

《礼仪教材》

A/1 次修改

礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现，也是企业文化、企业精神的重要内容，是企业形象的主要附着点。我们作为社会生活的一员，有义务、也有必要把讲求礼仪作为维护公共秩序、遵守社会公德的一个准则。如果你平时多一个温馨的微笑、一句热情的问候、一个友善的举动、一副真诚的态度……也许能使你的生活、工作增添更多的乐趣，使人与人之间更容易交往、沟通。

我们的一言一行都代表着的企业形象，对客户能否进行优质服务直接影响到的企业声誉，既使有再好的商品，而对客户服务不周，态度不佳，必将会导致公司的信誉下降，业绩不振。良好的礼仪有助于提高我们的自身修养，有助于改善交往关系、提高效率。

本篇礼仪是根据公司的实际情况制订的礼仪行为规范，希望员工认真遵守，在工作中灵活运用，让它成为我们增进友谊、加强沟通的桥梁。本手册中有自我检查项目，每位员工至少对自己每个月进行一次检查，改掉那些不好的习惯，做一名合格的员工。通过自律不断地提高个人自身修养，使我们成为真正社会公德的维护者。

一、礼仪的原则

现代礼仪除了遵循人类共同应有的交往原则外，还应注意以下几个方面的原则。

(一) 礼仪的系统整体原则

礼仪是一个完整体系，几千年来已经无所不包，因而在对外交往和公关交往中，我们一定不能忽视它的整体性，并注意采集信息应完整，因为来宾或合作对象的性别、年龄、国籍、州籍、民族、宗教、信仰、职业都决定了他适应并喜好什么样的礼仪接待，搞错一个环节都可能招来“ $100-1=0$ ”的效果。

(二) 公平对等原则

“投之以桃，报之以李”，“礼尚往来”，社会交往中每个人都希望得到尊重，傲慢，冷漠，或曲意逢迎，都会被视为不礼貌。应公平大方，不卑不亢，主动友好，热情又有所节制。

(三) 遵时守约原则

现代社会社会节奏加快、遵时守约更为重要，无论什么理由，不遵时守约都是不礼貌的，再正当的理由失约后也应道谦。

(四) 尊重习俗原则与风俗禁忌原则

“十里不同风、八里不同俗”，到什么山唱什么歌，“进门见礼，出门问忌”，这些有益的格言都说明尊重各地不同风俗与禁忌的重要性。特别是对外交往中不懂外国禁

忌，不懂不同民族的禁忌，可能会造成不愉快的后果。

(五) 和谐适度原则

使用礼仪一定要具体情况具体分析，因人、因事、因时、因地而恰当处理。

(六) 外事礼宾顺序原则

(七) 女士优先原则

“**Ladies first**”，（女士优先）是西方的一项体现教养水平的重要标志，是绅士风度与骑士风度的体现。虽然男女平等了，但在涉外时这一点是万不可忽视的。

(八) 差异性原则

外国人由于历史、文化、经济、政治、民族与我国不同，因而在交往中，不仅语言不同，而且在意识形态的许多方面都会发生歧义，因而我们必须有充分的心理准备和技术准备。



第一节 仪容仪表

一、微笑

人与人相识，第一印象往往是在前几秒钟形成的，而要改变它，却需付出很长时间的的努力。良好的第一印象来源于人的仪表谈吐，但更重要的是取决于他的表情。微笑则是表情中最能赋予人好感，增加友善和沟通，愉悦心情的表现方式。一个对你微笑的人，必能体现出他的热情、修养和他的魅力，从而得到人的信任和尊重。那么，大家在日常生活、工作中是否面带微笑呢？

以下是几种训练微笑的方式。



3.



