

# 乡村振兴班学员 礼仪培训

主讲：孙祖碧

## 礼的概述

### 礼的历史

中国从周朝时期就开始重视礼仪教育。周朝时的“国学”就以“六艺”为基本的教学内容。

### 六艺

- 礼——礼节仪式
- 乐——音乐舞蹈
- 射——箭术
- 御——驾车
- 书——文法
- 数——算法

人生礼仪——诞生礼、成年礼、结婚礼、丧葬礼

### 礼是什么

礼是表示对人敬意的统称。礼者，敬人也。是教养、是风度、是文明进步的体现。礼通过语言和行为来传递相互间的尊敬和信任。

人无礼则不立

事无礼则不成

国无礼则不宁

《荀子·大略》

### 礼可分为

- 礼貌
  - 基本的道德规范
  - 对别人表示一种敬重与重视的一种态度
- 礼节
  - 礼的惯用形式
- 礼仪
  - 综合性的仪式

## 职业品德与修养

- ┌ 正直—公平，坚持既定政策和原则
- ┌ 诚信—实事求是
- ┌ 守信—不失约，不违约，不食言，不泄密
- ┌ 敬业—以工作为荣，设定高的工作水准
- ┌ 勤奋—努力工作，不断学习
- ┌ 有序—利落，有条不紊
- ┌ 高效—追求效率和效益

## 个人礼仪

### 公关礼仪要学习什么？

中职生面对客人时应遵守的基本礼仪标准

1、仪容仪表

6、电话礼仪

2、形体仪态

7、会议礼仪

3、表情神态

8、社交礼仪

4、沟通语言

9、座次礼仪

5、行为礼仪

10、宴会礼仪

## 清洁的标准

- ┌ 洗澡、洗头发、刷牙、清洁指甲
- ┌ 勤换内衣、衬衫、袜子
- ┌ 熨好衣服、悬挂放置
- ┌ 每日出门前擦皮鞋
- ┌ 注意吐痰、打喷嚏、呃逆、咳嗽、吸鼻子
- ┌ 不要当众打扫个人卫生
- ┌ 保持办公环境干净、整齐、有序
- ┌ 保持公共物品和环境清洁，以方便他人使用
- ┌ 随时备有手绢或纸巾

## 二、形体仪态

形体仪态是指人在活动中各种身体姿势、行为举止的总称。人们通过各种姿势的变化来完成各项活动，以此展现人所独具的形体魅力。因此，在服务过程中，优雅的仪态会给客户一种美的享受。

## 站姿

### 要求与标准

站姿的基本要求是：站得端正、自然、亲切、稳重，即“站如松”。从正面来看，主要特点是头正，肩平，身直。从侧面看，其主要轮廓线则为含颌，挺胸，收腹，直腿。

### 几种典型站姿

要点：脚跟朝前并拢，膝盖打直收小腹、背挺立，双手自然下垂或左手放在右手上

有文件时，应将文件放在身体一侧，用手轻扶

### 克服不良站姿

禁忌：双脚叉开，交叠或呈内外八字  
双手环抱胸前，靠在墙或东西上，不停摆弄头发或物品

## 举止、形体、仪态礼仪

## 女士站姿



## 女士站姿训练



## 男士站姿



## 男士站姿



## (2) 姿态要求

- ①不叉腰，不抱胸，不倚不靠；
- ②接待人员在站立时间较长的情况下，为缓解疲劳可以采用一些变化的站姿，但在变化中力求姿态端正，勿给人以懒散的感觉。具体要求，可将身体的重心向左或右腿转移，让另一条腿放松休息。但如有客人走近，应立即恢复标准站姿。

