# 护士服务规范礼仪

来源：网络 作者：莲雾凝露 更新时间：2024-06-11

*感谢网友“爱学习”参与投稿，下面就是i乐德范文网小编给大家分享的护士服务规范礼仪(共8篇)，希望大家喜欢!护士服务规范礼仪1服务礼仪规范护理人员职业道德规范爱岗敬业，关心病人;忠于职守，主动热情;周到服务，亲切温馨;勤学苦练，提高技能...*

　　感谢网友“爱学习”参与投稿，下面就是i乐德范文网小编给大家分享的护士服务规范礼仪(共8篇)，希望大家喜欢!

**护士服务规范礼仪1**

　　服务礼仪规范

　　护理人员职业道德规范爱岗敬业，关心病人;忠于职守，主动热情;周到服务，亲切温馨;勤学苦练，提高技能;谨言慎行，保守医密。二、病区文明规范(一)、环境标准1.整齐、安静、舒适、温馨。2.四无：无烟蒂、无纸屑、无痰迹、厕所无臭味。3.四洁：地面洁、桌面洁、墙面洁、窗面洁。4.四轻：走路轻、关门轻、讲话轻、操作轻。(二)病区便民措施1.做好新病人入院介绍。2.为无家属病人代购生活用品。3.备好针线、剪刀、开瓶器等。4.主动帮助病人热饭菜，打开水。三、护士礼仪规范(一)护士仪容仪表服饰礼仪1.护理人员上班一律着规定工作服(夏季可着裙装)、帽、工作鞋。2?工作服应合体、平整，保持衣扣完整，无破损，无污迹，并佩戴挂表、胸卡。3.着浅色(肉色或白色)袜，工作服内衣领不可过高，颜色反差不可过于明显，自己的衣、裤、裙不得超露出工作服、工作裤的底边。4.不佩戴外露首饰，如耳环、手链、戒指、脚链等。5.女同志发型：短发侧不掩耳，长发需盘发，佩戴统一头饰。头发周围固定，前刘海不得过眼。男同志头发整洁，不留长发。6.可淡妆上岗，不留长指甲及涂有色指(趾)甲油。7.院区内不得穿拖鞋、背心、短裤。8.外出期间应着便装，不得穿工作服进食堂就餐或出入其他公共场所。

　　礼仪

　　1. 穿着整洁

　　穿着整洁是工作中最基本的礼节。人的外表是情感传递的方式之一，有情感和愉悦的身心功能的传递，体现了护士的独特精神，象征了护士的自信，凝聚了护士的骄傲和希望。

　　2. 语言交流

　　在工作中使用通俗、礼貌、安慰、鼓励的语言，避免粗鲁、讽刺、侮辱性、辱骂性的语言。

　　常用的“好，请，对不起，谢谢”等，能使人感到亲切、和谐、开放。同事之间也应多多关照，多帮助同事。

　　此外，应使用保密语言。不能透露别人的秘密或隐私给其他医务人员，病人病史的诊断和治疗不应随意透露。

　　3. 举止端庄

　　护士不仅仅是进行单纯的疾病护理，还有对病人的身心健康护理。

　　护士举止端庄可以获得病人的信任和尊重，态度热情使病人产生仁慈和温暖的感觉。在我们的日常工作中，严格规范自己的每个正常的操作行为，使病人产生信赖感。

　　4. 微笑

　　微笑是一种表达方式，面对微笑是世界各地情感交流的手段。它能改善同事、护士和病人的关系。当病人满怀信心地来到病房就诊，不仅受到医护人员的热情接待，精心治疗和护理，而且从我们的微笑中得到信任，看到真诚。

　　电话礼仪?

　　打电话的礼仪?(1)打电话?前应选择对方合适的时间，准备好打电话的内容。?(2)耐心等待，如果铃响了五、六声还没人接，可以挂断电话。?(3)听到对方声音首先问候对方，然后报出自己的姓名或单位，并说出你要找的人。?(4)通话尽量简明扼要，时间不宜过长。?(5)对方不在时的应对?a.用“对不起，打扰了，再见”的话直接结束通话。?b.请教方便联系的时间或其他恰当的联系方式。?c.请求留言“如果可以的话，麻烦您转告他;X?给他打电话”?。?(6)打错电话要致歉。?(7)等对方说了“再见”后再挂电话。?2.接电话的礼仪?(1)电话铃响，应尽快去接。?(2)拿起电话，首先问候对方，然后自报科室与姓名(接者)?。应使用“您好，X?科(部?门)，?”“您打错了”等用语。

