# 个人礼仪之服务礼仪

来源：网络 作者：雾凇晨曦 更新时间：2024-06-09

*把一只青蛙放在大锅里，里头加上水，然后再用小火慢慢加热，青蛙虽然可以感觉外界温度慢慢变化，但因为惰性的原因和没有立即往外跳的迫切动力，最后被热水煮熟了都不知道。竞争环境的改变大多是渐热式的，特别是作为服务工作人员，如果没有服务意识，如果对环...*

把一只青蛙放在大锅里，里头加上水，然后再用小火慢慢加热，青蛙虽然可以感觉外界温度慢慢变化，但因为惰性的原因和没有立即往外跳的迫切动力，最后被热水煮熟了都不知道。竞争环境的改变大多是渐热式的，特别是作为服务工作人员，如果没有服务意识，如果对环境的变化而没有一点感知并自我努力、自我上进的话，自己最后就会像这只青蛙一样，被煮熟、淘汰了都不知道。

一.服务意识作为事业单位和行政机关来说。

随着行政职能的转换、人们权益意识的越趋强烈以及社会发展的趋势来说，“为人民服务”又成了清晰、可执行的具体行为规范，就是真正服务好服务对象。作为公务人员，服务对象也就成了他们的“顾客”。作为企业来说。我国经济已经进入市场经济。市场经济是一种竞争性经济，企业之间竞争的焦点之一是服务。用什么样的服务理念指导服务活动，对于能否赢得竞争优势，把握经营制胜的主动权十分关键。从1998年开始，从国家统计局陆续发布的统计数据就已表明，牵涉百姓基本生活的大部分物质资料产量已趋于饱和。这些迹象表明，中国企业运作的中心正发生着微妙的变化，企业必须在服务上多下功夫，才好迎接服务竞争时代的挑战。曾经有一个单位要招聘一个部门负责人，出的唯一一道面试题是：“谁为你发工资?”这实际上考核的是服务意识的问题。最后，只有一人被录取了，他的回答是：“单位为我发工资，因为是单位给我提供了舞台;顾客为我发工资，因为顾客为我们带来了效益;我自己为自己发工资，因为一切还要靠自己的主观努力”。

二.工作自律在工作岗位上，要赢得服务对象的尊重，是取得成功的重要环节。

要做到这一点，就必须勤勤恳恳，严于律己，维护好个人形象。因为个人在工作岗位上的仪表和言行，不仅关系到自己形象，而且还被视为单位形象的具体化身。维护好个人的形象，既要注意自己的仪表、举止、着装，也不要“衣帽取人”。

1.“六不”、“四要”“六不”就是：不对他人评头论足，不谈论个人薪金，不要诿过给同事，不干私活，不听私人电话，不打听、探究别人隐私。“四要”就是：卫生要主动搞，个人桌面要整洁，同事见面要问好，办公室来人要接待。

2.着装的六戒脏。在工作岗位上，没有任何理由使你的着装脏兮兮的。如果那样的话，和穿着残破不堪的衣服又有什么区别呢?乱。工作时间，通常应力求庄重、素雅而大方，花色不要过于鲜艳抢眼，不要让人产生“抢顾客的风头”的错觉。奇。绝对不应当在款式上过分奇特，也不应在搭配上过于特殊。短。衣着过分肥大或短小，都是不得体的。要避免着装过短的情况。在庄重严肃的场合，不允许穿西装短裤、超短裙等过“短”的服装，不然既不文明，也不美观。紧。女性，还应避免使自己的正装过于紧身。服装过分地紧身，只会产生两种效果：要么过度地展示个人的线条，要么会使自己内衣的轮廓被不雅地外现。它们都只会破坏服装的美感，把自己的“美中不足”夸张地暴露在别人面前。露。工作场合，着装不允许过分暴露或太透明。特别是女性，胸、肩、背、腰、脚趾、脚跟不可以露。