①手张开举在眼前，手掌向上提，



②随着手掌上提，打开，眼睛一下子睁大。

或者，人在说“七”、“茄子”、“威士忌”时，嘴角会露出笑意。如果我们用微笑对待他人，得到的也必将是一张张热情、温馨的笑脸。



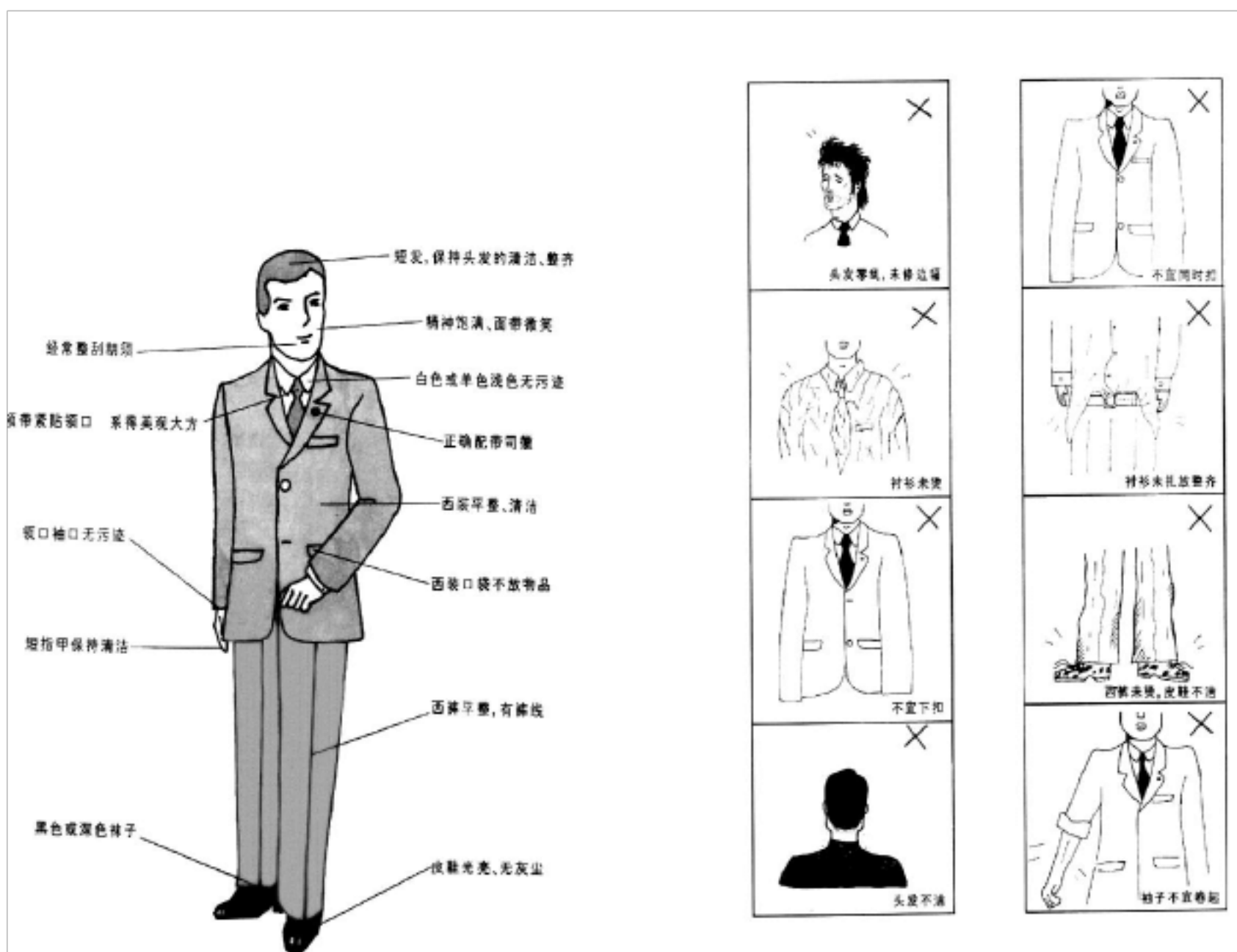
二、仪表要求

大家清晨起床都充分计算吃早餐、上班交通所需要的时间，如果你每天早起5分钟对自己的仪表进行检查的话，有可能使你一天的工作增加自信，也可使其他人感到轻松、愉快。

- 1) 头发：头发须整齐清洁，不可染夸张颜色。头发要保持清洁，男性员工头发不宜太长。
- 2) 指甲：指甲不能太长，应经常注意修剪。女性职员涂指甲油尽量用浅色。
- 3) 胡须：男同事不准蓄须，每日必须剃干净。
- 4) 口腔：保持清洁，上班前不能喝酒或吃有异味食品。
- 5) 化妆：女性职员应略施淡妆，给人清洁健康的印象。不能浓妆艳抹，不宜用香味浓烈的香水。
- 6) 眼镜：不可佩戴有色镜片。
- 7) 工作牌：必须端正的佩戴在外套左胸前，让客户清楚看见。
- 8) 态度：精神饱满，热诚、友善、亲切，有礼貌、有耐性。

[男职员]

男职员在仪表方面应注意以下事项：



[女职员]

女职员在仪表方面应注意以下事项：

(一) 发型

短发或束发，禁：染奇异的颜色或怪异发型。

- 1、圆脸型的人：可选择垂直向下的发型。
- 2、方脸型的人：可选择圆柔的短发型、垂肩的中长发型。
- 3、长脸型的人：可选择蓬松的卷发或留有齐眉刘海的童花式发型。
- 4、小脸型的人：可选择具有蓬松感的卷发、中长发、长波浪等发型。
- 5、大脸型的人：可选择简洁的短发或直长发等能遮盖脸型的发型。