**护士礼仪规范2**

　　(一) 护士礼仪

　　仪表是指人的穿着、姿态与风度。护士应该仪容正经简约，端庄文雅，淡妆上岗，不戴首饰，不浓妆艳抹，给人以亲切、信任感;护士的工作服应该整洁、合体，衣服领口、袖口及群边不能外露;燕帽应整洁无皱褶，用发卡固定于头顶，位置适当，长发要梳理整齐并盘于脑后或用发网罩住，短发前不遮眉，后不过衣领，侧不掩耳;护士鞋颜色以白色或乳白色为宜;穿肉色或白色袜子。

　　(二)护士举止

　　1. 站姿 护士的站姿应头正颈直，双目向前平视，嘴唇微闭，面带笑容，下颌微收;挺胸、立腰、收腹、双臂自然下垂于身体两侧或重叠置与腹前。双脚直立，保持身体正直;膝和脚后跟要靠紧，脚尖分开呈45°~60°，或左脚在前、右脚在后呈丁字形。

　　2. 坐姿 护士的坐姿应优雅端庄，上半身挺直，两肩放松、下颌内收，劲直腰立，使背部和臀部成一直角，双膝并拢，两手自然放于两膝部或椅子扶手两侧，也可双手叠握置于一侧大腿上，或两手相握置于两腿上方中部。谈话时可以侧坐，上身与腿同时转向一侧，双膝靠拢，脚跟紧靠，也可右脚后退半步或双腿交叉;穿裙装入座时双手双腿同时向右平行45°，椅子不能做的太满，不能在椅子上前仰后合，要充分表现出谦虚、诚恳、娴静、稳重。

　　3. 走姿 护士行走时应精神饱满;收腹立腰，步态轻快、稳健，两臂自然均匀摆动，幅度为30°左右;昂首挺胸，双目平视，下颌微收，面部平和自然。身体重心居中。切忌走路时东摇西晃、勾肩搭背、嬉笑打闹等不文明表现，注意走姿的端庄自然。

　　(三)护士谈吐

　　交谈是社会交往活动中重要的方式之一，是人与人之间进行沟通、理解的纽带。护士与患者交谈时应注意谈话态度，要保持稳定的情绪和平和的心态，要做到自然大方，开诚布公，发音吐字要稍缓，声音委婉柔和，语速适中，适当配合手势和表情;提倡“十字礼貌用语”:您好、请、对不起、谢谢、再见;要把握深浅与分寸，注意谦虚，掌握主动，语言简单扼要，并根据患者的病情、职业、年龄、文化水平、地位和性格的不同，选择合适的谈话方式和措辞进行交谈，取得患者配合。

　　(四)相关礼仪

　　1. 电话礼仪 包括使用电话时的态度、表情、语言、内容及时间观念等方面。电话铃声响起，应尽快接听，通话时要态度和蔼，言简意赅，发音清晰，用语文明，尽量讲普通话，首先向对方问候并作简单的自我介绍，如“您好。这里是心内科病房，请问您找谁?”“护士长不在，有什么需要转告的吗?”而不能听筒未放就大叫:“某某某，电话! ”“不在”等等。

　　2. 接待门诊患者礼仪 门诊护士接待患者要主动热情，使用文明用语“同志，您来看病吗?您有什么不舒服?”“请先到某某地方挂号，然后到某诊室看病。”接待患者时，姿态端正，背部挺直，面向并注视患者，表情和蔼自然，切记举目四顾，心不在焉。

　　3. 接待急诊患者礼仪 急诊患者起病急，病情重，生命垂危，需要紧急抢救处理。要求急诊护士行动敏捷、技术熟练，具备良好的应变能力，做到急而不慌，忙而不乱，争分夺秒，处理果断。并适时地给患者或家属以必要的安慰。

　　4. 接待住院患者的`礼仪 患者入院后，责任护士注定热情接待，将其送入病房:“您好，我是您的责任护士叫某某某，有事请和我联系，祝您早日康复。”认真介绍环境，如卫生间、洗漱间、配餐间、开水炉、开饭时间等有关注意事项;对患者进行健康教育，当患者有疑问时，应耐心细致地解释，直至患者明白，不能显出不耐烦的样子。

　　5. 对出院患者的礼仪 患者出院时，责任护士要做好出院指导，如交待出院后的注意事项、按时服药、休息与活动和复查时间等，协助患者办理出院手续，并将其送出病房。

　　6. 接待手术患者的礼仪 手术是一种创伤性的治疗手段，有给患者带来永久性损伤的可能性。手术给患者带来生命的希望，同时也带来强烈的紧张刺激，引起种种不良的生理和心理反应，这就要求医护人员不仅会手术治疗，还有具备关系患者、尊重患者和文明礼仪的素质以保证手术顺利。术前充分做好患者的疏导工作，教会患者如何对待手术以及术中配合、术后注意事项等，缓解患者的恐惧心理;术中言谈要谨慎，所有参加手术的人员均要认真仔细，做到举止安详，千万不能在患者面前开玩笑或露出惊讶、可惜的表情。避免给患者造成心理负担及不安全感。术后护士按常规给予护理，并给予安慰和鼓励，体谅患者的心情，用药物和暗示法减轻患者疼痛，鼓励患者咳嗽和适当活动，以减少并发症的发生。