三.接待礼仪

1.怎样制定接待规格根据来客的情况和本单位的情况，接待可以采取三种不同的规格：如果是上级领导派一般工作人员前来口授意见或兄弟单位领导派人商谈要事，或下级因重要事宜来访，应尽量采取高规格接待，陪同人员的职务比客人高;遇到上级领导来本地了解情况、老干部或上级领导路过本地，或是外地学习参观团前来等，往往只要安排好食宿或调查研究的对象就行，本地领导出面陪坐一次就行了，陪同任务主要由有关工作人员去完成;实际当中，最普遍的还是对等对待，也就是陪同人员和客人职务、级别基本一样。客人要离开时，要提前预订好返程车、船、机票。在客人事务结束后离开时，可根椐情况安排一个小型送别会。安排好送客车辆，如有必要还应安排单位领导为客人送行。

2.一般的接待对来访者，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。

3.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。

4.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。

5.礼宾次序陪客人走路，一般要请客人走在自己右边。主陪人员要和客人并排走，不能落在后面;其他陪同人员就应走在客人和主陪人员身后。在走廊里，应走在客人左前方几步。转弯、上楼梯时，要回头以手示意，有礼貌地说声“这边请”。乘电梯时，如果有司机，要请客人先进;没有司机，应自己先进，然后让客人进。到达时要让客人先出。到达接待室或领导办公室时，要对客人说“这里就是”或“这里是×××办公室”。如果是领导办公室，要先敲门，得到允许时再进。门如果是向外开的，应该请客人先进去;向里开的，自己先进去，按住门，再请客人进。上车时要请客人先上，打开车门，并用手示意，等客人坐稳后再上。一般应请客人坐在后排座的右侧，自己坐在左侧。如果客人有领导陪同，就请领导人坐在客人左侧，自己坐在前排司机的旁边。如果客人或领导已经坐好，就不必再要求按这个顺序调换。在客人进座后，不要从同一车门随后而入，而应该关好门后从另一侧车门进座。下车时，自己先下，为领导或客人打开车门，请他们下车。当客人和领导见面时要进行介绍。介绍时一般先把年纪较轻、身份较低的人介绍给年纪较大、身份较高的，把男士介绍给女士。内容包括被介绍人的姓名、所在单位和职务。

四.几个行业服务人员礼仪服务礼仪涵盖很多内容，仅列举和我们生活最相关的五个工种的服务礼仪，进行适当讲解。

1、饭店服务人员当前，饭店业激烈的市场竞争，实质就是服务质量的竞争。饭店的生存和发展、声誉和效益、市场和客源，靠的是向宾客提供全方位的优质服务。一种“宾客至上”的服务精神和热情友好、真诚和蔼的服务态度，可使客人在感官上、精神上产生尊重感、亲切感。讲究礼仪是优良服务态度的关键，是优质服务所必须。出于对客人的尊重与友好，在服务中要注重仪表、仪容、仪态和语言、操作的规范;热情服务则要求服务员发自内心的热忱地向客人提供主动、周到的服务，从而表现出服务员良好风度与素养。古人云:“没有笑颜不开店”。微笑可以赢得高朋满座，产生最大的经济效益。世界上不少著名的企业家也深晓微笑的作用，给予很高的评价，奉其为治店的法宝，企业的成功之道。“希尔顿的微笑”不仅挽救了经济大萧条、大危机时代的希尔顿饭店，而且造就了今天遍及世界五大洲、近百家的五星级希尔顿饭店集团。举世瞩目的泰国东方饭店，曾数次摘取了”世界十佳饭店”的桂冠，其成功秘诀之一，就在于把“笑容可鞠”列入迎宾待客的规范。只要进来消费，就是你的客人，不应该根据穿着、消费的多少而有不同的态度。有一个真实的故事。某市的饭店，天天中午都有一位衣着朴素的老先生，进来花十块钱喝一杯茶，坐上俩小时再走。一次，接待这位老先生的正好是新来的服务员。老先生对这个服务员说要一杯茶，她上下打量了一下，然后怪怪地说：“很贵哦，十块钱一杯”。老先生也没说话。和以往一样，喝完茶，老先生还继续坐那儿休息。这位新来的服务员显得很不耐烦，一直在他面前绷着脸，还不时用眼角的余光瞅他。最后，他可不干了，大发雷霆，说我进来花钱了，为什么这么服务?最后直到老总出面才了事。这位老先生不是别人，正是该市市长的父亲。当这个服务员知道这件事的时候，已经不是这家饭店的工作人员了。问候语是指接待宾客时，根据时间、场合和对象的不同，所使用的规范化的问候用语。初次和外宾见面，应主动说:“您好，欢迎来中国”。”您好，欢迎光临”、“女士们，先生们，欢迎你们光临××餐厅”、“您好，××先生，我们一直恭候您的光临”、“您好，见到您很高兴”。如果能按每天不同的时刻问候客人，会显得更加人性化和专业化，如:“您早”、“您好”、“早上好”、“下午好”、“晚上好”。向客人道别或送行时，可以说:“晚安”、“再见”、“明天见”、“谢谢光临，欢迎再来”、“祝您一路平安。”遇到节日、生日等喜庆日子，应说:“祝您圣诞快乐!、“新年好!”、“恭喜发财，生意兴隆，大吉大利!”、“祝您生日快乐!”、“祝您健康长寿!”对香港、广东籍客人，习惯说“愉快”而不说“快乐”(因为“乐”和“落”同音)。接待体育、文艺代表团时，应说:“祝您比赛获胜”、“祝您演出成功”、“您的表演真精彩”。当他们取得一定成绩时，同样应该表示恭贺。