(二) 饰品：小而精美的耳环；只戴婚戒。禁：夸张、前卫的饰品。

(三) 妆容：淡妆；禁：浓妆、前卫装。

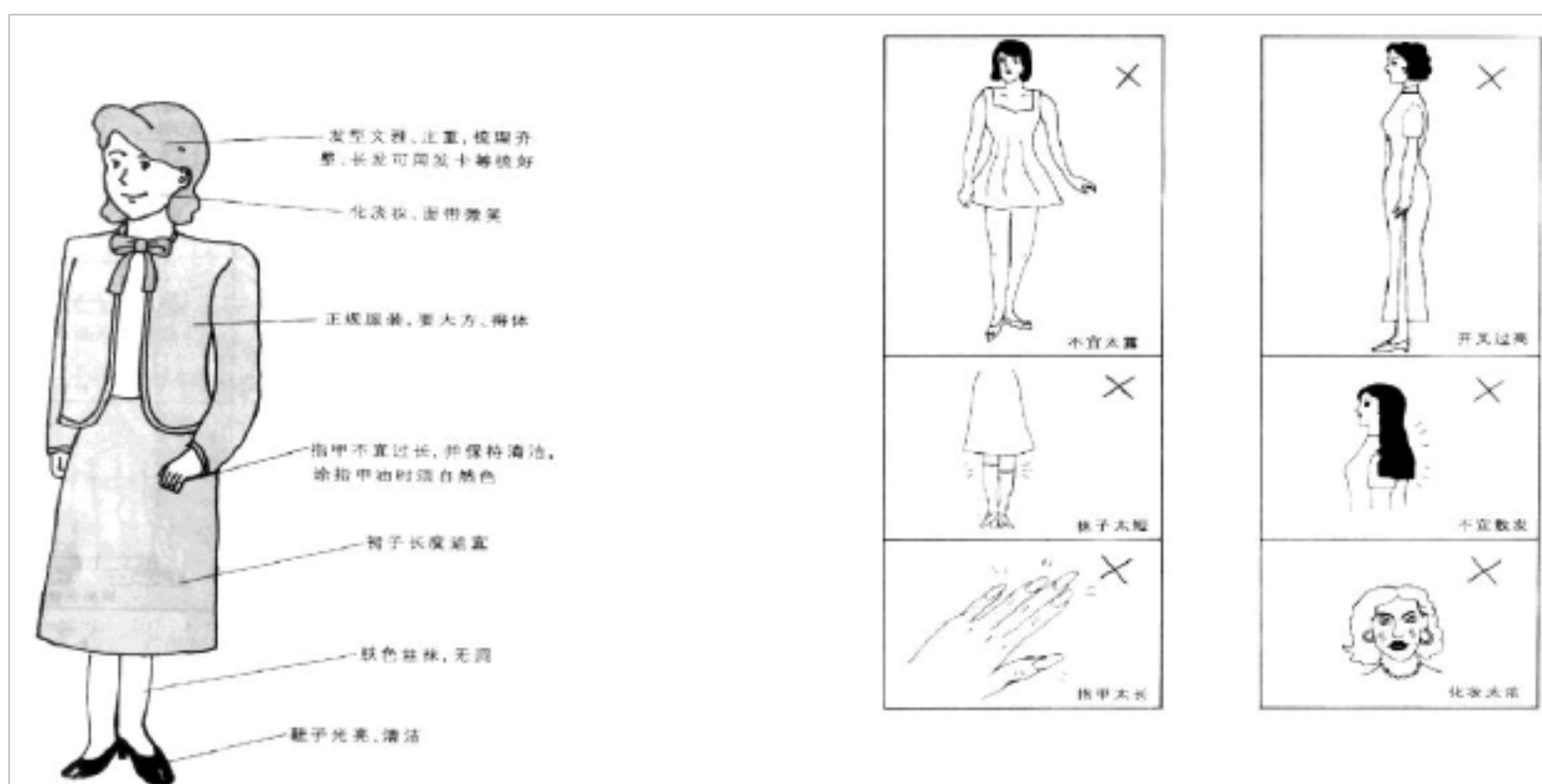
(四) 指甲：短、干净、透明色甲油。禁：长或脏的指甲、艳色的甲油。

(五) 服装：上衣袖过肩、下裙过膝，丝袜浅色，禁：口袋放过多物品。

(六) 鞋子：与服装相配色的皮鞋，禁：不干净，不协调。

(七) 女职员可以略施淡妆上班。