　　7接待老年患者的礼仪 对待老年患者要尊敬和善，称呼“大爷”“大娘”或根据职务称“某主任”“某科长”等等，切忌直呼其名或床号，引起老年人的不愉快;有的老年人出于视、听、嗅及触觉功能的减退，造成不同程度的影响语言交流，护士要采用接触、手势、面部表情和身体姿势等多种方式与患者交流，尽可能满足他们的生活和心理需要，使患者感到亲切温暖。

　　8. 接待儿童患者的礼仪 儿童患者的特点是年龄小，生活不能自理，发病急、变化快，不善于语言表达等特点。护士要细心察看，仔细倾听，善于从细微变化中发现问题;并注意尊重患儿，在儿童面前注意礼貌、礼节，向关心自己的孩子一样关心患儿，让他们在医院里能看到亲切的面容，听到和蔼的语言，感到家庭的温暖。

　　(五)护士语言规范

　　1. 语言清晰，声调适中。

　　2. 语义准确，表词达意。

　　3. 语法正确，层次清楚。

　　4. 语气亲切，倾听认真。

　　5. 语言文明，谈吐高雅。

　　6. 解答耐心，禁言生硬。

　　7. 接受意见，致谢改进。

　　8. 操作前告知，操作后致谢。

**服务礼仪规范3**

　　服务礼仪规范

　　第一章总 则

　　第一条为全面提升中国饭店行业员工的整体素质和服务水平，塑造文明礼貌的职业形象，培养爱岗敬业的职业道德，以礼仪促规范，中国旅游饭店业协会依据《星级饭店访查规范》和《中国旅游饭店行业规范》，特制定《中国饭店行业服务礼仪规范》(以下简称《规范》)。

　　第二条《规范》所指饭店，是指在中国境内开办的\'各种类型的饭店，含宾馆、酒店、度假村等(以下简称“饭店”)。

　　第三条《规范》所称服务礼仪，是指饭店员工在岗服务全过程中应具备的基本素质和应遵守的行为规范，包括仪表规范、仪态规范、见面常用礼仪规范、服务用语规范及不同岗位服务礼仪规范等。

　　第四条《规范》应成为饭店员工自觉实践行业服务礼仪的基本原则。

　　第一章仪表规范

　　第五条饭店员工应容貌端正，修饰得体，衣着整洁美观。

　　第六条饭店员工应保持面部洁净、口腔卫生。女员工可以适度化妆以符合岗位要求。

　　第七条饭店员工应保持头发干净，长短适宜，发型符合岗位要求。

　　第八条饭店员工应保持手部清洁，指甲长短适宜，符合岗位要求。在不违反具体岗位要求的情况下，女员工可以涂无色指甲油。

　　第九条饭店员工应统一着装。工装干净整洁、外观平整、搭配合理，并符合饭店形象设计要求。

　　第十条饭店员工应佩戴胸卡。胸卡应标明饭店标志、所在部门、员工姓名等。从事食品加工工作的员工可将胸卡内容绣在上衣兜口处。鼓励有条件的饭店为具备外语、手语接待技能的员工佩戴特殊胸卡。