应答语12例。①对前来客人说:“您好，我能为您做什么?”、“请问，我能帮您什么忙?”②引领客人时说:“请跟我来”、“这边请”、“里边请”、“请上楼”。③接受客人吩咐时说:“好，明白了”、“好，马上就来”、“好，听清楚了，请您放心”等。④听不清或没听懂客人问话时应说:“对不起，请您再说一遍”、“很对不起，我还没听清，请重复一遍，好吗?”等。⑤不能立即接待客人时应说:“对不起，请您稍候”、“请稍等一下”。⑥对稍等后的客人，打招呼时说:“对不起，让您久等了”。⑦接待失误或给客人添麻烦时应说:“实在对不起，给您添麻烦了”、“对不起，刚才疏忽了，今后一定注意，不再发生这类事，请再光临指导”。⑧服务后离开客人时应说:“请好好休息，或请慢用，有事尽管吩咐，再见”。⑨当客人表示感谢时应说:“不用谢，这是我应该做的”、“别客气，我乐于为您服务”等。⑩当客人误解致歉时应说:“没关系”、“这算不了什么”。⑾当客人提出过分或无理要求时应说:“这恐怕不行吧”、“很抱歉，我不好满足您的这种要求”、“这件事我要同主管商量一下”。这时候一定要沉得住气，婉言拒绝，表现出教养和风度。⑿客人来电话时应说:“您好，这里是××饭店，请讲或我能为您做什么?”当铃响过3遍，接电话时应先说:“对不起，让您久等了。”饭店服务工作中，员工优美、职业的动作是要经过专业培训的。

客人从对面走来时，员工要向客人行礼，必须注意:①放慢脚步，离客人大概2米远的时候，面带微笑目视客人，轻轻点头致意，并说:“您早!”您好!”等礼貌用语。②如行鞠躬礼时，要停步，躬身l5度到30度之间，眼睛看对方的脚部，并致问候。边走边看边躬身是不礼貌的。③在工作中，可以边工作，边致礼。

