

序

大家是否都了解讲究礼仪的重要性，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，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。

“客户至上、服务至上”作为平安的服务宗旨，它充分地反映了公司对每位平安员工的期望。作为一名平安人，我们的一言一行都代表着平安的企业形象，对客户能否进行优质服务直接影响到平安的企业声誉，即使平安有再好的商品，而对客户服务不周，态度不佳，恐怕也会导致公司的信誉下降，业绩不振。总之，讲求礼仪是公司每位平安员工的基本要求，也是体现公司服务宗旨的具体表现。

平安礼仪是根据公司的实际情况制订的礼仪行为规范，希望平安员工认真遵守，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，做一名合格的平安人。

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，大家在日常的生活、工作中是否面带微笑呢？

以下是几种训练微笑的方式。

1.



①把手举到脸前：



②双手按箭头方向做“拉”的动作，一边想象笑的形象，一边使嘴笑起来。

2.



①把手指放在嘴角并向脸的上方轻轻上提：



②一边上提，一边使嘴充满笑意。



①手张开举在眼前，手掌向上提，并且两手展开：



②随着手掌上提，打开，眼睛一下子睁大。

3. 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。

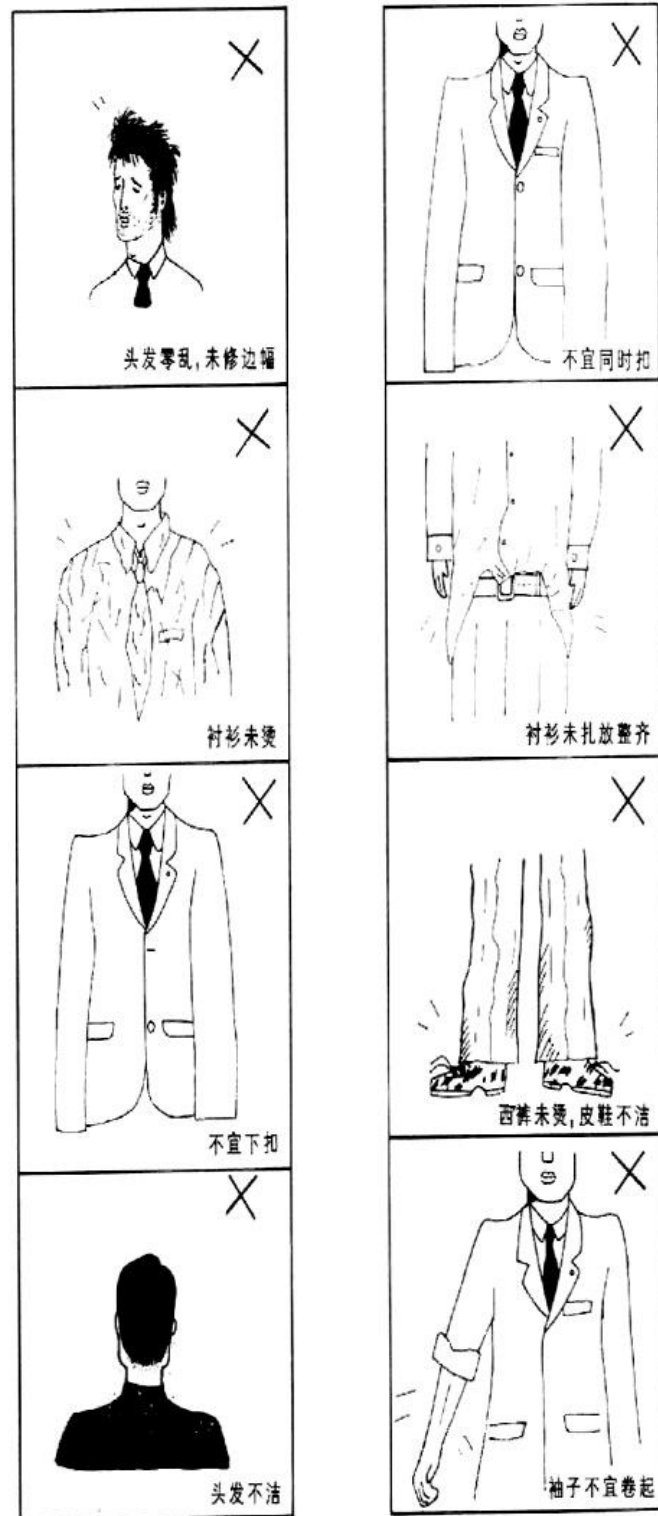
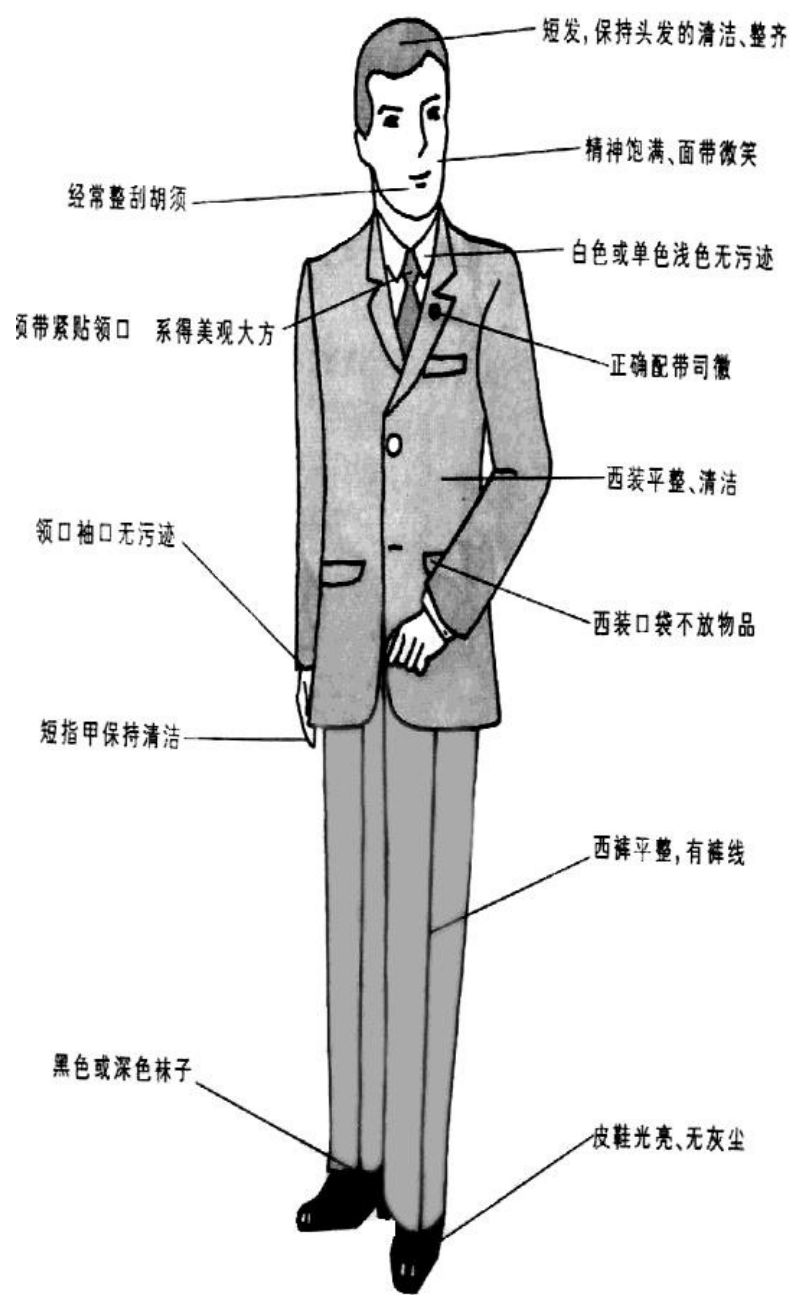