　　第十一条饭店员工佩戴饰品应符合岗位要求。饰品应制作精良，与身份相符。

　　第十二条从事食品加工工作的员工应佩戴专用的工作帽、口罩、手套等，不应涂指甲油。从事食品加工工作的员工和工程部员工应穿无扣服装，不佩戴任何饰物。

　　第二章仪态规范

　　第十三条饭店员工应体态优美，端庄典雅。

　　第十四条饭店员工站立时，应头正肩平，身体立直，应根据不同站姿调整手位和脚位。

　　第十五条饭店员工入座应轻稳，上身自然挺直，头正肩平，手位、脚位摆放合理，应合理使用不同坐姿。

　　第十六条饭店员工下蹲服务时，应并拢双腿，与客人侧身相向，应合理使用不同蹲姿。

　　第十七条饭店员工应行走平稳，步位准确，步幅适度，步速均匀，步伐从容。

　　第十八条饭店员工使用引领手势时，应舒展大方，运用自然得体，时机得当，幅度适宜。

　　第十九条饭店员工应合理使用注视礼和微笑礼。与客人交流时，宜正视对方，目光柔和，表情自然，笑容真挚。

　　第三章见面常用礼仪规范

　　第二十条饭店员工自我介绍时，应目视对方，手位摆放得体，介绍实事求是。介绍他人时，手势规范，先后有别。

　　第二十一条饭店员工与客人握手时，应明确伸手的顺序，选择合适的时机，目视对方，亲切友善。把握握手的力度，控制时间的长短，根据不同对象做到先后有别。

　　第二十二条饭店员工行鞠躬礼时，应面对受礼者，自然微笑，身体前倾到位。行礼时，应准确称谓受礼者，合理使用礼貌用语。

　　第二十三条饭店员工应在不同场合向客人施行不同的致意礼。行礼时，次序合理，时机得当，自然大方。

　　第四章服务用语规范

　　第二十四条饭店员工应遵守公认的语言规范，应针对不同的服务对象使用不同的服务语言，服务用语应符合特定的语言环境。

　　第二十五条饭店员工为客人服务时应使用对方易懂的语言，使用规范的服务用语，称谓恰当，用词准确，语意明确，口齿清楚，语气亲切，语调柔和。

　　第二十六条鼓励饭店员工掌握和运用外语、手语，为不同需求的群体更好地提供语言服务。

**服务礼仪规范4**

　　仪容、穿着于姿势

　　眼睛：无眼屎，无睡意，不斜视。眼镜端正、洁净明亮。不戴墨镜和有色眼镜。女性不宜画过浓眼影。

　　头发：洁净、整齐、无头屑，不做奇异发型。男性不留长发，女性不宜使用华丽头饰

　　耳朵：男女均不宜戴耳环。

　　嘴：会客时不嚼口香糖等食物。女性不宜用深色或艳丽口红。

　　胡子：刮干净或修整齐，不留长胡子，不留八字胡或其他怪状胡子。

　　手：干净、指甲整齐、无污垢，不留长指甲。不涂指甲油，不戴结婚戒指以外的戒指。

　　帽子：工作时间不佩戴帽子。(工程安全帽除外)

　　衬衫：领口语袖口坚持洁净。扣上风纪扣，不要挽起袖子。质地、款式与颜色与其它服饰相匹配，并贴合自我的年龄、身份和公司的个性。

　　领带：端正整洁，不歪不皱。质地、款式与颜色与其它服饰匹配，贴合自我的年龄、身份和公司的.个性。不宜过分华丽和耀眼。

　　西装：整洁笔挺，背部无头发和头屑。不打皱，可是分华丽。与衬衫、领带和西裤匹配。与人谈话或打招呼时，将第一个纽扣扣上。

　　上口袋不要插笔，所有口袋不要放置钱包、名片、香烟、打火机等物品而鼓起来。

　　胸饰与女性服装：胸卡、徽章佩戴端正，不要佩戴与工作无关的胸饰。胸部不宜袒露。服装整洁无皱。穿职业化服装，不穿时装、艳装、晚装、休闲装、透明装、无袖装和超短裙。

　　皮带：松紧适度，不要选用怪异的皮带头。

　　鞋袜：鞋袜搭配得当。系好鞋带。鞋面洁净亮泽，无尘土和污物，不宜钉铁掌，鞋跟不宜过高、过厚和怪异。袜子干净无异味，不露出腿毛。女性穿肉色短袜或长筒袜，袜子不要褪落和脱丝。

　　站立

　　男性站姿：双腿平行打开，双手握于小腹前。当下列人员走来时应当起立：客户或客人;上级和职位比自我高的人;与自我平级的女职员。

　　女性站姿：双腿要靠拢，膝盖打直，双手握于腹前。

　　就座

　　男性座姿：一般从椅子的左侧入座，紧靠椅背，挺直端正，不要前倾或后仰，双手舒展或轻握于膝盖上，双腿平行，间隔一个拳头的距离，大腿与小腿成90度。如坐在深度软的沙发上，应坐在沙发前端，不要仰靠沙发，以免鼻毛外露。忌讳：二郎腿、拖鞋、把脚放到自我的桌椅上或架到别人的桌椅上。

　　女性座姿：双腿交叉或并拢，双手轻放于膝盖上，嘴微闭，面带微笑，两眼凝视说话对象。

　　行走

　　男士：抬头挺胸，步履稳健、自信。避免八字步。

　　女士：背脊挺直，双腿平行前进，步履轻柔自然，避免做作。可右肩背皮包，手持文件夹置于臂膀间。

　　手势(1)

