

---

# 关于员工礼貌礼仪 培训课程

---

# 关于礼仪

- 穿西装打领带的表象可以很快学起来，而一个人的学养，风度、人文情怀、内心的从容，丰富的见识带来的谦逊态度，要转化为修为内涵，才是礼仪真正的价值

# 课程大纲

- 礼貌礼仪对 服务的重要性
- 员工的礼节、礼仪标准
- 社交礼节与禁忌
- 宗教礼节、礼仪与禁忌

# 课程目标

在本课程结束后，你将能够：

- 解释礼貌礼仪对服务的重要性
- 员工的日常礼节、礼仪标准，并学会在职场中如何运用
- 描述出各类社交礼节与禁忌、宗教礼节与禁忌

# 礼貌礼仪的重要性

- 文明礼貌是 服务的宗旨之一。
- 礼仪礼貌是提高服务质量和客人满意度的前提条件和重要保证。



# 礼貌、礼节、礼仪的含义

- 礼貌：是人与人之间在交往接触中，相互表示敬重和友好的行为规范。
- 礼节：是人们在日常生活中，特别是在交际场合相互表示尊敬、祝颂、致意、问候、慰问以及给予必要协助和照料的惯用形式。
- 礼仪：是在较大较隆重的场合，为表示礼貌和尊重而举行的礼宾仪式，是在国际交往接待时，在礼遇规格和礼宾次序方面应遵循的礼貌礼节要求。

# 礼貌、礼节、礼仪的区别与联系：

- 礼貌是一种行为规范，它是礼节、礼仪的基础；
- 礼节是一种行为形式，它是礼貌的外化表现形式和具体要求；
- 礼仪是一种特定仪式，是礼貌礼节要求中的一种更高级形式、更具体的行为规范，是较大较隆重的场合举行的礼宾仪式。

# 礼貌修养

- 什么是“礼貌修养”？

是指人们为了达到某种社交目的，按照一定的礼貌规范要求，结合自己的实际情况，在礼貌的品质、意识、行为等方面所进行的自我完善和自我改造。

- 礼貌修养的基本要求，即做到：

态度诚恳、气质谦恭、面目和善、言行有度。





# 礼貌修养的基本准则：

- 遵守公德，包括尊重妇女、关怀老人、关爱儿童、遵守公共秩序等。
- 遵时守信，不违时或失约，对自己的承诺负责。
- 真诚谦虚，不趾高气扬、自以为是，善于听取他人意见。
- 热情适度，做到恰到好处，使人感到能自然适应。不可过于热情、亦不可冷若冰霜。
- 理解宽容，学会换位思考理解别人的立场、观点和态度，心领神会别人的喜怒哀乐；宽容大度，尤其是在非原则问题上，能原谅别人的过失。
- 互尊互助，即互相尊重和互相帮助。

# 各种礼仪、礼节标准

## 称呼的礼节

### ■ 国际通用称呼礼节

#### 对男性、女性

一般对男子可统称“先生”，对女子就要根据她们的婚姻状况来称呼其为夫人、太太、小姐、女士等，若知道姓氏可称“李先生”，“王小姐”，“Mr. Wilson”，“Miss. White”等等。

#### 对地位高的官方人士

一般称呼“阁下”，或职衔加先生/阁下，如“部长阁下”、“总理阁下”等，但对没有称呼“阁下”习惯的美国、墨西哥、德国等国贵宾，男性可称呼其为“先生”，女性可称呼其为“夫人”或“小姐”。对有高级官衔的女性也可称呼其为“阁下”。

# 称呼的礼节

## ■ 国际通用称呼礼节

### 对来自君主制国家的贵宾

按其习惯可称呼国王、皇后为“陛下”，称呼王子、公主、亲王等为“殿下”，对有公、爵、侯、伯等爵位的人士，既可称呼其爵位，也可称呼为“阁下”或“先生”。

### 对知其职业、职务和学位人士

可称呼诸如“护士小姐”、“乘务小姐”、“张经理”、“杨总”等，对医生、教授、法官、律师、博士等均可单独称呼其职务或学位，也可加上姓氏或先生，如李教授、马克博士、法官先生。