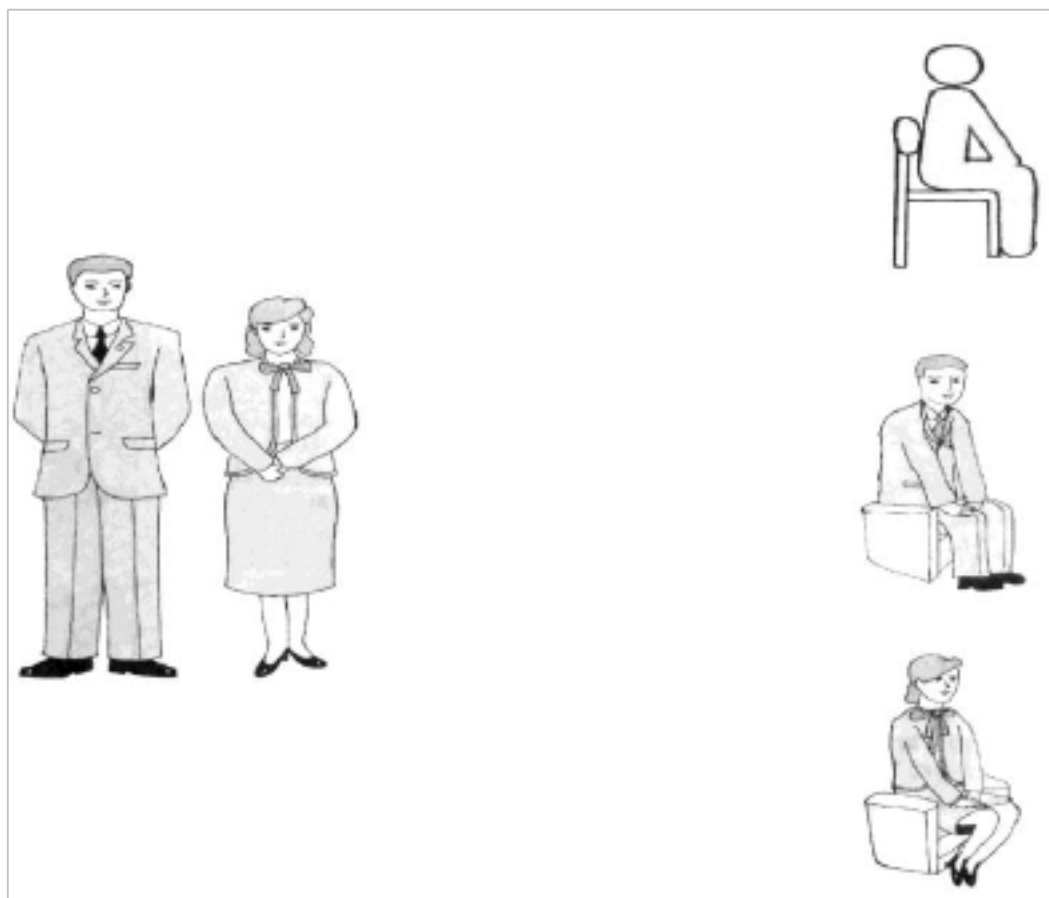
- 1、打粉底：均匀、颜色自然，不宜太厚。
- 2、画眼线：一般用黑色，不宜太粗。
- 3、施眼影：眼影的颜色尽量避免使用过于夸张的颜色。
- 4、描眉形：自然、干净。
- 5、上腮红：适当的腮红会让人看起来很健康、有活力。
- 6、涂唇彩：使用的颜色自然大方，符合职业需要。
- 7、喷香水：选择气味清新自然的香水，过于浓烈的香水会适得其反，令人有刺鼻之感。