　　指引：需要用手指引某样品或接引顾客和客人时，食指以下靠拢，拇指向内恻轻轻弯曲，指示方向。

　　招手：向远距离的人打招呼时，伸出右手，右胳膊伸直高举，掌心朝着对方，轻轻摆动。不可向上级和长辈招手。

　　手势(2)

　　握手：手要洁净、干燥和温暖。先问候再握手。伸出右手，手掌呈垂直状态，五指并用，握手3秒左右。不要用左手握手。与多人握手时，遵循先尊后卑、先长后幼、先女后男的原则。若戴手套，先脱手套再握手。切忌戴着手套握手或握完手后檫手。握手时注视对方，不要旁顾他人它物。用力要适度，切忌手脏、手湿、手凉和用力过大。与异性握手时用力轻、时间短，不可长时间握手和紧握手。掌心向上，以示谦虚和尊重，切忌掌心向下。

　　为表示格外尊重和亲密，能够双手与对方握手。要按顺序握手，不可越过其他人正在相握的手去同另外一个人握手。

　　介绍称呼致意

　　自我介绍

　　介绍的资料：公司名称、职位、姓名。

　　例：您好!我是某某的物业公司的主管，我叫李某某。

　　给对方一个自我介绍的机会。

　　例：请问，我应当怎样称呼您呢

　　介绍他人

　　顺序：把职位低者、晚辈、男士、未婚者分别介绍给职位高者、长辈、女士和已婚者。

　　国际惯例敬语(姓名和职位)。例：王小姐，请允许我向您介绍李某某总监。

　　介绍时不可单指指认，而应掌心朝上，拇指微微张开，指尖向上。

　　被介绍者应面向对方。介绍完毕后与对方握手问候。例：您好!很高兴认识您!

　　避免对某个人异常是女性的过分赞扬。

　　坐着时，除职位高者、长辈和女士外，应起立。但在会议、宴会进行中不必起立，被介绍人只要微笑点头示意即可。

**服务礼仪规范5**

　　服务礼仪的五个标准:

　　1、表情礼仪：表情礼仪注意微笑，要由内而外发自内心的微笑。

　　2、仪态礼仪：仪态礼仪首先要学习标准的站姿、走姿、坐姿、蹲姿等礼仪规范，培养自我的干练气质。

　　3、礼貌用语：礼貌用语时常挂在嘴边:“您好，请您上楼梯向右转;您好，请您往前走;欢迎下次光临。”

　　4、着装规范：着装规范分为男士职业装规范和女士职业装规范。比如说我的脸型适合什么衣服，或者一般职场能穿哪些衣服具体问题能够到三礼礼仪网站提问，专业礼仪教师会为你解答。“

　　5、接待礼仪：接待礼仪在餐饮行业叫迎宾礼仪，银行服务礼仪中叫大堂经理礼仪，医护行业中叫导医礼仪，接待礼仪在各行各业中都显得至关重要。

**服务礼仪规范6**

　　礼仪是在人际交往中，以必须的、约定俗成的程序方式来表现的律己敬人的过程，涉及穿着、交往、沟通、情商等资料。从个人修养的角度来看，礼仪能够说是一个人内在修养和素质的外在表现。

　　著名作家陈祖芬：哈佛医院里没有标语，没有口号;礼貌是空气，是气质，是质地，是地心引力;在那里能够享受医生护士的友爱欢乐，享受病人的自尊和尊严。

　　学习礼仪，有助于提升我们的个人魅力。恰到好处的打扮和修饰，不仅仅不会显得过分招摇，反而塑造了个人的良好形象，展现了个人的道德素养。生活中一个不经意的小动作，往往体现了一个人的素养。学习礼仪，不仅仅纠正了我们日常生活中的一些不良习惯，也为我们今后的就业供给了一些借鉴。

　　医院医务人员文雅健康的风姿、稳健适度的步伐、规范专业的操作、自然亲切的微笑、体贴关切的语言，将极大地影响患者，稳定患者的心态，激发患者追求完美生活的欲望。这对于恢复患者的身心健康，将产生无可替代的进取影响。

　　所以规范医务人员行为，加强医生礼仪修养，提高护士人员素质，塑造医院良好形象，已成为日常医疗工作中不可或缺的重要环节。“医院就是市场，服务就是营销”。医务工作者提倡医务礼仪，规范和整合服务行为，已成为提升医院礼仪形象和服务竞争力的利器。

　　言谈礼仪规范

　　1、礼貌：态度要诚恳、亲切;声音大小要适宜，语调要平和沉稳;尊重他人。

　　2、用语：敬语，表示尊敬和礼貌的词语。我国提倡的礼貌用语是十个字：”您好“、”请“、”多谢“、”对不起“、”再见“。这十个字体现了说话礼貌的基本的语言形式。

　　3、做到语不伤人，说话给人留余地。不说不该说的话。

　　(1)不明白即拒绝、漠不关心。

　　(2)这事不归我管即事不关己，高高挂起;