## 坐姿

### 要求与标准

坐姿的基本要求是：坐得端正、稳重、自然、亲切，给人一种舒适感。

双手挪动椅子，站在桌子和椅子之间，从左边轻轻坐下，坐在椅子三分之二的地方，背自然挺直

写字时手轻放桌面，眼与桌面距离 25—35 公分，背自然挺直

### 几种典型坐姿

#### 入座与启座要求

#### 不雅的坐姿

禁忌：在椅子上来回晃动、身体趴在桌上

举止、形体、仪态礼仪

## 女士常见的几种脚摆放姿势



正坐式 侧放式 后扣式 重叠式



## (1) 入座要求

①入座时双脚尽量轻稳，避免座椅乱响，噪音扰人；

②女士在入座时应右手轻按住衣服前角，左手抚平后裙摆，缓缓坐下。

## 走姿

### 要求与标准

走姿的基本要求是：上身正直不动，两肩相平不摇，两臂摆动自然，双手自然下垂，两腿直而不僵，步伐从容，步态平稳，步幅适中均匀，两脚落地一线。腰部用力，收小腹，挺胸，平视

### 关注以下六个方面

方向明确、速度均匀、重心放准

身体协调、男女差别、造型优美

### 错误的行走姿态

横冲直撞 抢道先行

阻挡道路 蹦蹦跳跳

禁忌：含胸、脚不离开地面、拖着走、鞋跟发出响声

举止、形体、仪态礼仪

## (2) 行姿禁忌

- ①不左顾右盼；
- ②不把笔记本等物品挟在腋下行走；
- ③不慌张奔跑、大声喧哗和追逐嬉戏。

## (3) 行进指引、陪同礼仪

- 1、引路者站位、距离、提醒、转头
- 2、陪同人员位次

内侧高于外侧  
居中为上  
前排为上

## 5、标准引导手势

目光亲切柔和注视顾客

手肘夹角 $90^{\circ}$ - $120^{\circ}$

掌心向上

五指并拢

大臂与上体夹角 $30^{\circ}$

有请！

微信号: segpro

## 4、标准蹲姿



正面



侧面

## 6、标准鞠躬



### 三、表情神态

表情：基本表情——自然真诚，面带微笑



表情阴暗



冷漠、目中无人



毫无表情



不耐烦的表情

我们有过这样的表情吗？



### 四 沟通语言

#### 1、倾听

#### 2. 文明服务用语基本要求

- (1) 做到“五声”服务；
- (2) 称谓要得体，学会使用敬语、问候语。
- (3) 服务语言要健康、文雅、温和、谦逊。
- (4) 语言要明确、简练、语速音量适中。
- (5) 掌握处理应急时间的语言。

#### 3. 文明服务用语

### 文明礼貌

十字礼貌用语您知多少？



请！（请托语）  
您好！（问候语）  
谢谢！（感谢语）  
对不起！（道歉语）  
再见！（道别语）

### 五、行为礼仪

助臂  
服务

递送  
资料

递送  
物品

接待  
礼仪

递送  
名片

上下  
楼梯

经过  
走廊

#### (4) 走廊及上下楼梯的引导方法。



## 送客礼仪

- 走在客人的前面，主动为客人开门
- 以参观为目的的客人，在离开办公室时，全体员工应放下手中的工作起立并同时说“谢谢，再见”，主管将客人送至门口
- 送客人到电梯口，应按下指示键，等门打开做请动作，并说“请进”，门关上时说“再见”，目送客人直到门关上才可转身
- 送客人上车
- 如客人自己开车，应等车启动后说再见后转身
- 如客人搭乘计程车，应主动招手拦车，并开门说“请”，目送客人远去才转身

## 进出办公室的礼仪

- 进办公室前要先敲门，得到允许后才进入，或说“对不起，打扰一下”“可以进来吗？”
  - 出办公室时保持原貌原则
    - 进办公室时，门关着，出来时应轻轻将门带上
    - 进办公室时，门开着，出来时应说“需不需要把门带上”，然后轻轻带上。
- 忌：在别人办公室里吸烟、随便翻阅报纸和文件、要求喝水、借电话打或用脚带门或带其它物品，“砰”大声关门。

## 六、电话礼仪

### 1. 接电话

- (1) 在电话铃声三声内拿起话筒，面带微笑地说：“您好，请问您找谁”或“我有什么可以帮助您”；
- (2) 主动报出名字及问候；
- (3) 主动询问客户需求；
- (4) 哪方先挂电话。