三、工作时保持自身良好的仪态

工作中大家应注意自己的仪态，它不但是自我尊重和尊重他人的表现，也能反映出
一位员工的工作态度和责任感。

[站姿]



[坐姿]

说明：入座时要轻，至少要坐满椅子的2/3，后背轻靠椅背，双膝自然并拢（男性可略分开）。身体稍向前倾，则表示尊重和谦虚。

[男职员]

说明：可将双腿分开略向前伸，如长时间端坐，可双腿交叉重叠，但要注意将上面的腿向回收，脚尖向下。

[女职员]

说明：入座前应先先将裙角向前收拢，两腿并拢，双脚同时向左或向右放，两手叠放于左右腿上。如长时间端坐可将两腿交叉重叠，但要注意上面的腿向回收，脚尖向下。

说明：正确的站姿是抬头、目视前方、挺胸直腰、肩平、双臂自然下垂、收腹、双腿并拢直立、脚尖分呈V字型、身体重心放到两脚中间；也可两脚分开，比肩略窄，将双手合起，放在腹前或腹后。

坐姿也有美与不美之分，以下为错误的坐姿：



[蹲姿]

如果你在拾取低处的件时，应保持大方、端庄的蹲姿。

说明：一脚在前，一脚在后，两腿向下蹲，前脚全着地，小腿基本垂直于地面后腿跟提起，脚掌着地，臀部向下。

交叉握手



摆动幅度过大

与第三者说话（目视他



戴手套或手不清洁

三、制服要保持整洁，不追求修饰。原则不应再制服外面加添其他衣物。具体规范如下：

1、外套

- 1) 要拆除衣袖上的商标：
- 2) 要熨烫平整：
- 3) 要系好纽扣：

单排两粒扣的西装只系上边那粒纽扣；单排三粒扣的西装要么只系中间那粒，要么系上面两粒；双排扣的西装则要全部系上。

- 4) 不卷不挽：

- 5) 要少装东西

2、衬衫

衬衫的领、袖钮须扣好，残旧变黄者不宜穿着。领子与袖口不得污秽。男士衬衫应束进裤腰，并注意避免拖沓。

3、领带

佩戴领带应注意与西装、衬衫颜色相配。领带不得肮脏、破损或外斜松弛。

4、鞋袜

男女均应穿黑色密面皮鞋，不可穿着高筒靴、球鞋及休闲鞋等。男同事不可穿白色袜。女同事应穿肉色丝袜，而质地不宜带闪亮。鞋子应保持清洁，如有破损应及时修补，不得穿带钉子的鞋。