　　(3)你是医生还是我是医生即知识傲慢和技术傲慢。

　　(4)晚了，怎样不早来即冷漠。

　　(5)不是做了检查了吗?即不耐烦、嫌麻烦。

　　(6)不该说的话：你说什么我听不懂即轻蔑、不屑。

　　4、说话先走心，然后要走脑子，最终才是表达出来。

　　仪态礼仪规范

　　仪态是指人在行为中的姿势和风度，姿势是指身体所呈现的样貌，风度是属于内在气质的外化。一个人的一举一动、站立的姿势、走路的步态、说话的声音、对人的态度、面部表情等都能够反映出一个人仪态美不美。而这种美又恰恰是一个人的内在品质、知识本事、修养等方面的真实外露。对于仪态行为的礼仪，要求做到：自然、礼貌、稳重、美观、大方、优雅、敬人的原则。

　　1.医务人员站姿礼仪

　　身体端正、挺胸收腹、眼睛平视、嘴微闭、面带微笑。双臂在体前交叉，右手放于左手上，坚持随时能够供给服务的姿势。

　　站立时留意周围，注意招呼客户及同事间的合作，男性站立时，双脚叉开，与肩同宽，上身坚持挺直，女性站立时，双脚呈“V”字形，脚尖分开为50度左右，膝与脚后跟均要靠紧。

　　2.医务人员蹲姿礼仪

　　下蹲时，左脚在前，右脚在后，双腿合力支撑身躯，避免滑倒或摔倒。左右手各放于膝盖附近，挺直上身，抬头，目视前方。下蹲时的高度以双目坚持与客户双目等高为佳。女士着裙装时，下蹲前须整理裙摆。

　　3.医务人员坐姿礼仪

　　入座时，一般从椅子左侧入座，入座要轻而缓;坐下时，一般只占座位的三分之二，如坐在深而软的沙发上，则坐在前端。

　　坐下后，上身挺直，身体自然放松，目光平视前方或交谈对象，面带微笑。

　　男性两腿自然分开，两膝平行，间距以一掌为宜，小腿基本与地面垂直

　　女性双腿并拢或交叉，双手交叉放于两腿上，着裙装入座时应整理裙摆后再坐下。

　　4.医务人员眼神礼仪

　　与客户交谈时，双眼视线落在对方鼻间，标准注视时间是交谈时间的30%~60%。

　　恳请对方时，能够注视对方双眼，适时移动视线。

　　5.医务人员微笑礼仪

　　与客户交流时，坚持自然微笑，以拉近与客户的距离。

　　微笑应亲切真诚、自然适度，让客户真正体会到你的诚意与友善

　　适时微笑配合得体手势，显得更加自然大方。

　　医护礼仪要点

　　尊重病人保密。根据患者病情实际需求，选择可保护患者保密的条件下进行治疗。在任何情景下，患者个人病情、发展情景及治疗方案，均属于个人保密，不得擅自对外扩散或用于商业目的。

　　及时沟通情景。尊重患者和家属对病情的知情权，根据需要及时的通报病情、诊断及治疗情景，对患者和家属配合提出指导性意见;应使患者看清处方字迹，及时向患者说明药品的使用方法。

　　语言沟通大方得体。接待患者时，态度平和、语调亲切;对危重、创伤患者不能有厌恶的表情;对不治之症的患者给予同情、安慰、鼓励，帮忙其树立战胜疾病的信心;诊治完毕后，对患者多说“祝您早日康复”等祝福语。

　　细节彰显礼貌礼仪重在践行。医学是人性善良的表达，医疗服务具有公益性，公益的本质是唤醒善良。服务本事越强，照顾别人越多，竞争力就越强;服务体现价值，服务创造价值。

**服务礼仪规范7**

　　一、自觉纠正微笑意识表现的偏差

　　微笑是人间最美丽的面庞。

　　微笑，也是最佳表现自我的面孔。

　　就是这么一副简单的，简单得无须化妆甚至连两片嘴唇也无须张开一下，就能产生出惊人美丽的微笑，可是谁愿意想到它偏偏却又难以产生出来。

　　微笑，在有些时候，对许多人来说，那简直是一种难得的完美享受。

　　这是因为人们经常感受到的各样“脸难看”的面孔实在太多了的缘故。

　　所以，那里需要说明的是，要想完美地体现服务美学的原则要求，只注重微笑与眼神美的技巧运用是不够的，更主要的是有一个平常心态，以从容的微笑去应对社会大众。

　　这样，就应当自觉去纠正微笑意识表现的偏差。

　　它的表此刻：

　　1、对上级、同事和熟人微笑容易，对陌生人微笑难;