饭店服务人员工作时间的注意事项还有：①工作时不得吸烟。②工作时间不得接打私人电话。因为私人电话而让客人干等着，浪费客人的时间，无论如何都是不礼貌的。③工作场所保持安静，隆重场合保持肃静。不得大声喧嚷，更要防止窜岗、交头接耳或开玩笑等。如客人有事招唤，不应该高声应答。如果距离较远，应点头示意，立即去服务。客人有电话，要轻声告知，并伸手示意在哪儿接听电话。隆重场合不仅不能有声音，而且神情庄重专注。④尊重老人，尊重妇女，尊重残疾人，尊重不同国家，民族的风俗习惯。尊重妇女与老人，是社会公德之一。入座、进出门厅、上下电梯、乘坐车辆，要让老人、妇女先行，并主动前去照顾。对残疾人更要关怀体贴，处处关心他们。对不同国家，民族各自独特的风俗习惯和礼仪，均应予以尊重。这就需要对此有一定了解才行。⑤引领客人，应在左前方大概一米远的位置，随客步轻松前进，要转弯或有台阶的地方要回头提醒客人注意。⑥有事进客人房间，要轻敲3下(或按门铃);如果没有应答，隔几秒钟，再敲三下，征得客人同意后再慢慢推门而入;即使开着门，也应轻敲三下，以让客人有所准备，等客人示意后再进。离开时要轻轻把门关上。⑦用托盘递送物品，传递时，物品及字样的正面应对着客人，一般用双手递送，并礼貌地说:“这是××。”⑧在岗位上，遇见客人路过，应微笑点头示意问候。在走廊或过道上，对迎面而来的客人应主动让道侍立一旁。如同一方向，不得超越客人，如有急事，要打招呼“对不起，我可不可以先走一步?”然后，侧身通过。⑨接待客人时，不主动先伸手和客人握手。当面为客人服务时，不可做出抓头、搔痒、剔牙、擤鼻涕、打喷嚏等不文明的动作。如要咳嗽、打喷嚏，应用手帕捂着嘴，侧向一旁，把声音减低到最低程度。⑩宾客没有离开的时候，不得擅离岗位，或提前清理物品，打扫卫生等结束工作。对客人决不能冷眼相视或置之不理;对有生理缺陷、性格古怪的客人，切忌指指点点，评头品足。

2、店面销售人员店面销售在一线的是销售人员，销售人员是代表企业直接和顾客打交道，所以销售人员的言谈举止不仅关系到个人的形象，而且直接影响到企业的信誉，也是企业经营成败的重要环节。所以说，销售人员的礼仪修养，和商品质量一样重要。要做到文明经营、热情待客，销售人员就必须树立良好的服务意识。使顾客真正体验到，到你这儿来购物是一种交流、一种享受。使他们高兴而来，满意而去，下次再来。销售人员是企业的一个门面。当新的一天开始时，所有销售人员应牢记“顾客就是上帝”、“宾客至上服务第一”等服务理念、服务口号。做到全心全意地为顾客提供热情优质的服务。要做到热情迎客、热情待客并热情送客。当然，热情一定要表现得适度。

第一，要按照统一规定着装。销售人员不管是不是穿着统一制服，都必须使自己的着装整洁、大方、得体，因为它对顾客的购物心理，起着重要的影响。假如说某一个商场一名男销售人员坦胸露怀、攥拳捋袖、歪戴帽子，衣着不整地站在柜台后面，就会让顾客感到此店风气不良，这店里购物就会有一种不安全感，这就会直接损害了企业的形象。销售人员必须注意严格检查和自觉遵守着装的规定，绝不能使漂亮的制服穿得不像样，假如出现领带拉开一半，衬衫下摆不掖起来，或者上衣领口大敞着，外衣高挽着袖口这些现象，就会影响到购物的氛围。而低档商场，不一定非要统一服装，但是穿着也要整洁、美观、大方。特别是夏天不能穿背心短裤、坦胸露背的服装。特别是高档奢侈品，如高档家具、珠宝首饰、汽车等销售人员，着装、仪表要求必须更加严格，以显示出专业、敬业、权威的外在形象。比如，两个销售珠宝企业，一个店面的销售人员每人穿着自己喜爱的服装、一片“花”的海洋;另一家则是整齐统一的着装，并且手戴洁白的手套。你更愿意去哪一家呢?

