# 2024年服务行业礼仪培训内容(6篇)

来源：网络 作者：风起云涌 更新时间：2024-06-25

*范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。服务行业礼仪培训内容篇...*

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**服务行业礼仪培训内容篇一**

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”。

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。

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。

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。

**服务行业礼仪培训内容篇二**

客户投诉是办公室经常遇到的问题，因此，如何有效地处理各种投诉也是当今各个行业的难题题。处理客户投诉必须掌握方法，无论受到怎样的责难或是批评，都应虚心受教，诚心对待，即使再严厉的的责备也是如此，绝对不能出现与客户争辩的情况。

接到投诉的最初先说抱歉，聆听完对方的投诉后依然说抱歉。无论谁是谁非，给客户带来方便或者不悦，就需要道歉。不管客户投诉什么样的问题，都要认为投诉是给自己解释误会的良机。负责处理客户投诉的人，必须训练有素，能及时平复对方的情绪，先解决心情，再解决事情。心平气和地做出扼要又适当的解释，并感谢对方给予说明的机会。

消费者投诉是由于饭店提供的服务和管理水平与消费者的需求和期望值不一致引起的。投诉是服务接触后非常重要的后续服务，饭店必须认真对待和处理投诉，以挽回由于服务失败而造成的声誉损失。主要有以下几点：

许多饭店害怕投诉，回避投诉。但实质上投诉是顾客给企业改正错误的机会。许多顾客对服务不满意并不投诉而采取不再光顾的做法，甚至告诉亲朋也不要光顾。这使饭店就无法拥有改正错误的机会，永远地失去了客人。

不同的顾客怀有不同的目的前来投诉。有的是出于经济上的原因，希望得到经济补偿；有的是出于心理上的原因，希望通过投诉来求得心理平衡，满足自己能受到尊重和照顾的心理需求。

认真倾听顾客诉说，保持冷静；同情、理解、安慰客人，并向客人致歉；

给客人以足够重视；注意过程询问，记录要点；

提出解决问题的具体措施，对顾客进行补偿，甚至是“超额”补偿；

提出解决问题所需时间，顾客投诉时心情很急切，对于小问题，一线员工就能解决，对于大问题，也必须有一个迅速传递信息的渠道，使有权处理者能迅速来到现场解决问题，总之，尽最快速度解决问题；追踪、督促补救措施的执行。投诉得到解决后，饭店还应该进行跟踪，万一有什么顾客不满意的地方，还要继续补救。

