# 服务行业礼仪常识

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2024-06-11

*首页 > 范文大全 > 礼仪 > 交际礼仪 > 服务行业礼仪常识服务行业礼仪常识发布时间：2024-04-13 作为服务行业的人员，学好礼仪常识很重要，不然很容易使自己丢了饭碗。下面是第一范文网为大家准备的服务行业礼仪常识，希望可以帮助大家...*

首页 > 范文大全 > 礼仪 > 交际礼仪 > 服务行业礼仪常识服务行业礼仪常识发布时间：2024-04-13

作为服务行业的人员，学好礼仪常识很重要，不然很容易使自己丢了饭碗。下面是第一范文网为大家准备的服务行业礼仪常识，希望可以帮助大家!

服务行业礼仪常识

1、礼貌用语常用十字：您好，请，谢谢，再见，对不起

泱泱华夏，五千年的长河，素有 文明古国、礼仪之邦 的称号，作为沐浴行业的服务人员，我们更应该亲身践行，做到文明有礼，常常使用礼貌用语，请字当头，谢不离口，这不仅是公司的需要，行业的需要，更体现了服务人员的个人修养。遇到客人时，距离客人三米的时候面带微笑，距离客人三步的时候主动问候 您好 当需要和客人交流时，常使用 请 ，比如 请问....... ， 这边请 等等;当客人配合我们的工作或对我们有帮助时，记得说一声 谢谢 客人离开的时候，给予一声道别 再见 如果我们的工作给客人带来不便或我们的服务项目满足不了客人的需求时，一定要委婉的说一句 对不起 。

2、三轻：说话轻，走路轻，操作轻

客人为什么光临浴场呢，因为我们能满足客人的部分需求，有需求才能有市场，那客人来到浴场一般有哪些需求呢?安全，舒适，温馨，卫生，新鲜，安静等等，对于高端的客户，越来越多的人喜欢安静，不喜欢过于吵闹的环境，特别对于休息厅、按摩区、客房等客人休息的地方，大声的吵闹直接导致客人不能良好的休息，影响极其恶劣，因此服务人员必须要做到 三轻 。

说话轻：见过很多地方的服务用语像背书一样，和大排档的吆喝声没什么区别，员工机械式的说出来那几句早已滚瓜烂熟的用语，没有一点的感情融入，同时声音非常响亮，这是没有意义的，与客人交流声音要柔和，轻声细语。另外员工之间不能在营业区内聚众聊天，我自己就有曾在酒店客房被员工聊天的声音吵醒过的经历，体验非常的差;

走路轻：员工工鞋尽量也软底的为主，在营业区行走时不能奔跑;

操作轻(动作轻)：员工在操作的过程中，要做到轻拿轻放，尽量不要发出声音。比如：给客人送茶水时，握住杯底，从桌子边缘慢慢移入，不要从很高的地方直接放下去;在清理卫生时，移动桌椅需要离地抬起来进行移动，不能拖拉桌椅，一则损坏桌椅和地板，二则发出异响影响客人。

3、四勤：眼勤，口勤，手勤，腿勤

服务人员要做千里眼，也要做顺风耳，要做到眼观六路，耳听八方。

眼勤：随时观察客人，根据客人的表情、动作、行为举止，发现客人的需求和潜在需求;

口勤：礼貌用语多多益善，多问好，多询问，多关心，多提醒;

手勤：发现问题及时处理，发现垃圾及时拾起，养成随时动手的好习惯;

腿勤：多巡视，多走动，多观察，只有巡视才能发现更多客人的需求，只有巡视才能看到更多的不足;

4、服务五声：客来有迎声，客问有答声，遇到帮助有谢声，服务不周有歉声，客别有送声。

客来有迎声：客人来的时候有迎客的声音，比如 您好 欢迎光临 晚上好 等等

客问有答声：客人询问或者呼叫的时候，必须有应答的声音，比如 好的 请稍等 没问题 等等，服务人员在应答时，常会犯一个错误，当自己正在服务一位客人时，如果此时有别的客人在呼叫，很多人往往就是不理客人，这是错误的，必须要做到 接一答二招呼三 ，即接待第一位客人，询问或回答第二位客人，同时招呼第三位客人 请稍等 马上就来 等等，不能让客人感觉自己被冷落或没有人服务等情况。