第二，要保持一个良好的精神风貌。在上班之前应尽量休息好，要注意一下自己的仪表，不要看起来像“霜打了”似的。男销售人员应该显得文雅而有朝气，女销售人员可以化淡妆，这是一种对自己和别人的尊重。在工作岗位上，必须表现得专心致志，决不允许扎堆聊天、听音乐看书、试用新产品，甚至到店外面转几圈。特别要提醒的是，男销售人员，不准在营业时间吸烟，叼着香烟和顾客说话，甚至把烟雾喷到顾客脸上。女销售人员，既使在空闲的时候，也不要在柜台前面化妆、打扮。

第三，要坚持搞好环境卫生。对个人来说，先要搞好个人卫生，使自己看起来干净、利索。对于整个店面或所负责的货架、柜台，要定期进行擦洗清洁。营业中不要搞卫生，否则弄得乌烟瘴气，顾客就会认为是不欢迎他们。如果是刚做完或者是正在做清洁工作，可以在相应醒目位置立上诸如“小心地滑!”等的警示牌，让你的营业厅处处体现顾客至上的经营理念。同样也要坚持做到“三到”、“三声”。具体就是“顾客到、微笑到、敬语到”以及“来有问声、问有应声、走有送声”。首先热情迎客，这就要求销售人员当有顾客光顾自己的“责任区”时，应当使顾客感受到你对他的热情欢迎，并以此使顾客对你产生良好印象，促使双方交易成功。

要主动迎客，微笑服务。顾客进店后，销售人员应以亲切的目光相迎接，欢迎顾客的光临。对顾客要始终保持微笑，以微笑接待顾客，会使顾客感到温暖，产生“宾至如归”的感觉。微笑是打动人心最美好的语言。那种脸部表情冷漠地面对顾客，让顾客望而生畏，甚至打消买东西的念头，是不符合礼仪的行为，顾客也决不会心甘情愿地选购在这种冷漠表情下的任何商品。因此，缺少微笑的销售人员，必将缺少顾客的光临。这时你就应当站得像模像样，在货架的地方服务的，要站得端正，目视顾客走过的方向，双手自然下垂在下腹叠放握着，或者背在身后。在柜台的，应紧靠柜台而站，但双手不要扶在柜台上，并目视正前方并给自己一个适当的微笑。不管有没有顾客，都不允许销售人员坐着、趴着或靠着、倚着。这些休息时的动作，很难给顾客留下好的印象。当有顾客过来，走近你的区域一米以内时，你应当面带微笑地说一声“欢迎光临”或“您好!欢迎光临!”接下来就要热情待客了，这就要求销售人员在为顾客接待并服务的整个过程中，都应表现得礼貌、热情、耐心、得体、周到，使顾客的购物、你的售货都达到舒心而愉快的效果。

当顾客选择商品时，不要多加干扰。不要用“捉贼”的目光去审视顾客。那种异样的眼光，会使顾客非常反感。特别是超市更要注意。当你把商品递交顾客时，应用双手，并轻拿轻放。万一顾客主动动手帮忙，要记得道谢。带“尖”的物品，如剪刀、椎子等，应当横着或将尖端朝向自己递给顾客，不要用其带尖的一端，直接对着顾客，以免伤着对方。还要准确无误地解答顾客的各种提问。解答要热情，声音要轻柔，答复要具体。解答顾客的提问，应面对顾客，文明解答。不能低头不理，或者含糊其辞、心不在焉，边回答边干其他事情。要礼貌答对，不能冲撞顾客。不管顾客提出的问题在销售人员看来如何幼稚，甚至是“多余”的，都应礼貌答复，不能露出不屑一顾的表情，甚至讽刺挖苦，这些行为都会伤害顾客的自尊心。要做到有问必答，百问不厌。有些顾客挑选商品时会不时发问或者反复问一个问题，有时几位顾客会同时发问，让人不知听谁的好，销售人员应有充分的耐心，沉得住气，详细地解答。而且应当公平交易，实事求是，不要以假充真、以次充好，缺斤短两。这样行为都难以为你赢得回头客。在接待多位顾客时，不要以年龄、性别、服饰、相貌来取人。不管是老人还是孩子，同性或异性，哪怕相貌平平，或者穿着一般，必须一视同仁、平等对待。因为在这里他们都是消费者、都是上帝，都有可能带来潜在的消费群。必须做到笑迎天下客，接