- 5、女性职员要保持服装淡雅得体，不得过分华丽。

- 6、职员工作时不宜穿大衣或过分臃肿的服装。

第二节 常用礼节

一、握手

握手是我们日常工作中最常使用的礼节之一。你知道握手的基本礼仪知识吗？握手时用普通站姿，并且视对方眼睛。握手时脊背要挺直，不弯腰低头，要大方热情，不卑不亢。

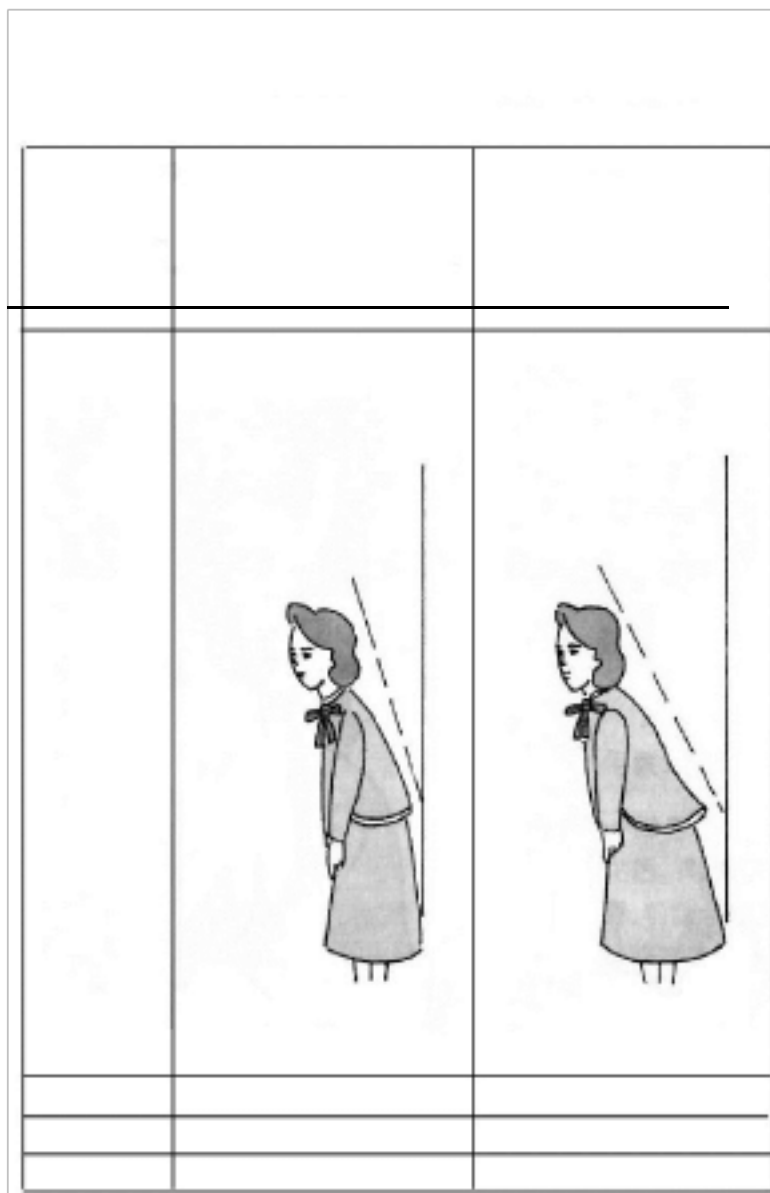
握手时，伸手的先后顺序是上级在先、主人在先、长者在先、女性在先。

握手时间一般在 2、3 秒或 4、5 秒之间为宜。握手力度不宜过猛或毫无力度。要注视对方并面带微笑。

二、鞠躬

鞠躬也是表达敬意、尊重、感谢的常用礼节。鞠躬时应从心底发出对对方表示感谢、尊重的意念，从而体现于行动，给对方留下诚意、真实的印象。

鞠躬时要注意以上事项：



1、只弯头的鞠躬



2、不看对方的鞠躬



3、头部左右晃动的鞠躬



4、双腿没有并齐的鞠躬



5、驼背式的鞠躬



6、可以看到后背的鞠躬

三、问候

早晨上班时，大家见面应相互问好！

一天工作的良好开端应从相互打招呼、问候时开始。

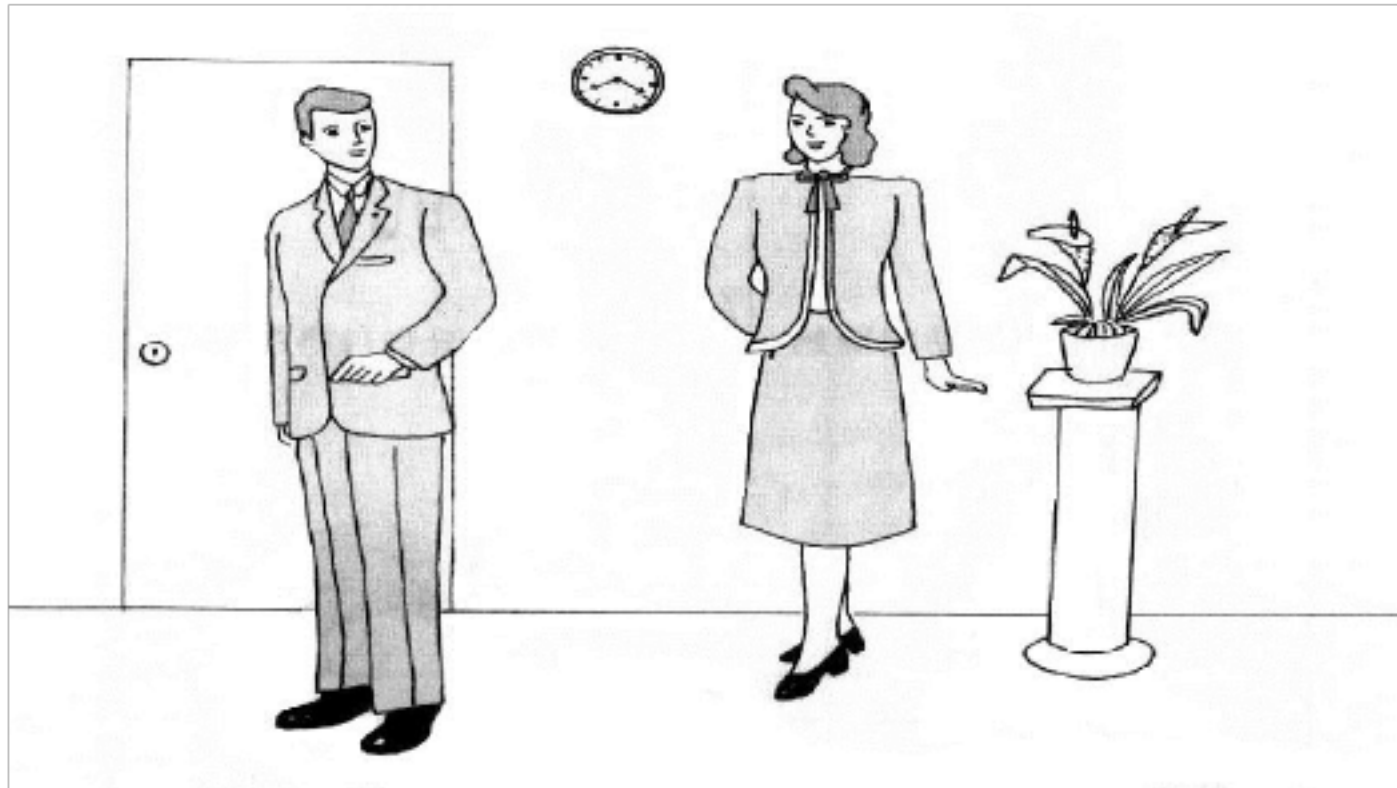
公司员工早晨见面时互相问候“早晨好!”、“早上好!”等（上午10点钟前）。

因公外出应向部内或室内的其他人打招呼。

在公司或外出时遇见客人，应面带微笑主动上前打招呼。

下班时也应相互打招呼后再离开。

如“明天见”、“再见”、“Bye-Bye”等。



四、文明用语