仪表要求

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。

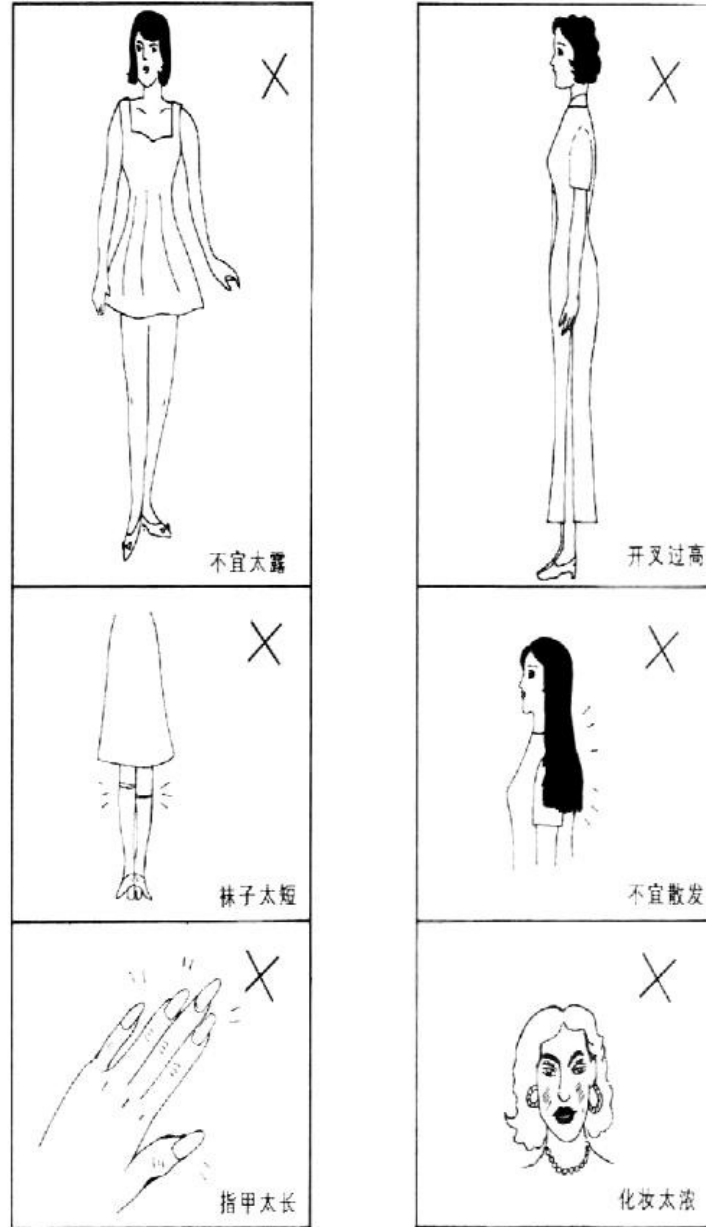
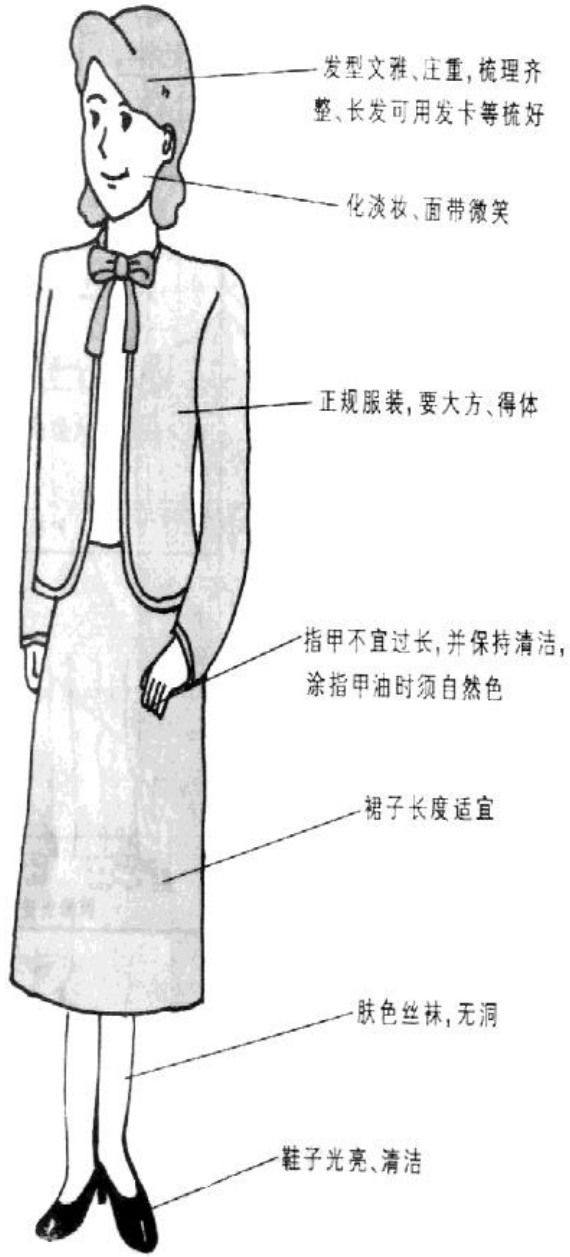
[男职员]