一、顾

二、招呼三。这时你可以利用你的神态表情与第三位甚至更多的顾客打招呼，使他们感到没有被冷落。当有时间替他们服务时，要主动道歉比如说“对不起，让您久等了。”在任何情况下都不允许销售人员和顾客争吵，如果发生这一类的事件，商场要主动承担责任，不要让顾客带着一肚子怨气离去。再说说热情送客，俗话说“买卖不成情义在”，无论顾客挑拣半天分文未花，还是高高兴兴满载而归。都要说一声“欢迎再来”、“再见”或“您慢走”。我们多次提到了一定要热情适度。这里还须再次强调一下。人所共知，在接待顾客时，销售人员热情总比不热情好。对顾客服务不热情，甚至冷言冷语、恶语伤人，会让顾客不寒而栗。但如果热情过了头，同样也会令人生疑感到不舒服，直接影响顾客的购买欲。

在工作岗位上，应当精神爽朗，表情自然，不要愁眉苦脸、一脸晦气。要在顾客向你了解商品，并要求为之提供服务，或接待过程中与顾客交换目光时适当的微笑。不能一个顾客也没有，或顾客离你距离甚远时，销售人员就暗自发笑，甚至傻兮兮的样子，很可能会吓跑顾客。另外，一些问候语也要在一定的情况下使用才能生效。你比如说一位顾客正在货架旁打量化妆品时，她有可能只是看看，也有可能正在进行比较，没有思毫想要销售人员帮忙的意思。而一位销售人员上前说：“您要什么?要不我把它取出来给您试试”，就可能会打断对方的思路，更加丧失了购买的决心。如果这位顾客主动要求店员为他效劳，或给你投来一个目光，这时你就可以给以热情的问候。只要顾客未和你正面接触之前，你只要稍加注意，保证随叫随到就行。而不能一直盯着对方上下打量，甚至有的销售人员喜欢与同事议论顾客的发型啊，服饰啊，或尾随着，这样都会给顾客带来“盯梢”而且极不舒坦的感觉，只想马上离开。在和顾客说话的时候，不应该接打电话特别是私人电话。即使有非接不可的电话，一定要三言两语解决掉，不要在顾客面前煲电话粥、在电话里卿卿我我。等候的滋味实在是不好受。千万记住要给顾客创造一个“零干扰”的购物空间，要求商家与销售人员都要积极致力于将顾客在购物过程之中所受到的打扰，减少到零的程度。让顾客逛得自在、选得自由、买得舒心，购物时得到精神上的享受。要注意：一是未经要求，尽量不主动上前向顾客推销商品。二是如果没必要，不要在顾客浏览商品时长时间地在身后随行。三是在某一销售区内，导购员人数不要多于顾客的人数。必要时，多余的销售人员可以暂时撤开。这些都有益于让顾客在店面里自然放松，为他们了解、选购商品创造一个必要的环境。

3、医护人员随着科学技术的不断进步和医疗行业竞争的加剧，医学模式发生了巨大的变化，医疗工作已从传统的“以疾病为中心”的功能式，发展到以“病人为中心”的整体护理模式。文雅健康的风姿，稳健适度的步伐，自然亲切的微笑，热情体贴的言词，将极大的影响你的病人，稳定他们失衡的心态，激起他们生活的欲望，唤醒他们对美好事物的向往和追求，这对于疾病的痊愈和健康的恢复，将产生无可替代的积极影响。