客人来访或遇到陌生人时，我们应使用文明礼貌语言。

[基本用语]

“您好”或“你好”

初次见面或当天第一次见面时使用。清晨（十点钟以前）可使用“早上好”、“您早”等，其他时间使用“您好”或“你好”。

“欢迎光临”或“您好”

前台接待人员见到客人来访时使用。

“对不起，请问……”

向客人等候时使用，态度要温和且有礼貌。

“让您久等了”

无论客人等候时间长短，均应向客人表示歉意。

“麻烦您，请您……”

如需让客人登记或办理其他手续时，应使用此语。

“不好意思，打扰一下……”

当需要打断客人或其他人谈话的情况时使用，要注意语气和缓，音量要轻。

“谢谢”或“非常感谢”

对其他人所提供的帮助和支持，均应表示感谢。

“再见”或“欢迎下次再来”

客人告辞或离开时使用。

五、常用语言

在日常工作中，大家是否留意使用以下语言了呢？

- 1、请 2、对不起 3、麻烦您... 4、劳驾 5、打扰了
6、好的 7、是 8、清楚 9、您 10、X先生或小姐
11、X经理或主任 12、贵公司 13、XX的父亲或母亲（称他人父母）
14、您好 15、欢迎 16、请问... 17、哪一位
18、请稍等（候） 19、抱歉... 20、没关系 21、不客气
22、见到您（你）很高兴 23、请指教 24、有劳您了 25、请多关照
26、拜托 27、非常感谢（谢谢） 28、再见（再会）

电话礼仪

一、接电话的四个基本原则

- 1、电话铃响在 3 声之内接起。
- 2、电话机旁准备好纸笔进行记录。
