

志愿者服务礼仪基本知识

——人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁。

基本要求

- ❖ 形象美好
- ❖ 举止得体
- ❖ 精神饱满
- ❖ 服务热情



本次培训的内容

- ☐ 个人形象塑造
- ☐ 服务礼仪常识
- ☐ 迎送、接待实务

一、礼仪是什么？

指人们在社会交往活动过程中形成的应共同遵守的行为规范和准则。具体表现为礼节、礼貌、仪式、仪表等。

**教养体现于细节，
细节展示素质，
细节决定成败。**

二、个人礼仪

（一）仪容美

（1）、干净整洁

坚持洗澡、洗头、洗脸

注意修饰体表毛发

保持手部、口腔卫生

（2）、化妆适度

自然原则、 协调原则

掌握方法、 回避他人

（二）服饰美

□ 1、TPO 原则

□ 2、合礼原则

□ 3、三一律原则、三色原则

（三）仪态美

仪态是指人在行为中的姿态和风度。仪态美即姿势、动作的美。仪态美主要表现在站、立、行、等方面

站姿——挺直如松

规范的站姿：

头正

肩平，

臂垂

躯挺

腿并



常见错误站姿一

驼
背





误站姿二



肩包单
时肩
斜垮

走姿—从容、平稳、直线、轻盈

规范的走姿：

头正

肩平

躯挺

步位直

步幅适当

步速平稳



禁忌的行姿

- 方向不定
- 瞻前顾后
- 速度多变
- 声响过大
- 八字步态
- 低头驼背



坐姿—文雅，端庄，稳重，大方

□ 入座

- 注意顺序
- 讲究方位(左进左出)
- 落座无声
- 入座得法

□ 离座

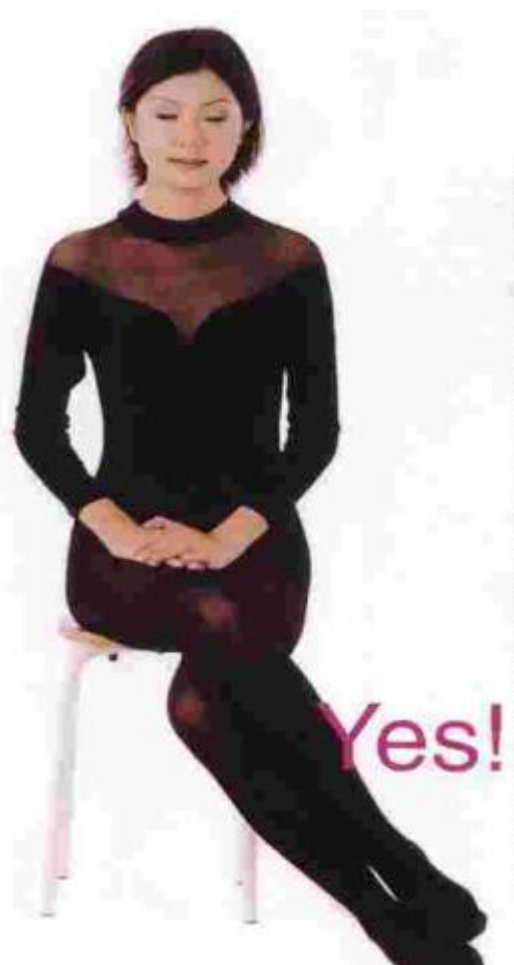
- 先有表示
- 注意先后
- 起身缓慢
- 站好再走
- 从左离开

几种常见坐姿

坐姿基本形



两腿交叠:(两腿叠放式)



正确的蹲姿——高低式蹲姿



下蹲时左(右)脚在前，右(左)脚稍后(不重迭)，两腿靠紧向下蹲。左(右)脚全脚着地，小腿基本垂直于地面，右(左)脚跟提起，脚掌着地。右(左)膝低于左(右)膝，右(左)膝内侧靠于左(右)小腿内侧，形成左(右)膝高右(左)膝低的姿态，臀部向下。基本上以膝低的腿支撑。



交叉式蹲姿

下蹲时，右(左)脚在前，左(右)脚在后，右(左)小腿垂直于地面，全脚着地。左(右)腿在后与右(左)腿交叉重迭，左(右)膝由后面伸向右(左)侧，左(右)脚跟抬起，脚掌着地，两腿前后靠紧，合力支撑身体。臀部向下，上身稍前倾。

二、服务礼仪基本知识

- 微笑服务
- 服务手势
- 礼宾次序
- 服务语言

（一）微笑服务

- 发自内心的自然微笑
- 眼、口、面连动
- 笑与语言结合
- 练习方法



（二）各种服务手势



以上内容仅为本文档的试下载部分，
为可阅读页数的一半内容。如要
下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/288023134012007022>