(1)容貌服饰美容貌是情感传递的基本部位。所以，护士容貌对病人有强大的影响。浓妆艳抹、不修边幅、倦怠冷漠，这不仅影响自身的形象，也会让病人产生不信任感。护士工作时应着淡妆、自然、明快、精神焕发、贴近生活的淡妆，能增进病人对你的亲近和信任。服饰要庄重得体。这既体现了护士职业特征，又展示了护士特有的气质和形象。护士的服装应以裙装为主，整洁庄重、大方合体、衣装约过膝5公分，内衣不可外露，不配戴耳环、手镯、戒指等手饰，鞋子统一为白色，软底坡跟鞋，袜子为肤色长袜，袜口不露出裙装底边。护士帽。要保持护士帽的洁白、挺括、无皱折。戴帽时应先整理头发，头发不宜过高、过多和过长，耳边头发一律梳理到耳后，长发用发网向上网住，使头发前不遮眉，后不过肩，侧不掩耳。用发夹在帽后方固定，帽翼两侧禁用发夹，以保持两翼外展似燕子飞翔的形象。

4、司机人员系安全带，是开车前的准备工作。开车之前，应该先和乘客确认一下要去的目的地。当车上乘坐的是老、孕、病乘客时，应该稳速行进，以保证他们的安全和舒适。而且在上下车的时候，如果可能的话，应该主动搀扶一下。如果需要接打手机，必须先停车，以保证自己和其他乘客的安全。不要总通过车内后视镜“窥”后座的乘客，除非是你亲密得不能再亲密的人。否则，总会让人感到不自然。为保持车里新鲜的空气，司机必须带头不在车里抽烟。乘客下车的时候，要提醒他们拿好自己的东西。和乘客聊天解闷是常有的事。但我们要注意选择话题。就像天气、当地的风俗、特产、名胜以及沿途的景观等一些大众化的话题永远都可以说。而像婚嫁、年龄(特别针对女性的时候)、工资，甚至还包括来这儿干什么等等话题，涉及到个人隐私的内容，都不应该问起。还有像小道消息、八卦新闻，谈论起来也显得很粗俗。当车停在十字路口的时候，要把车停得远离人行道，以免给行人带来不便。即使交通灯已经转变为绿色，也不要和行人抢路，以免出现意外。在车经过水坑的时候，一定要注意减速、避让，不要因快速行使而使水溅到行人的身上。现在新手司机的车，车后都有明显标志。应该对新司机持有宽容和理解。不要在后面使劲按喇叭，或者跟得太紧，造成新手紧张而出现意外。短时间内频繁地按车喇叭，就像一个人大喊大叫一样，都是很不礼貌的行为。在交通阻塞时按喇叭不光无济于事，还会让人烦躁。往车外扔东西和吐痰，同样也是不文明的行为。司机应要注意自身的着装，不要以为车内是私人空间，而忘乎所以，甚至有些男性在天热的时候光着膀子开车。如果是专车司机的话，还要注意：接到出车任务后，要提前5—10分钟到指定地点等候。在等车的时候，绝对不可以催叫或按喇叭。客人上车前要在车外等候并为客人开门。一只手开门，另一只手垫在车门顶上，万一客人不小心一抬头撞到门顶的时候，撞到的是你手而不是金属门。鉴于司机工作的特殊性，要严格遵守保密制度：不该说的话不说、不该问的事不问、不该听的话不听。否则，不论是从职业道德，还是从制度、法律层次来说，都是不允许的。

5、公交车售票员公交车售票员的工作属于窗口性质的工作，在一定程度上代表着一个城市的文明形象。所以，售票员掌握一些基本的工作礼仪还是必要的。售票员如果有工作服，应该穿工作服上岗，并且工作服应该是干净、整洁的，以显示自己的爱岗、敬业。售票员绝对不可以因为乘客穿着或身份的不同，在态度上有区别。工作语言，应该是说普通话，以方便非本地人员能听得懂你的报站。如果公交车没有自动报站系统，售票员就要主动报站，以方便乘客的上下车。在车转弯的时候，售票员要及时提醒乘客抓好、扶好。当有乘客发生争执、争吵的时候，应该及时有效地劝解。当车晚点而造成乘客投诉的时候，售票员必须认真听取，耐心、客观地解释，不可以不耐烦、不理不睬或一味推卸责任。当有乘客询问换乘车路线的时候，在知道的情况下，应该尽可能详细、明确地告诉，不要尽说“可能”、“或许”之类让乘客心里发毛的话。无论是售票还是查票，售票员必须做到耐心、文明、谦和。

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