### 对军人

一般称呼其军衔或军衔加“先生”“阁下（高级将领）”等，知其姓名可冠以姓与名，如“上校先生”、“莫利少校”、“威尔逊将军阁下”等等。

# 称呼的礼节

## ■ 国际通用称呼礼节

### 对神职人员

对宗教神职人员，可称呼其教会内的职称，还可冠以姓名或法名道号等，或职称加先生、阁下（主教以上职称）等，诸如“主教阁下”“牧师先生”“神父”、“道长”“五玫师太”“德扬法师”等等。

### 员工对客人

不能称外国人“鬼佬”，指第三者时，不能称“他或她”，应称“那位先生”，“那位小姐”，对客人的配偶称“你的先生/太太”是不礼貌的，应称“刘先生/林太太”，

# 称呼的礼节

## ■ 国内的习惯称呼礼节

### 敬称

以“尊、贵、”等敬词称呼对方，如“尊姓大名”、“贵姓”、“贵公司”等，对来访者称“贵客”“贵宾”等。

现在社交中普遍使用的敬词有：“您、先生、女士/小姐、北方亦称师傅、您老”。

### 谦称

如“愚”、“鄙”、等，称自己或自己的见解为“鄙人”、“愚见”。

# 见面的礼节

## ■ 问候

要注意问候的先后次序。按照惯例，通常应由：

身份较低的一方首先问候身份较高的一方；

主人应先问候客人；

职务低者应先问候职务高者；

男士应先问候女士；

晚辈应先问候长辈；

若同时问候多人时，可由尊而卑或由近而远，依次而行；

当他人率先问候自己时，应立即予以回应。

# 打招呼的技巧

## ■ 打招呼的重要性

- 打招呼是有礼貌的一种外在表现，代表我们对客人或同事表示关注和尊敬。
- 打招呼是树立良好而重要的第一印象的关键。