**服务行业礼仪培训内容篇三**

一、单选题

1、礼仪是对（   ） 和 （   ）的统称。（ d ）

a 、礼节、形式

b、礼貌、形式

c、礼貌、仪式

d、礼节、仪式

2、职场可以交谈的内容是（ d ）

a、公司问题

b、个人问题

c、家庭问题

d、合同问题

3、对于个人仪容的基本要求，以下说法错误的是（ b ）

a、发型得体。女性根据年龄、职业、场合的不同，梳理得当

b、面部清爽。女性宜浓妆修饰，并时常保持口腔清洁

c、表情自然。目光温顺平和，嘴角略显笑意

d、手部清洁。定期修剪指甲并保持手部洁净。女性在正式场合不宜涂抹浓艳的指甲油

4、以下选项中，对于站姿的基本要求说法正确的是（ a ）

a、两眼平视前方，两肩自然放平，两臂自然下垂，挺胸收腹提臀

b、两眼往上方看，两肩自然放平，两臂自然下垂，挺胸收腹提臀

c、两眼平视前方，两肩自然放平，两臂贴紧身体，挺胸收腹提臀

d、两眼平视前方，两肩自然放平，两臂自然下垂，缩胸收腹。

5、体态的基本要求中，坐姿应该（ b ）

a、保持上身直立，双腿紧靠并拢，切忌抖动腿脚

b、保持上身直立，双腿自然并拢，切忌抖动腿脚

c、保持上身直立，双腿紧靠并拢，双脚打开呈外八状

d、保持上身直立，翘起二郎腿

6、以下关于走姿的错误说法是（ d ）

a、抬头、挺胸、收腹    b、双臂自然摆动

c、两肩自然放松        d、脚步尽量跨大步

7、对于着装的基本要求，下列说法正确的是（ c ）

a、保持干净整洁，服装大小随意，纽扣齐全

b、不同款式、风格的服装搭配在一起

c、与个人性格、职业、身份、体形和肤色等特质相适应

d、不必遵守常规，可随意打破约定俗成的着装规矩

8、关于正式场合女士着装的礼仪，不合适的选项是（ b ）

a、上衣讲究平整挺括，较少使用饰物和花边进行点缀，纽扣应全部系上

b、穿真皮或仿皮的西装套裙

c、衬衫以单色为最佳之选

d、鞋袜款式应以简单为主，颜色应与西装套裙相搭配

9、在正式场合中，年轻女士的裙子下摆长度应（ a ）

a、在膝盖以上3厘米 — 6厘米    b、在膝盖以下3厘米 — 6厘米

c、在小腿处      d、以上说法都不正确，长度可随意

10、以下选项中，不属于正确的电话礼仪要求的是（ b ）

a、选择恰当的拨打时间，以不影响对方工作和休息为宜

b、若电话突然中断，等待对方重新拨打过来

c、通话时集中沟通主要议题，提高通话效率

d、结束通话时，以主叫方或尊者先挂断为宜

11、接听电话的时候，正确的做法是（ a ）

a 、拿起话筒，主动问好，然后进行交谈

b、接听电话时，尽量用大嗓门应答

c、如遇对方误拨的电话，直接挂断

d、如替他人接听，直接说某某不在，然后挂断

12、目光是一种重要的礼仪，在目光接触中，注视的部位，角度和时间的不同，都会给他人不一样的感觉！下面，关于运用目光的礼仪的做法不正确的是（ a ）

a 、对客人亲密注视，位置在对方双眼到胸之间的区域，以便增加客人的亲密度

b 、与人交谈时，运用平视的目光，双目注视对方的鼻眼之间

c 、在谈话中，目光与对方接触累计应达到整个谈话过程的50％~70％

d 、送别客人时，要“目送”客人远去，以示尊重友好

13、下面关于打电话和接电话礼仪的做法里，不恰当的是（ d ）

a、当电话铃声响起时，要及时拿起电话接听

b、在办公室，拿起电话要自报家门，单位名称和所属部门

c、当通话结束时，要跟对方说声“再见”，“晚安”或者“谢谢”