　　2、偶尔微笑容易，经常微笑难;

　　3、对顺眼者微笑容易，对“不顺眼“着微笑难;

　　4、顺心时微笑容易，不顺心时微笑难;

　　5、一般微笑容易，微笑得体难。

　　以上诸端偏差，主要是微笑意识淡薄所致。

　　若要胜任微笑服务的任务和充分体现自我的人生美，就应克服它。

　　二、训练的基本要求

　　微笑与眼神美训练的基本要求是能熟练地掌握和运用微笑与眼神的意义的技巧，充分体现微笑和微笑服务的美感，全面提高美容(发)师礼貌美学服务的素质，并卓越地完成你的任务。

　　所以，必须努力到达以下的训练要求：

　　基本了解、掌握微笑服务的一般商业礼仪基本准则、礼节规范动作;

　　基本了解、掌握微笑服务的立姿、走姿、坐姿和蹲姿的标准规范动作;

　　基本了解、掌握微笑服务工作的手势语规范动作;

　　明确经过微笑与微笑服务训练能够塑造、提升个人形象以及与美容(发)企业形象的关系;

　　明确微笑新概念、微笑服务新概念，明确微笑服务是人人参与美容(发)企业管理和自我管理的有效形式;

　　明确微笑服务发展在中国的意义和它是“以人为本”的美容(发)企业管理的完善。

　　自制一个靶环牌，用时可挂在墙上或门上。

　　身体距它2至3米处，目光先投向靶的外环，逐渐向内环移动，最终把目光集中在靶心圆点上(圆点不宜画得太大)。

　　这时目光是集中的，眼睛是明亮有神的。

　　三、视摆法

　　如果家中把摆钟，能够在距钟3至5米处坐定或站定，头与颈部不动，只把目光集中在摆心一点处，并随其摆动而追视不舍。

　　四、扫描法

　　在室内两侧墙壁相同水平高度上(以自我眼睛的高度为宜)各取一点，并做个记号。

　　站定在两点连线后面2至3米处，使颈部轻度左右摆动，而目光要始终分别落在墙上那两个点上，这是训练转颈目视眼神的简易方法。

　　五、对视法

　　找一位与自我身高一样的同事进行互视，尽量不眨眼，直至掉下眼泪。

　　以上眼神训练方法可有选择地进行。

　　训练时若感到眼睛疲劳，可将目光转移或闭目休息片刻。

　　坚持练习便会收到目光敏锐、炯炯有神的效果。

**服务礼仪规范8**

　　(一)仪表仪容

　　1、着装佩证

　　1.1工作时间按要求着工作服。工作服干净挺括、无破损、无污迹、无折皱，衣扣要完好、齐全。

　　1.2着黑色皮(布)鞋，鞋面清洁、不破损。女士忌穿镂空或彩色袜，着裙装时应配肉色长筒丝袜，不挑丝、破损;男士穿黑、深蓝或深灰色袜子。

　　1.3工牌(证)佩戴在左前胸，工牌(证)无污渍破损。

　　2、发饰妆容

　　2.1头发干净，发型、发饰端庄大方，发色以黑色为基准，不得染奇异发色。

　　2.2女士刘海不可过眼，长发应盘于脑后;男士不留长发。

　　2.3女士应淡妆上岗，面部清新自然;男士忌留胡须。

　　2.4勤剪指甲，不涂深色指甲油。

　　(二)仪态动作

　　1、基本站姿

　　1.1脚跟靠拢，脚尖分开一拳，两腿两膝并拢。

　　1.2双臂自然下垂贴于体侧，身体直立，头颈正直。

　　1.3下颌微收，双目平视，双肩打开;收腹挺胸;嘴唇微闭，面带微笑。

　　2、迎送宾站姿

　　2.1基本站姿基础上，右手叠放于左手于小腹前。

　　2.2迎宾时，身体前倾30度，目光落于对方脚尖处，停一秒后起身.(送宾时行45度鞠躬礼)。

　　2.3男士左手握拳，右手自然握在左手腕部，置于小腹前，双腿略分开站立。

　　3、服务站姿

　　3.1坚持基本或迎宾站姿，双手可叠放于小腹前或自然下垂。

　　3.2脚步随顾客移动，坚持优雅姿态，不得手扶货架、单腿抖动或靠倚柜台等

　　4、待客站姿

　　4.1双手轻扶开票台，上身坚持挺直站立，两腿轮流放松休息。

　　4.2如有顾客，应立即恢复服务站姿。

　　5、标准蹲姿

　　5.1两腿并拢，左脚向后平移一个脚长的距离;右脚全脚着地，左脚脚跟提起，上身直立，缓慢下蹲;下蹲后左膝低于右膝，左膝贴于右小腿内侧;上身不要过于弯曲，避免腰部暴露在外。