遇到帮助有谢声：得到客人的帮助或得到客人的配合时，要有致谢的声音，比如 谢谢 非常感谢 谢谢您的配合 等等

服务不周有歉声：当服务不周，或我们的服务项目不能满足客人的需求时，要有致歉的声音，比如 对不起 不好意思 等等

客别有送声：客人离开的时候，要有送别的声音，比如 请慢走 欢迎下次光临 再见 等等，当然也要视情况增加提示的声音，比如 请带好您的随身物品 小心台阶，当心地滑 等等

接待：

对来访者，接待人员要起身握手相迎，对上级、长者、客户来访，应起身上前迎候。对于同事、员工、除第一次见面外，可以不起身。

如果来访者是预先约定好的重要客人，则应根据来访者的地位、身份等确定相应的接待规格和程序。在办公室接待一般的来访者，谈话时应注意少说多听，最好不要隔着办公桌和来人说话。对来访者反映的问题，要作简短的记录。

如果自己有事暂不能接待来访者，应安排秘书或其他人员接待客人，切不可冷落了来访者。

应尽量让来访者把话说完，认真倾听他的叙述。对来访者的意见和观点不要轻率表态，应思考后再作答复。对一时不能作答的，要约定一个时间再联系。

正在接待来访者时，有电话打来或有新的来访者，应尽量让秘书或别人接待，以避免接待被中断。如果要结束接待，可以婉言提出借口，比如 实在对不起，我还要参加一个会。这次就先谈到这儿吧 等，也可用起身的身体语言告诉对方就此结束谈话。

内宾接待：

首先要清楚客人的身份、人数、来意和大致停留时间，还要清楚到达时间及所乘交通工具的情况，安排有关人员和车辆前往接站，并安排食宿。

来宾下车后，接站人员要热情迎上前，并致简短的欢迎词，然后请客人上车。客人住下后，要和客人根据其具体来访意图商议安排好活动日程。同时，还要根据单位领导的意见通知有关领导人来宾馆或饭店看望客人。接待人员要事先安排好会见场所和陪同人员，并向该领导人介绍客人的情况。在客人访问期间，可以适当安排游览当地风景点的活动。

外宾的接待：

接待外宾，要事先了解清楚客人的身份(包括职务、年龄、抵达时间、所在国的宗教信仰等)，然后派出和外宾身份相当的人员前往指定地点迎接。

见面后，翻译要先向对方介绍我方主要人员的姓名、职务。然后与对方行握手礼。握手时主人应先向客人伸手，轻握对方的手，双目注视对方，面带微笑。

和外宾会见，应该至少提前半天预约，不要 给对方一个惊喜 。约见时间定好后，尽量不要改变。如有特殊情况而无法参加，可以在征得外宾同意的前提下，由身份较低的人出面会谈。

会见时，外宾居右，我方人员居左。第一主宾在我方主谈人员右侧第一个位置，第二主宾在第一主宾的右侧，其他陪同人员就可随便就坐。翻译人员一般安排在我方主谈人的右侧，也可在其后面。

会谈时如果要用长桌，以门口方向为准，面朝门的一面为上方，背门的一方是下方。让外宾坐在上方。我方主谈人和主宾分别坐在自己一方的中间。

谈话时要注意态度和蔼、自然大方。说话声音要适中，不要用过多的手势。要注意倾听对方发言，不要左顾右盼，或随时打断对方谈话。不能在会谈过程中打哈欠、看表等。谈话内容应事先准备充分，确定好谈话范围，不要随便答复自己不知道的事情，或者自己没把握、未经领导批准的问题。注意不要谈论对方年龄、收入等私事。对于对方没听明白的问题，应通过翻译解释清楚。

要根据外宾不同的生活习惯，妥善安排好食宿事宜，并根据他们的活动日程，具体组织承办或者安排到有关单位会谈、参观、访问等。在外宾参观访问某单位时，该单位应照常继续工作。

送客时，可以在送别会上向外宾赠送一些适合他们风俗习惯的礼物，礼物的选用不要太贵重。然后，派身份和外宾相当的人员前往送行地点。当外宾乘坐的交通工具开动时，送行人员要挥手致意。在机场，一般要等飞机离地起飞后才能离开。如果有外国工作人员同时送行，离开时要和对方告别，并让他们车辆先行。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找