d、接听电话时，应尽量避免打断对方的讲话，一声不吭是最好的倾听方式

14、西装套裙是职业女性的标准着装，可塑造出端庄，干练的形象。下面关于西装套裙的搭配阐述，不正确的是（ b ）

a、西装套裙要选择质地和垂感好的面料

b、西装套裙越贵越有面子，显示自己的礼仪诚意越高

c、选择单色的套裙可以使自己的身材显得高瘦一些，表现干练的形象。

d、不宜在公共场合选穿红色，黄色，淡紫色的套裙，避免塑造整体过于艳丽的形象

15、面试结束后我们不应该抱有的想法是（  c  ）

a、真诚表达感谢

b、主动询问结果

c、对结果反复追究

d、总结经验教训

16、领导是一个部门的灵魂，尊重领导是下属的天职，下面做法不尊重领导的是（  b  ）

a、不乱传话，维护他人隐私

b、维护尊严，但要争论孰是孰非

c、不越职权，做好本分

d、提建议时要讲究方法

17、应聘时着装也应该与应聘岗位相协调，以下选项中，对应聘岗位所搭配的服饰不协调的是（ b ）

a、法律，金融，教育等行业适用职业装

b、it行业必须要穿严谨的西装

c、应聘有创意的工作可以穿得时尚一点

d、不管男士还是女士，应聘时应保持皮鞋的整洁光亮

18、守时是职业道德的一个基本要求。我们到达面试地点的最佳时间应是（ b ）

a、提前半个小时以上

b、提前10到15分钟

c、踩点到达

d、提前45分钟左右

19、在面试应答中，我们应该注意的`礼仪是（ a ）

a、听清题目和要求

b、保持紧张的状态

c、必要时说些漂亮的谎言

d、不断反问以显示自己的能力

20、面试中，我们需要注意一些小细节，例如说（  c  ）

a、问及自己的长处时，回答水平一般以凸显谦虚形象

b、回答问题时要三思而后行，没想好就不要说

c、不要结伴而行

d、面试官问你喝什么时可回答“随便”，以让自己显得好相处

21、在陪同客人参观时，我们不能（  d  ）

a、应提前10分钟到场

b、陪同人员应走在宾客的左前方，并超前一两步，时时引导

c、进门户，拐弯或者上下楼梯应伸手示意

d、无论来宾人数多少，都不能采用集中介绍，分组参观的方法

22、关于大型会议安排座次的阐述，不正确的是（  b  ）

a、会场内一般分设主席台与群众席

b、主题台座次的安排一般是前排高于后排，中央高于两侧，右边的座位高于左边的作业（高指的是地位和职务）

c、群众席的座次排列一般依据会议的情况而定

d、群众席可以按照入场先后次序自由就座

23、会议的主持人是会议的重要角色。下面主持人的做法不对的是（  d ）

a、主持人应该控制会议时间进程，根据会议性质调节会议氛围

b、主持人走上主席台时步伐应稳健有力，步速适中。站立主持时，应双腿并拢，腰背挺直

c、单手持稿时，另一只手五指并拢自然下垂

d、双手持稿时，应与下巴齐高，不得过高也不能过低

24、在于同事交往中，应该注意（  a ）

a、积极交流，密切合作

b、学会关心，询问隐私

c、不赶小集体，以个人为主

d、宽大为怀，事事竞争

25、如果你将要选择去到另一家公司工作，在此之前，你应该（  b  ）

a、找个地方发泄自己

b、写好离职报告

c、对老板说平时不敢说的话

d、带走有用但不属于自己的物品

26、迎送是接待活动中最常见的礼仪活动。如果你是公司的接待人员，你不应该（  c  ）

a、做好形象准备，以便更好的代言组织形象

b、了解客人的基本情况，安排好各项事务

c、准备好客人的喜好物品，无条件满足

d、送别时，与客人一一握手，并送上祝福

27、在参加会见和会谈活动时，我们应该注意不能（  a  ）

a、作为接待人员一般走在客人的右侧，以示尊重

b、作为随行人员，应走在客人和主陪人员的后面

c、照顾客人乘车时，陪同人员应该先打开车门，请客人上车

d、如果接待两位贵宾，接待人员应该先拉开后排右边的车门请尊者先上

28、礼仪具体表现主要有四个，分别为礼貌，礼节，仪表和（  b  ）

a、礼仪     b、仪式      c、规范     d、风度

29、礼仪具有自身独有的特征，主要体现在规范性，民族性，传承性，时代性和（ a ）这五大方面。

a、地域性   b、针对性    c、独特性    d、全面性

30、“礼者，人道之极也”是我国古代哪位大家对“礼”的阐述？（   a  ）

a、荀子     b、孟子      c、孔子      d、墨子

31、微笑是社交场合最富有吸引力的面部表情。下面不属于对微笑的基本要求的是（  d  ）

a、甜美     b、 自然     c、真诚      d、僵硬

32、不正确的站姿应是（  d  ）

a、端正     b、庄重      c、具有稳定性  d、自由松垮

33、女士站立时，双脚应呈（  c  ）

a、“v”字型或是“o”字型     b、“丁”字型或者“o”字型

c、“v”字型或是“丁”字型    d、怎么站都无所谓

34、优美的坐姿是端庄，自然，大方，舒适的。下面，不属于女士标准坐姿的是（  a  ）

a、曲直式   b、正坐式    c、侧腿式   d、重叠式

35、握手礼是社交场合的常用礼仪，下面关于握手的注意事项阐述有误的是（  b  ）

a、握手要注视对方，微笑致意   b、握手按照男左女右的原则，女性必须用右手握

c、握手要注意力度，不能过轻也不能过重  d、握手不宜轻轻一碰就放下

36、交往活动中礼貌用语有很多，下面不属于“文明十字”的是（  b  ）

a、您好，谢谢    b、恭喜，多多包涵    c、请，对不起   d、再见

37、女士优先，是国际社会中通行的交往惯例之一。它的主要表现不包括（ d ）：

a、尊重女士，在排定礼仪序列时，把女士排在男子前面

b、照顾女士，在一切社交场合活动中男子应该细心地照顾女士

c、关心女士，外出之际，男子要为女士携带重物

d、保护女士，时刻守护在女士的周围