　　6、标准行姿

　　6.1抬头挺胸，小腹与下颌微收。

　　6.2行走时手臂自然摆动，肩部不左右摇晃，速度适中，不急不徐。

　　7、标准指引

　　7.1行进指引手臂自然前伸，掌心略倾斜向上，五指并拢，指尖指向行进方向。

　　7.2固定指引手臂自然前伸，与身体成45度角;掌心略倾斜向上，五指并拢，指尖指向所指示物品。

　　8、标准递送

　　8.1物品正面朝上，或尖锐的一头朝向自我。双臂自体前抬起，物品高度与胸部平齐。

　　8.2双手拇指在上四指在下，为顾客留出便于接取物品空间。

　　8.3递送小票或名片，文字正向顾客，名片接收后应仔细看或轻声阅读对方名字。

　　9、标准表情

　　9.1面部肌肉放松，嘴唇自然张开，嘴角微微上翘，露出上头的.6—8颗牙齿。

　　9.2遵循“三米微笑”原则：即看见顾客、客户或员工，三米内微笑相迎。

　　10、标准坐姿

　　10.1身体端正，头部挺直，坐时占椅面23左右，勿倚靠座椅背部。

　　10.2手臂自然弯曲，自然搭放于座椅扶手之上，或双手自然叠放置于腿上。

　　10.3双腿并拢垂直于地面，或双腿并拢同时向左(或右)侧倾斜，也可双膝并拢两脚交叉。

　　10.4男士双腿可并拢，也可分开，但分开的距离不得超过肩宽。

　　(三)电话礼仪

　　1、接听电话礼仪

　　1.1电话铃声响起，三声内接起电话。

　　1.2接听电话首先使用“您好，那里是XX部门，请问…”等礼貌用语。

　　1.3接电话时应充分了解对方来电目的，认真倾听、进取解答，必要时做好文字记录。

　　1.4电话沟经过程中要做到语调热情、礼貌礼貌、表达清楚、简明扼要。

　　1.5通话结束，应确认对方已结束通话，在对方挂机后再挂断电话;

　　2、拨打电话礼仪

　　2.1电话接通时首先向对方问好：“您好，我是XX单位(部门)的XXX，我想找XXX”。

　　2.2提倡“三分种原则”，尽可能限制通话时间长度，节省双方时间。

　　2.3通话需结束时，向对方明确告知，彼此道别，说“再见”，再挂电话。

　　(四)不一样情景下的致意礼

　　1、握手礼

　　1.1商务场合，职务、身份高的人先伸手;社交场合，女士为尊，当尊者没有主动伸手时，另一方点致意即可。

　　1.2距对方约一步时站定，上身稍前倾并微笑注视对方，伸出右手握住对方整个手掌，握三至五秒。

　　2、点头礼

　　2.1面带微笑，头部轻轻向下点，同时配以“您好”“早上好”等问候用语;

　　2.2遇到熟人、在不宜交谈的地方或同一场合多次见面、遇上多人而又无法逐一问候时、上班首次遇到同事、在营业现场迎面遇到顾客等场合。

　　3、鞠躬礼(适用于迎送宾时)

　　一般行30度～45度鞠躬礼;以前搭手站姿为基础(男士右手握住左手)，身体前倾时以腰为轴，坚持头、颈、背成一条直线，目光落于对方脚尖处，停一秒钟后起身。

　　4、谦让礼

　　4.1行进在较窄或拥堵的通道，对面遇到客人时，应向右后方退一步，身体侧向客人，给客人留出行走空间;目视顾客，当目光与顾客相遇，向顾客微笑点头，，也可配合问候，如“您好”或“您先请”等;

　　4.3乘电梯或使用洗手间时，应请客人先行，使用标准指引手势，并配合用语：您先请;

　　4.4进入直行电梯，如方便应主动询问并帮忙客人按下楼层按钮;

　　4.5出直行电梯门时，用手挡住电梯门，用标准指引手势请客人先出，配合用语;您先请;

　　4.6乘扶手电梯时，应始终靠右侧站立，留出左侧快速通道，以方便有急事的人先行。

　　4.7进出门时，遇到顾客应让顾客先行;在推开门或帘子时，要注意后面是否有人，若有人应提醒后面的人扶好再撒手，忌猛的撒手碰到后面的人;如遇行动不便或年长者，可为其拉门请他人先行。

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