位低者，男士应为年长者、地位高者，女士开启关闭车门，主动为其提拿物品上车。

员工行为规范

课程大纲：

- 壹、 工行为总则
- 贰、 职守要求
- 参、 工作态度要求
- 四、 仪表要求
- 伍、 仪态要求
- 六、 语言要求

壹、 员工行为总则

- 1、 遵守国家法律、法规和本公司管理制度。
- 2、 服从领导、听从指挥，按时、按质完成工作任务。
- 3、 讲究文明礼貌，讲求职业道德，遵守劳动纪律，维护企业团结，树立良好个人形象。
- 4、 重视住户意愿和利益，立足维护企业形象和声誉。
- 5、 刻苦学习，追求进步，不断提高业务水平和工作能力。
- 6、 爱护公物，勤俭办公，点滴积累企业效益。

贰、 职守要求

- 1、 按时上下班，工作时间不得擅离岗位。
- 2、 上班时间，进入工作岗位，必须穿工作制服。
- 3、 工作时不准吃东西、阅读无关书报资料、聊天、哼歌、听收录机、打私人电话、陪亲友游逛。
- 4、 不准与住户争辩，不准用粗言秽语对待住户与同事。不准讥讽、嘲笑、怠慢住户和在公共场所吵闹。
- 5、 工作中要热情、礼貌、周到对待住户，与住户和同事交谈要用敬语要讲求职业道德。

参、 工作态度要求

- 1、 服从调配——绝对服从上级的工作安排和调动。不得顶撞上司，无故拖延、拒绝或终止上司安排的工作。（管理学中提倡的是层层管理）
- 2、 礼貌热情——礼貌热情是做员工的最起码的准则。无论对待住户还是对待同事都要以礼相待，使用敬语。对住户服务时，要做到来有迎声、问有答声、走有送声、解决问题有回声、出现差错有致谦声。
- 3、 乐观友善——最适当的表示方法是常露微笑。微笑是友谊的天使，是连接住户的桥梁，微笑服务是企业对员工的基本要求。
- 4、 重视效率——说到做到，绝不拖拉，善始善终。
- 5、 自律责任——特别是对工作，服务中的小事都要尽职尽责，认真做好。
- 6、 团结协作——员工、部门之间应相互配合，真诚协作，同心协力解决困难，不得扯皮推诿。
- 7、 忠诚老实——是员工必备品德。不隐瞒过错、不文过饰非、不阳奉

阴违、不行贿受贿。

- 8、耐心细致——认真细心，一丝不苟。
- 9、待人平等——不管贫富贵贱，美艳陋丑一律平等待人、平等服务。
- 10、周到圆满——急住户所急，想住户所想，一切力求得到完满的效果。

四、 仪表要求

- 1、身体、面部、手部必须清洁。提倡勤洗澡，勤换衣袜，勤漱口，身上不留有异味。
- 2、上班前不能喝酒，忌吃葱、蒜、韭菜等有刺激性气味的食物。
- 3、头发要经常梳理，不准染异色头发、留奇异发型。女子要求在工作中把长发扎起，不留披肩发；男子鬓发不盖过耳部，头发不有触及后衣领，不留长发、烫发。
- 4、面部要注意清洁与适当修饰，保持容光焕发。在岗位上，不能戴有色眼镜。女子化妆以淡妆为宜，避免使用气味浓烈的化妆品和香水。男子胡须要剃净，鼻毛应剪断。
- 5、鞋袜要保持干净，不能穿破损袜子，不得穿拖鞋、凉鞋上班。女子应穿肉色丝袜，穿裙子不露出袜口。男子应穿与裤子、鞋同类颜色或较深色袜子。
- 6、制服，做到整齐、清洁、挺括、得体。衬衣要束在长裤、裙子里，长袖衫，袖口不能卷起，袖口的钮扣要扣好。内衣不能外露、掉扣、漏扣。不挽袖卷裤，领带、领结、飘带与衬衫领口吻合，工号牌要佩戴在左胸正上方。
- 7、指甲要经常修剪洗刷，保持清洁，不留黑边，不留长指甲，也不得涂有色指甲油。
- 8、首饰，除（职业工作者需备）手表外，一般不宜戴耳环、手镯、手链、项链、胸针、戒指（结婚戒指除外）等饰物。