38、女孩子13岁称为“豆蔻年华”，那么24岁时在古代应称为（  b  ）

a、弱冠  b、 花信年华  c、舞勺之年   d、桃李之年

39、寿联是寿庆活动中不可缺少的礼物，下面哪一个寿联是关于三月贺寿的（  a  ）

a、桃熟三千佳果平分仙洞，春光九十称觞偏占芳期

b、淑气初衔梅色浅，和风选试彩衣鲜

c、桃花已发三层浪，玉树长含万里风

d、节届中秋月圆人寿，寿增上算桂馥兰香

40、男女订婚之后，女方家长也要开始为女儿准备嫁妆。那么请问古代的嫁妆又称为（  b ）

a、秀箱    b、添箱     c、陪箱     d、红箱

41、孝道，既是一种礼仪，也是一种文化，古代便有“二十四孝的故事”。下面，不属于二十四孝的是（ d ）：

a、王祥卧冰求鲤    b、 仲由百里负米   c、郭巨埋儿奉母    d、黄香卖身葬父

42、古代“闺媛之礼”是大家闺秀所需遵循的礼仪，其主要内涵是（  a  ）

a 、男女有别   b、闺蜜之情  c、男女爱情   d、家庭礼仪

43、在正式场合，招聘会女士不可穿（  c  ）。

a、旗袍

b、中式上衣配长裙长裤

c、超短裙

d、西式套裙或连衣裙

44、职业女装的颜色应以（  a  ）为主。

a、深色

b、艳丽的颜色

c、活泼跳跃的颜色

d、浅色

1、在离座时，应坚持（ d  ），站好再走，保持轻盈稳重的体态。

a、左入右出  b、右入左出  c、右入右出  d、左入左出

46、打电话时，电话与自己口部最规范的距离是（  c  ）

a、5到6厘米  b、4到5厘米  c、2到3厘米  d、1到2厘米

47、据礼仪规范，握手时，由（  d  ）先伸出手发起握手

a、年幼者  b、晚辈  c、下级  d、尊者决定

48、通话过程中，如有事需要让通话对象等待，一般不宜超过（  b  ）

a、1分钟  b、2分钟  c、3分钟  d、4分钟

49、在端起茶杯时，应以（  a  ）持杯耳

a、右手  b、左手  c、右手持杯耳左手相扶  d、坐收持杯耳右手相扶

50、就坐时占椅面的（ b ）左右，于礼最为合适。

a、 1／2  b、2／3  c、3／4  d、整个椅面

51、如果一个人要和多个人握手时，应（  b  ）

a、先男士后女士  b、先上级后下级  c、先晚辈后长辈  d、先客后主

52、介绍两人相识时，一般应（  a  ）

a、先卑后尊  b、先尊后卑  c、先男后女  d、先女后男

53、穿西装时，衬衣袖口应露出（  a  ）

a、1厘米  b、2厘米  c、3厘米  d、4厘米

54、无论是男士还是女士，出席重要场合，身上哪两种物品的颜色应该一致：（  a  ）

a、包与皮鞋  b、皮鞋与皮带  c、包与帽子  d、以上都不对

55、在正式场合下用什么方式称呼对方较合适 （  d  ）

a、职务称呼 b、 代词称呼 c、亲属称呼 d、头衔称呼

56、自我介绍时要避免（   b  ）

a、先递名片；再做介绍 b、 先做介绍；后递名片  c、 长话短说 d、内容完整

57、公务场合应着（  a  ）

a、制服 b、 时装 c、礼服 d、 民族服装

58、“跟什么人说什么话”是商务礼仪（ b ）特征的喻意。

a、规范性  b、对象性  c、制度性  d、针对性

59、商务礼仪的首要原则是（ b ）

a、尊重为本 b. 规范为本 c、友善为本 d、招待为本

60、传统礼仪和商务礼仪排座次区别是（c ）

a、 前排为上 b、 居中为上 c 、以右为上 d、 以左为上

61、下面哪项不是商务交往名片三不准的内容（d）

a、 名片不能随便涂改

b、名片上不提供私宅电话

c、名片上不印制两个以上的头衔

d、名片上不准印名言警句

62、对手部的具体要求有四点：清洁、不使用醒目甲彩、不蓄长指甲和 （  a  ）

a、 腋毛不外现

b、 不干燥

c、 不佩戴繁琐的首饰

d 、以上都不对

63、公务式自我介绍需要包括以下四个基本要素（  d  ）

a 单位、部门、职务、电话

b 单位、部门、地址、姓名

c 姓名、部门、职务、电话

d 单位、部门、职务、姓名

64、以下不符合上饮料的规范顺序的是 （  c  ）

a 、先宾后主

b 、先尊后卑

c 、先男后女

d 、先为地位高、身份高的人上饮料，后为地位低、身份低的人上饮料

65、在人际交往的各种刺激中，表情、态度等视觉印象大约占：（  d  ）

a 、55%              b 、65%

c 、75%       &)白话文○(nbsp;      d 、85%

66、按照中西餐礼仪的上菜顺序不同，得知中餐最后的一道菜是水果，则西餐中最后一道是（  a  ）

a、热饮 b、水果 c、甜品 d、点心

67、 讲究礼仪的原因，用一句话概括为（  b  ）

a、增强素质 b、外塑形象

c、增进交往 d、文化品位

68、与人商务交谈时，应注视对方哪个位置最合适（  a  ）

a. 眼睛跟额头构成的正三角区域

b. 双眉到鼻尖构成的倒三角区域

c. 额头到鼻尖构成的倒三角区域

d. 两颊到额头构成的正三角区域

69、 国际社会公认的“第一礼仪”是（  a  ）

a、女士优先       b、尊重原则

c、 宽容原则       d、合作原则

70、“站有站相，坐有坐相”说明我们的先人很早就对人的（  b  ）作了要求。

a、礼貌 b、举止 c、卫生 d、行为

71、按照商务礼仪的要求，入座时应从座位的（  a  ） 侧就座。

a、左  b、右  c、后  d、前

72、现代服饰礼仪top原则中，o表示场合(occasion)，p表示地点(place)，t表示（  a  ）

a、时间(time)         b、领带(tie)

c、色彩柔和(tender)   d、团队(team)