男职员在仪表方面应注意以下事项：



[女职员]

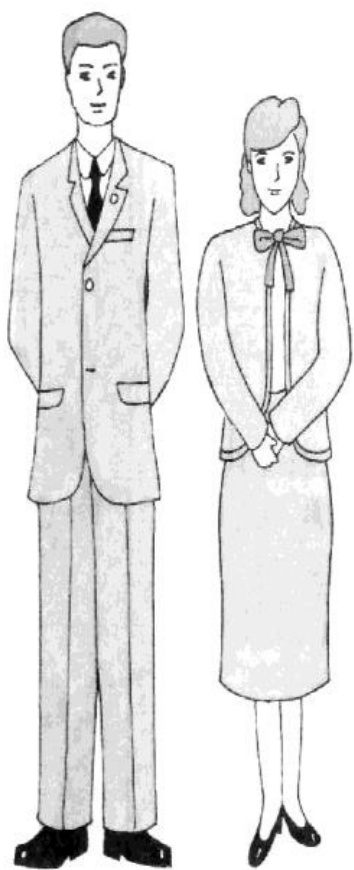
女职员在仪表方面应注意以下事项:



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，也能反映出一位平安员工的工作态度和责任感。

[站姿]



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。

晨会要求：

除保持正确的站姿外，男职员两脚分开，比肩略窄，将双手合起放在背后；女职员双腿并拢，脚尖分呈 V 字型，双手合起放于腹前。



[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。

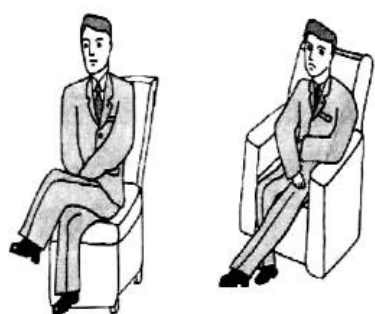


[女职员]

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。



坐姿也有美与不美之分，以下为错误的坐姿：

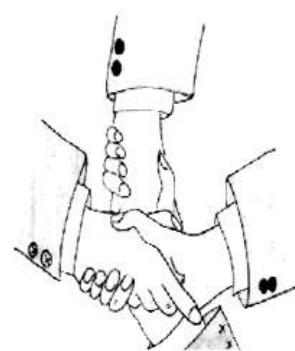


[蹲姿]