- 3、确认记录下的时间、地点、对象和事件等重要事项。
- 4、告知对方自己的姓名。

顺序	基本用语	注意事项
1. 拿起电话听筒，并告知自己的姓名	“您好，粤豪××部××××”(直线) “您好××部××××”(内线) 如上午 10 点以前可使用“早上好” 电话铃响四声以上时“让您久等了，我是××部××××”	电话铃响 3 声之内接起 在电话机旁准备好记录用的纸笔 接电话时，不使用“喂—”回答 音量适度，不要过高 告知对方自己的姓名
2. 确认对方	“×先生，您好!” “感谢您的关照”等	必须对对方进行确认 如是客户要表达感谢之意
3. 听取对方来电用意	“是”、“好的”、“清楚”、“明白”等回答	必要时进行记录 谈话时不要离题
4. 进行确认	“请您再重复一遍”、“那么明天在××，9 点钟见。”等等	确认时间、地点、对象和事由 如是传言必须记录下电话时间和留言人
5. 结束语	“清楚了”、“请放心……”、“我一定转达”、“谢谢”、“再见”等	
6. 放回电话听筒		等对方放下电话后再轻轻放回电话机上

重点

- 1、认真做好记录
- 2、使用礼貌语言
- 3、讲电话时要简洁、明了
- 4、注意听取时间、地点、事由和数字等重要词语
- 5、电话中应避免使用对方不能理解的专业术语或简略语
- 6、注意讲话语速不宜过快
- 7、打错电话要有礼貌地回答，让对方重新确认电话号码



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/415040010340011311>