73、交谈讲究双向交流，应养成（  b  ）说话的习惯

a、适时可打断对方

b、双方互相轮流

c、以对方的观点为主

d、以己为主表达观点

74、在商务礼仪中，有些时候，不要因公事打对方电话，以下打电话的时间不合适的是（  d  ）

a、星期一上午9:40

b、周三上午9:30

c、周五上午10:00

d、周日上午10:30

75、接受别人递给你的名片之后，你应把它放在哪里（  a  ）

a、衬衫口袋

b、裤袋里

c、西装外侧口袋

d、以上选项都可以

76、招待来宾的最佳室内温度是 （  b  ）

a、 23℃                b 、24℃

c 、25℃                d 、26℃

77、“一米线”服务是 （  b  ）礼仪中提出的。

a、商店礼仪             b、银行礼仪

c、职场礼仪             d、企业礼仪

78、在商务交往中，尤其应注意使用称呼应该:（  b  ）

a、就低不就高

b、就高不就低

c、适中

d、以上都不对

79、若你正在参加一个商务会议，这时你的笔不小心掉到桌子下面了，你应该 ：（  b ）

a、不要打扰别人，自己弯身去拣

b、跟身边的人打声招呼，再弯身去拣

c、无特别要求可随意拣

d、 叫身边的人帮拣

80、介绍两人相识的顺序一般是：（ b ）

a、先把上级介绍给下级     b、先把晚辈介绍给长辈

c、先把客人介绍给家       d、先把早到的客人介绍给晚到的客人

81、一般情况下，在交际中眼睛注视对方的时间应为会晤时间的（  b  ）

a、60%     b、50%      c、40%      d、30%

82．握手有伸手先后的规矩：（  d  ）

a、晚辈与长辈握手，晚辈应先伸手

b、男女同事之间握手，男士应先伸手

c、主人与客人握手，一般是客人先伸手

d、主持人邀请专家、学者访谈时握手，主持人应先伸手

83．介绍两人相识的顺序一般是：（   b  ）

a、先把上级介绍给下级      b、先把晚辈介绍给长辈

c、先把客人介绍给家人      d、先把早到的客人介绍给晚到的客人

84．有客人来访，与客人说话时应注意：（   b  ）

a、可以当客人面与家人争执    b、不要边谈话边忙着做其它事

c、不要谈自己感兴趣的新闻    d、不要谈自己的工作

85．母亲节送给母亲鲜花，最好送（  a  ）。

a、红色康乃馨   b、黄色康乃馨   c、粉色康乃馨  d、白色康乃馨

86．礼仪活动的指向者和承受者即是（  c  ）

礼仪的主体   b、个人主体   c、礼仪的客体   d、个人客体

87．形象是个体的（  a  ）

a、张扬       b、财富       c、力量       d、关键

88．在公关活动中，当有与某人认识的愿望时，主动上前，在不影响他的交谈和工作的前提下所做的介绍称为（  b  ）

a、他人介绍   b、自我介绍   c、简单介绍   d、简短介绍

89．文书礼仪的支撑是（  c  ）

a、交际性     b、交往性     c、礼节性     d、礼貌性

90．认为左手是肮脏的，名片只能用右手接递的国家是（  d  ）

a、美国       b、中国       c、日本       d、印度

91．握手有伸手先后的规矩：（  d ）

a、晚辈与长辈握手，晚辈应先伸手

b、男女同事之间握手，男士应先伸手

c、主人与客人握手，一般是客人先伸手

d、电视节目主持人邀请专家、学者进行访谈时握手，主持人应先伸手

92．下列哪一个名称的由来与伍子胥有关？（  b  ）

a、月老   b、千金小姐   c、新郎   d、岳父

93、（  b  ）时期，国家设立五经博士。

a、秦始皇  b、汉武帝  c、汉高祖  d、光武帝

94、西汉哪位皇帝在位是昭君出塞嫁给了呼韩邪单于（  a  ）

a、汉元帝  b、汉武帝 c、汉高祖 d、汉明帝

95、我国第一所创办国学研究机构的大学是（  a  ）

a、北京大学   b、清华大学   c、厦门大学   d、东南大学

96、厦门大学校训“自强不息，止于至善”中的“止于至善”出自（ c ） a、《论语》   b、《诗经》    c、礼记》    d、《太平经》

97、“四书”中不包括（ b）。

a、《大学》  b、《尚书》 c、《孟子》  d、《中庸》

98、 被闻一多称为“诗中的诗，诗中的顶峰”的诗歌作品是：（ c ）   a、刘希夷《代悲白头翁》    b、杨广《春江花月夜》

c、张若虚《春江花月夜》    d、 李白《蜀道难》

99、我们通常所说的“韩孟诗派”中的孟是指：（ a ）

a、 孟郊    b、 孟浩然    c、 孟光    d、孟云卿

**服务行业礼仪培训内容篇四**

1、 微笑服务------非常重要；

2、 客户是用心换来的------对客大方；

3、 主动出击-------真诚面对；

4、 小事情，大影响------学会谦让；

5、 当客人进门时，不要太多人同时盯住顾客---以免误会；

6、 顾客要的是享受服务的感觉，------服务周到；

7、 服务品质的高低，决定你产品价格的高低------服务保障；

8、 服务的定义是发自内心------无须作假；

9、 提出差异化得服务------好坏对比；

10、 百分之八十的新顾客都是百分之二十的老顾客带来的；

11、 情绪状态的高低决定业绩的高低；

12、 领导要以身作则；

13、 合作才能大作；

14、 超级说服力是信心的传递，情绪的转移；

15、 销售要实现双赢------相信自己的公司，相信自己的产品，相信自己；

16、 语言方面，一定要流畅，不要过于紧张；

17、 和顾客交谈时不要高高在上------最好以尊重客人的姿势与客人交谈，不顾虑面子，就一定有成功的机会；

18、 成功者影响别人，失败者被别人影响------向往学习；

19、 销售就是帮助顾客解决问题------彻底解决；

20、 付出就一定会有回报------不会白做。

服务行业仪态礼仪

表情。 待人谦虚---表情友好---适时调整---真心诚意；

眼神。 注视的部位---注视的角度---得体的笑容，微笑可以拉近与客人的距离；

站姿。 头正---肩平---臂垂---躯挺---腿并；

行姿。 方向明确，步幅适度，速度均匀，身体协调。行姿中的特例，本人所处的方位，若并行服务人员居左侧，若单行，服务人员居左前方一米左右，协调行走速度，不要太快和太慢，及时关照并提醒；