伍、 仪态要求

- 1、站姿挺拔，标准站姿要求：
 - 1 上半身挺胸收腹，腰直，双肩齐平，舒展，精神饱满，双臂自然下垂，面带微笑；
 - 2 下半身双脚应靠拢，两腿关节与髋关节展直，身体重心落在两脚中间，双脚成V字型；
 - 3 站时不能双手叉腰及抱在胸前，不能双腿叉开和一腿伸向外边，更不能将身体东倒西歪的靠在一边。
- 2、坐姿文雅，其要求是：
 - 1 上身自然垂直，两腿自然弯曲，双腿平落地面，双腿应并拢，男士可稍稍分开；
 - 2 两手半握拳放在膝上或小臂平放在坐椅两侧扶手上；
 - 3 胸微挺，腰要直，目平视，嘴微闭，微笑大方、自然。
- 3、走姿稳健
 - 1 起步时，上身略向前倾，身体重心放在脚掌上；
 - 2 行走时，应目视前方，上体正直，挺胸收腹，立腰，重心稍向

前倾，双肩平衡，以肩关节为轴，前后自然摆动。女子两腿行走线迹，应在正对前方成直线，保持步态优美。男子行走两腿跟交替前进在一在线，脚尖可稍外展，体现走态矫健。

- 4、目光有神，目光接触的要求是：
 - 1 与人交谈时，不能将目光盯在对方某一部位；
 - 2 不能采取上下打量的方法直盯对方。
- 5、微笑友善
 - 1 微笑是员工最起码的表情；
 - 2 面对住户应表现出热情、亲切、真实、友好。做到精神振奋、情绪饱满、不卑不亢，必要时要有同情的表情；
 - 3 为住户服务时，不得流露出厌烦、冷淡、愤怒、僵硬、紧张和恐惧的表情，不得扭捏作态、做鬼脸、吐舌眨眼。
- 6、手势优美
同住户交谈不得叉腰、交叉胸前、插入衣裤或随意乱放。不抓头、抓痒、挖耳、挖鼻孔、修指甲。

六、 语言要求

- 1、工作中要自觉使用礼貌用语，做到谈吐文雅，语调轻柔，语气亲切。
- 2、工作中杜绝使用蔑视语、枯燥语、否定语、斗气语、不得有损住户自尊心，不得与住户争辩，不使用粗俗言辞。
- 3、工作中常采用以下基本礼貌用语：
 - 1 问候用语：您好，早上好，您早，晚上好，下午好，晚安；
 - 2 致谢用语：谢谢您，多谢了，非常感谢；
 - 3 拜托用语：拜托，多谢关照，承蒙关照；
 - 4 慰问用语：辛苦了，受累了，麻烦您了；
 - 5 赞赏用语：太好了，真棒，美极了；（特别适用女性）
 - 6 谢罪用语：对不起，实在报歉，真过意不去，请原谅；
 - 7 同情用语：真可惜，这可怎么是好；
 - 8 挂念用语：身体好吗，怎么样，还好吧；
 - 9 祝福用语：托您的福，你真有福气，祝您身体健康；
 - 10 理解用语：咋能如此，深表同感，所见略同，深有同感；
 - 11 祝贺用语：祝您快乐，生意兴隆，恭喜发财；
 - 12 征询用语：有什么事吗？需要我帮什么忙吗？您还有别的事吗？
 - 13 应答用语：没关系，不必客气，不对的地方请多指正；
 - 14 道歉用语：实在对不起，请原谅，打扰您了，失礼了，完全是我们的错，对不起，谢谢您的提醒，我们立刻进行改正；
 - 15 推辞用语：很遗憾不能帮你忙，承您的好意。