# 打招呼的五种必备要素：

- 点头
- 微笑
- 注视宾客
- 欠身（身体略向前倾）
- 暂停脚步，主动让路。



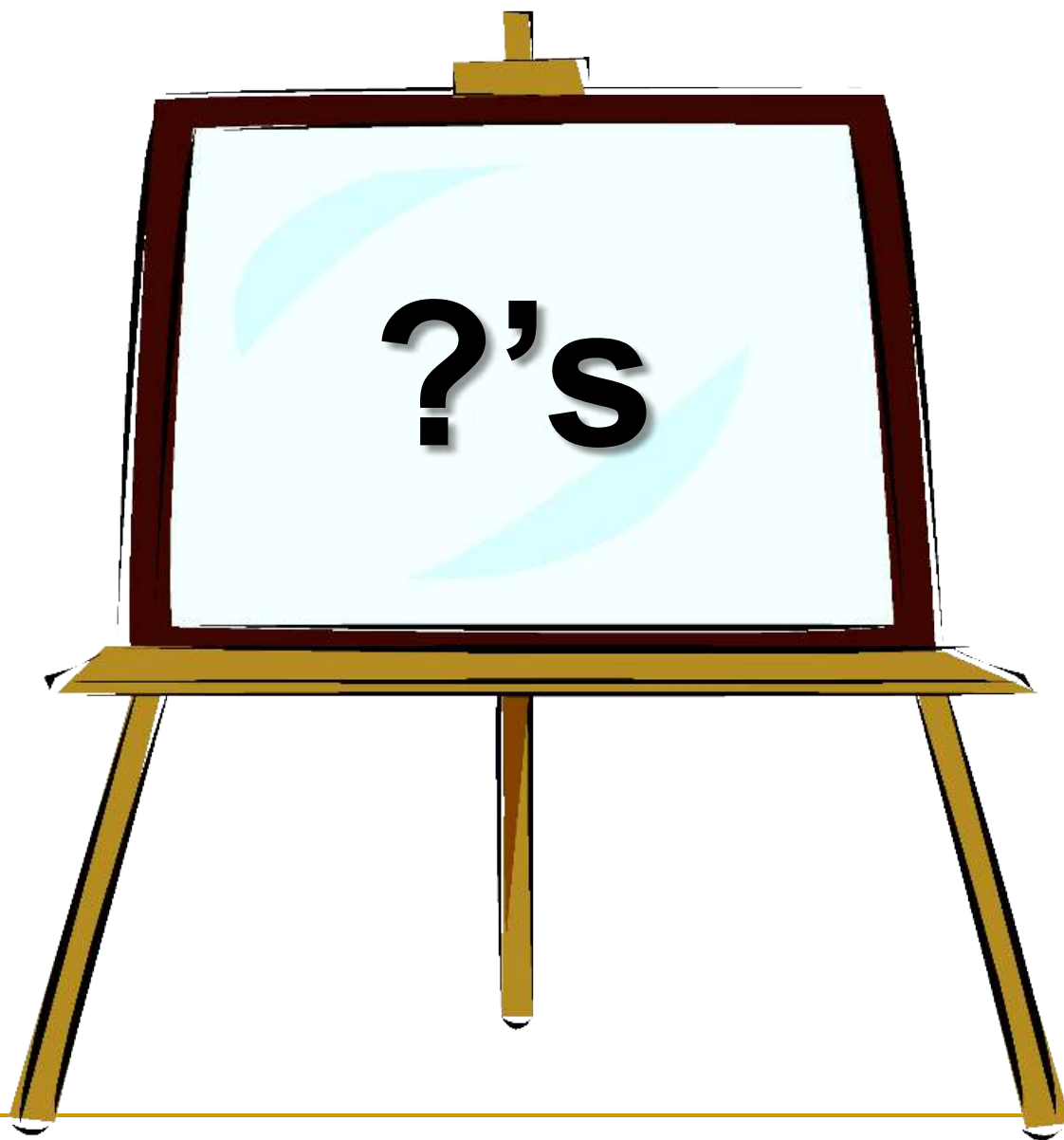


# 不打招呼的原因分析：

- 其一，没有见到宾客或同事；
- 其二，见到了，但不知应不应该打招呼，怕会打扰宾客；
- 其三，见到了，但一时间却忘记了打招呼，错失了打招呼的良机，或声音太小，对方没察觉到，误以为没打招呼；

# 不打招呼的原因分析：

- 其四，因距离太远，不知如何打招呼；
- 其五，宾客或同事一天在面前来回很多次，第一次打了招呼，在他们再度出现时，则不知该不该再打招呼；
- 其六，因忙于某项工作，不便分神，尽管看到了宾客或同事，依然忽略了打招呼；



# 礼仪从站姿开始

- 男子：头正，双目平视，嘴唇微起，表情自然
- 肩，放松
- 臂，自然下垂
- 腿，自然分开

# 服务行业基本站姿

- 要求：端正、稳重、亲切、自然
- 体前交叉站姿
- 背手站姿
- 背垂手站姿
- 不良站姿：抱肘 双手插裤袋 胸前交叉 挠耳 抓腮

# 基本行姿

- 标准：头正，双目平视，收颌，表情自然；  
两肩平稳，必要大幅度摇摆；双臂摆幅30-40度，两手自然弯曲；起步时身体前倾，重心落前脚掌；行进时两只脚距一脚长为宜；步速均匀、平稳。

# 变向行姿

- 与人告别：退步转身，在转头
- 引导宾客时
- 拐弯时

# 职场坐姿

- 要求：轻、稳、缓。



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/488120056022006064>