进出电梯。 要先进后出，服务客户；

出入房间。 要先通报，要以手开门，要面向他人，要先入后出，要为人拉门；

坐姿。 垂直坐姿，前伸式坐姿，前交叉式坐姿，后点式坐姿；

坐椅子的二分之一处，一般不要靠背。入座要求，毫无声息的就坐，坐下后调整体位。离座要求，先有表示，注意先后，起身缓慢，站好在走，从左离开。

服务行业微笑礼仪

规范微笑

1、衣装整洁，仪表端庄，精神饱满。

2、微笑要规范得体。

微笑者要神态自若，双唇轻合，眉开眼笑，目光有神，热情适度，自然大方，规范得体。

3、主动微笑。

如果你是一位成熟或者训练有素的员工，在与客人目光接触的同时在你开口说话之前，首先献上你的一个微笑。这样，就由你创造了一个友好热情对自己有利的气氛和情境；肯定会赢得对方满意的回报。如果对方微笑在先，必须马上还以礼仪微笑。

4、微笑的最佳时间长度，以不超过7秒钟为宜。

时间过长过给人以傻笑的感觉，反而尽失微笑的美韵。

5、最佳启动。

当目光与客人接触的瞬间，要目视对方启动微笑。对一般迎接顾客可启动一度微笑，对熟客或商务活动中可启用二度微笑。但微笑的启动与收拢都必须做到自然切忌突然用力启动和突然收拢。

规范眼神

1、目光平视。

微笑时要敢于正视对方，表现自然、自信和自尊，不能左顾右盼或有羞涩之感；要面对客人平视，不可斜视。

2、注视时间。

在社交场合下与人交谈，目光相对只应一瞥而过，迅速转向面部；注视时间一般在5至7秒钟左右。不可长时间盯视对方。

有人提出“道德注视时间”的概念，认为一个人注视另一个人的眼睛、面部及身体其它部位的时间，以不应引起双方产生紧张感为限。特别是与异性目光相视时，最多不能超过10秒钟。否则，容易引起误会。

3、注视位置。

目光盯视是不礼貌的；而把目光死盯着对方某一部位，也是失礼的。注视的位置与传达的信息和造成的气氛都有密切的关系，不同场合、不同对象，其注视区域是有讲究的。

注意：

一是，公务注视间范围。

一般为注视其两眼及其上额头部分这一范围之内。这一注视区域可以造成一种严肃认真、居高临下和压住对方的情势。因此它是商务活动常用的注视间范围。

二是，普通注视间范围。

人们在普通社交场合，一般注视其两眼及其下额部分这一范围之内。它可以造成一种平等、亲切和轻松的社交气氛，有利于双方的交流。

三是，亲密注视区间范围。

这是特指具有亲密关系的人群，如恋人、至爱亲朋之间的注视区间，主要是对方的眼睛、嘴唇和胸部。

微笑的前提

1、保持乐观、稳定的心理素质，不大悲大喜，遇事沉着冷静。

妥善处理工作中的各种问题，特别是自身的工作失误。上岗后及时进入角色，忘掉一些烦恼和不快。

2、把微笑从内心发出，不做作，做作的微笑叫皮笑肉不笑，反而把人吓跑。

3、微笑时，眼睛也应含着笑意，试想，光露牙齿或抿嘴微笑而目光不配合，显得不真诚。

4、和客人进行感情交流，有感情地进行服务，微笑才会真实，发自内心。

5、微笑不是天生的，后天培养很重要。

随时提醒自己保持愉快的心情，保持微笑，空闲时可对着镜子练习，直到你满意、成为习惯为止。

微笑基础训练五法

基础训练方法的主要目的是帮助寻找最佳微笑模式，寻找属于自己最佳定型的微笑。练习时，要反复训练才能掌握其感觉。

1、拇指法

双手四指轻握，两拇指伸出，呈倒八字形，以食指关节轻贴颧骨附近；两拇指肚向上，放在嘴角两端一厘米处，轻轻向斜上方拉动嘴唇两角；反复多次，观察寻求你满意的微笑状态后，封存记忆。

还有一种方式，双手食指轻握，两拳手背向外放于唇下方；两拇指伸出，两拇指肚放在唇角处，向斜上方轻轻拉动。反复做，寻找满意位置。

2、食指法

轻握双拳，两食指伸出呈倒八字形，放于嘴唇两角处，向斜上方轻轻拉动嘴角，并寻找最佳位置。还有一种方式，双手轻握，伸出食指；两拳相靠放于下巴下方，两食指放在嘴角两端，向斜上方轻轻推动。反复推动多次，一直找到满意位置为止。