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



与第三者说话（目视他人）



摆动幅度过大



戴手套或手不清洁

常用礼节

握手

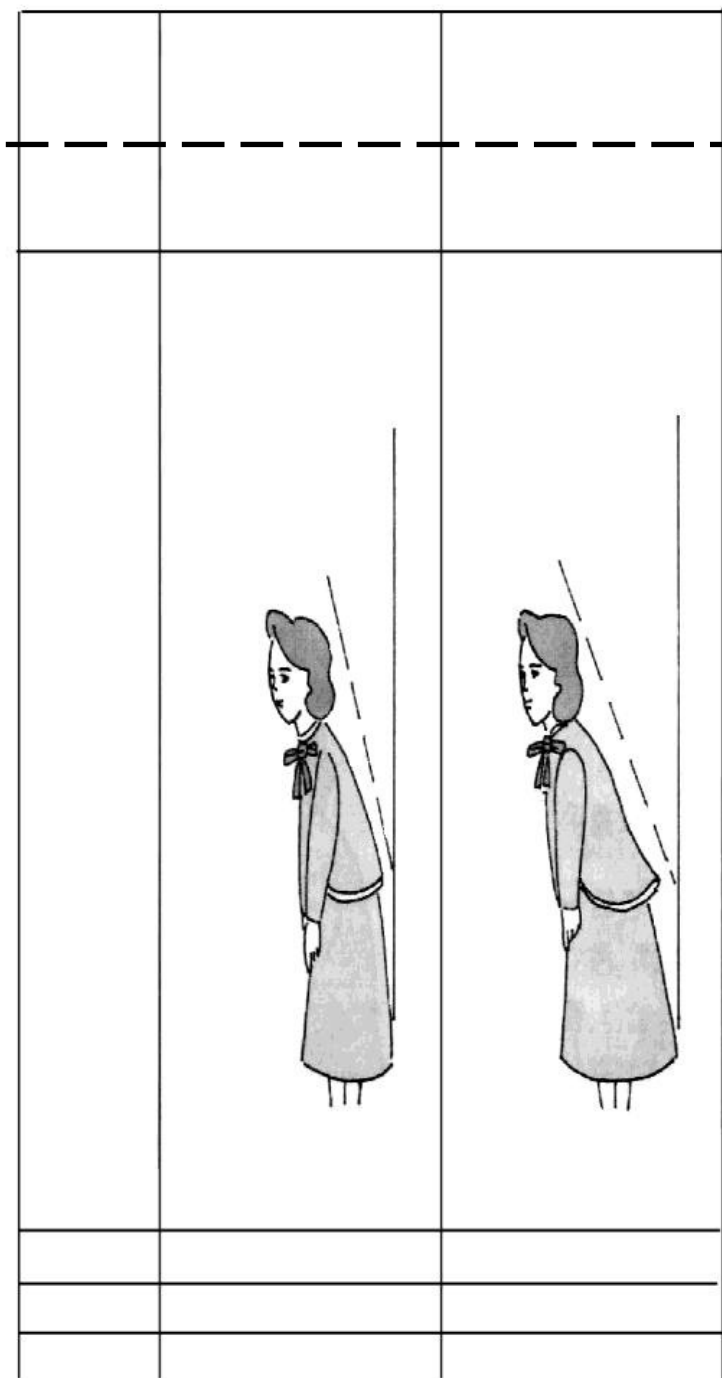
握手是我们日常工作中最常使用的礼节之一。你知道握手的基本礼仪知识吗？握手时，伸手的先后顺序是上级在先、主人在先、长者在先、女性在先。握手时间一般在2、3秒或4、5秒之间为宜。握手力度不宜过猛或毫无力度。要注视对方并面带微笑。

以上是握手时应注意的几个方面：

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

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。



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”

客人告辞或离开平安时使用。

[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

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,平安保险××部××” (直线) “您好××部××” (内线) 如上午10点以前可使用“早上好”电话铃响应声以上时“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	必要时应进行记录 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

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/857201031006006140>