3、中指法

两中指伸出，其余四指自然收拢、半握；两中指肚放在嘴角两端，轻轻向斜上方拉动。反复多次，寻找你美丽的微笑感觉。

4、小指法

两小指伸出，其余四指自然收拢，半握；两小指肚放在嘴角两端，轻轻拉动嘴角；反复做，直到找到满意的微笑状态为止。

5、双指法

双手拇指、食指伸出，其余三指轻轻握拢；用两拇指顶在下巴下面；两食指内侧面放在嘴角处，向斜上方轻轻推动；反复多次，直到满意为止。

还有一种方式，双手拇指、食指伸出，其余三指握拢；将两食指按放在两眉上外端；两拇指放在嘴角处，向斜上方轻缓拉动。反复多次，直到满意后，定格欣赏，再留存记忆中。

微笑提升训练六法

基础训练主要对微笑时的脸型进行定型，让笑得更好看。提升训练则针对“如何快速笑出来”进行训练。

1、对镜微笑训练法

这是一种常见、有效和最具形象趣味的训练方法。

端坐镜前，衣装整洁，以轻松愉快的心情，调整呼吸自然顺畅；静心3秒钟，开始微笑：双唇轻闭，使嘴角微微翘起，面部肌肉舒展开来；同时注意眼神的配合，使之达到眉目舒展的微笑面容。

如此反复多次。自我对镜微笑训练时间随意。为了效果明显，放背景音乐。

2、模拟微笑训练法

1、轻合双唇。

2、两手食指伸出（其余四指自然并拢），指尖对接，放在嘴前15-20厘米处。

3、让两食指尖以缓慢匀速分别向左右移动，使之拉开5-10厘米的距离。同时嘴唇随两食指移动速度而同步加大唇角的展开度，并在意念中形成美丽的微笑；并让微笑停留数秒钟。

4、两食指再以缓慢匀速向中间靠拢，直至两食指法相接；更多精彩内容就在湘菜厨师唐杰网站。同时，微笑的唇角开始以两指移动的速度，同步缓缓收回。

需要提示的是：训练微笑缓缓收住，这很重要。

切忌：不能让微笑突然停，如此反复开合训练20至30次。

3、记忆提取法

这是演员在训练中常采用的一种方法，也被称为“情绪记忆法”。

就是将自己过去那些最愉快、最令人喜悦的情景，从记忆中唤醒，使这种情绪重新袭上心头，重享惬意的微笑。

4、观摩欣赏法

这是几个人凑在一起，互相观摩、议论，互相交流，互相鼓励，互相分享开心微笑的一种方法。

也可以平时留心观察他人的微笑，把精彩的“镜头”封存记忆中，时时模仿。

5、含箸法

这是日式训练法。

道具是选用一根洁净、光滑的圆柱形筷子（不宜用一次性的简易木筷，以防拉破嘴唇），横放在嘴中，用牙轻轻咬住（含住），以观察微笑状态。

6、意念法

这是一种已经有了微笑训练基础或者善于微笑的人，不用对镜或其它道具，而只用意念控制、驱动双唇，以求达到最佳微笑状态的训练法。

这种方法好处很多：

一是不必用镜子，

二是可以随时随地、悄无声息地进行，

三是培养微笑意识和微笑习惯的最佳途径。

**服务行业礼仪培训内容篇五**

1、您好，欢迎光临。

2、先生/小姐，这边请。

3、早上好/晚上好，先生/小姐请座。

4、先生/小姐，请用热毛巾。

5、请问先生/小姐喜欢喝什么茶呢？

6、这是餐前小吃小食，各位请慢用。

7、请问先生/小姐，你们哪位点菜呢？

8、请问先生/小姐，你们喜欢喝什么酒水呢？

9、这是你们点的92年长城红、请问现在可以打开吗？

10、这是澳洲龙虾刺身、各位请慢用。

11、请多提宝贵意见。

12、请您有话慢慢儿说，您的要求我们尽量满足。

13、好的，请稍等。

14、这是我们送的水果，各位请慢用。

15、请问各位需要来点米饭吗？

16、你们点的菜已经上齐了，各位请慢用。

17、由于我们的工作疏忽，给您添了麻烦，真对不起。

18、欢迎您监督。

19、谢谢您的支持和合作。

20、不用谢，这是我们应该做的。

**服务行业礼仪培训内容篇六**

须清洁、整齐；无头垢、头屑，无散发异臭味；

女员工的短发不可过肩；长发须盘起来；发束要夹紧，以免行走时发髻摇晃；留海一定不能遮眉；

男员工的头发前不过眉，侧不过耳，后不过领；

男员工不能留有鬓角；

禁止染发及留奇形怪发。

上班前必须洗脸并保持脸面干净清爽，男员工必须每天刮修脸面，不能留须；

眼睛内无分泌物且不能布满血丝、出现黑眼圈或疲劳无神；

鼻毛不外露，保持鼻孔内清洁；

每天刷牙并保持牙齿洁白、干净，口气清新；无异臭味；

保持脖子的干净清洁，勿出现白脸黑脖子的现象；

女员工上班前应把眉毛修饰好。

制服必须整洁、熨平整并按需要更换；

整齐干净，无污迹，无变色、变形；不可露出自己的衣服；

双肩无头皮屑，袖口、衣领无油污；

领带要平直，领结要结得漂亮；

裤脚、衣袖不可卷起；衣领要平整，不可竖起；衬衣勿一半掖在里面一半外露；

依照制服设计，系上纽扣，挂上挂钩，系好皮带；

爱护制服，使无破损、无扣子脱落、无裂缝、掉边等现象。

工作期间，应将洁净的工号牌或员工证随时佩戴在左胸前。

除的配发工鞋或指定配衬鞋款外，须穿表面光滑的黑色皮鞋；

皮鞋应保持光亮、干净、无破损；且式样简洁大方，无多余装饰物；

布鞋应干净，无污迹及破损；

一定要穿完好的袜子，保持干净，无异味；

男员工袜子颜色应是纯黑色、深灰色或深兰色；女员工袜子颜色为淡灰色或肉色。

左手或右手腕上只允许戴一只手表，不准佩戴多余饰物；

不许戴戒指（结婚戒指除外）；

手表和戒指必须美观、简洁、大方；

可以戴项链，但不要显露出来；

不允许戴手链、手镯及脚链、脚镯；

男员工不许戴耳环，女员工可以戴紧贴于耳垂的圆环形或钉扣形耳环；

出品人员严禁手上戴饰物。

指甲必须干净和经过修整，且不能超过1。5毫米；不许涂有色指甲油；

不许使用气味浓烈的香水；

女员工上班前应把眉毛修饰好；化妆应着淡淡的粉底，颜色应接近肤色，不宜过白；口红选用大红色系，一定要用唇笔画好唇轮廓，还应保持唇色的亮泽；如果画眼影，颜色以棕红、紫红、淡咖啡色为宜；如果画腮红，应用胭脂扫淡淡的，两颊扫粉红、棕红的胭脂粉。

社会心理学家通过观察分析得出结论，在人际交往中，人们的每个细胞动作影响对方的情绪，都会给对方一定的感染。服务礼仪、服务员仪容仪表内容。给人留下端庄、典雅、大方、自然的印象，应做到：

俗话说：“站要有站相”、“站如松”，站立时要挺正而自然，从正面看，身体重心线应在两腿中间向上穿过脊柱及头部，重心在两个前脚掌。要领：

a、挺胸、收腹、梗颈、头正而平、腰直；

b、站立要端正，眼睛平视，嘴微闭，面带笑容；

c、双臂在体前交叉，右手放在左手上，或双手放背后；

d、女子站立时，双脚呈现“v”字型，角度约为60度，双膝靠紧，双脚后跟靠紧；

e、男子站立时，双脚与肩同宽；

f、要防止重心偏左或偏右；双手不可叉在腰间或抱于胸前；身体不能东倒西歪。

要领：“坐如钟”。端正，入座轻缓，上身正直，人体重心垂直向下，腰部挺直，脊柱向上伸直，胸部向前挺，双肩放平放松，手自然放于双膝上，双膝并拢，目光平视，面带笑容，坐椅子的三分之地，但不可坐在椅子的边缘上。

就坐时切不可有以下和几种姿态：

a、坐在椅子上前俯后靠，摇腿跷脚；

b、将脚跨在椅子或沙发扶手上，或架在茶几上；

c、在上司或客人面前双手抱在胸前，跷二郎腿，抖腿，或半躺半坐；

d、趴在工作台上。

a、尽量靠右行，不走中间；

b、与上级、客人相遇时，要点头示礼致意；

c、与上级、客人同行至门前时，主动开门让他们先行，勿自己抢先而行；

d、引导客人时，让客人、上级在自己的右侧；

e、上楼时客人在前，下楼时客人在后；三人同行，中间为上宾，在人行道上让女士走在内侧，以便使她们有安全感；

f、客人迎面走来或上下楼梯时，要主动为客人让路。

要领：指示方向时，规范适度，手臂伸直，手指自然并拢，手掌心向上，以肘关节为轴指向目标，同时眼睛看着目标并兼顾对方是否看到目标，上身稍前倾；给客人递东西时，应用双手恭敬地奉上，忌用手指指人；谈话时手势不宜过多，幅度不宜过大。

一般是迎送客人、向客人致意，表示感激之情或下级对上级或晚辈对长辈适用。

要领：手下垂，立正，两目注视对方，上身向前倾约15度到30度，同时问候“您好”、“您早”、“欢迎光临”等，而后恢复原来的姿势。行礼时面带微笑，如有帽子应摘掉。受礼者亦同样。当然，上级或长辈还可以点头或同时伸出右手，不鞠躬也可以。注意：

a、鞠躬时目光应向下看，表示谦恭，勿一面鞠躬，一面试图翻起眼睛看着对方；

b、鞠躬时，嘴里勿吃东西；

c、礼毕直起身恢复原来姿势后，双眼应有礼貌地注视对方，而不要一直起身目光即已移向他方，如此会让客人感到非诚心诚意。

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