### 2. 打电话

- (1) 用标准的礼貌头衔来称呼对方；
- (2) 讲话要言简意赅，尽快切入主题；
- (3) 电话交谈时要配合肢体动作如微笑、点头。
- (4) 三分钟原则。

TEL

## 八、社交礼仪

介绍  
礼仪

1

握手  
礼仪

2

交谈  
礼仪

4

电梯  
礼仪

3

## 奉茶点的礼仪

- 1、检查每个茶杯，白瓷茶杯。
- 2、奉茶前应先请教客人的喜好，先上点心，再奉茶，两杯以上用托盘，托盘与胸齐高，壶嘴不要对着客人。
- 3、茶七茶八酒十分，水温、茶色有要求。点心、茶杯摆放位置。
- 4、装茶的方法，奉茶顺序。
- 5、奉茶手位及续茶礼仪。
- 6、点心水果的准备。



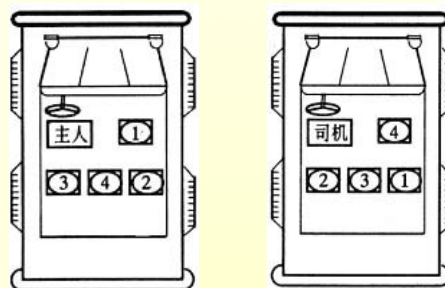
## 叩指礼



## 座次礼仪 宴会礼仪

### 乘车座次礼仪

#### 双排五座轿车

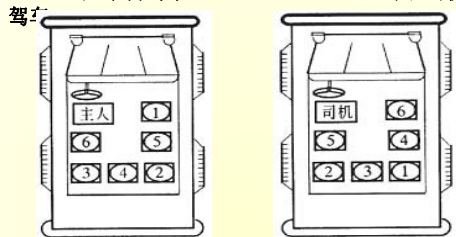


### 乘车座次礼仪

#### 三排七座轿车

主人亲自驾车

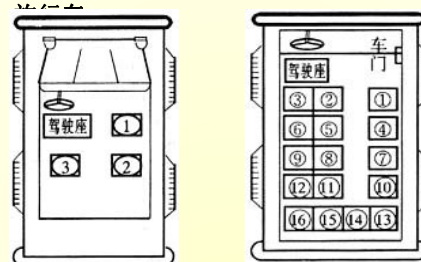
专职司机



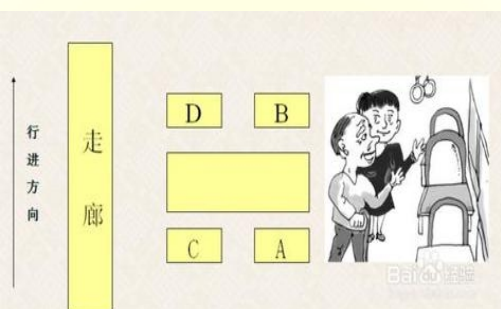
### 乘车座次礼仪

#### 吉普车

#### 多排座



### 乘坐火车、飞机座位安排



### 座次三原则：

- Ø 遵守惯例
- Ø 内外有别
- Ø 中外有别



## 座次基本排序规则

以右/左为上（遵循惯例）  
居中为上（中央高于两侧）  
前排为上（适用所有场合）  
以远为上（远离房门为上）  
面门为上（良好视野为上）

除了以上四项原则，针对不同的会场情况，还应该以使会议合理、高效进行为原则来判断座位次序。

## 大型会议位次排列规则

- 主持人之位，可在前排正中；也可居于前排最右侧。
- 发言席一般可设于主席台正前方，或者其右前方。

## 十、宴会礼仪

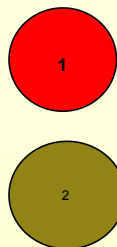


### 桌次（席位）排列原则

面门为上  
以右为上  
以远为上  
中间为尊  
观景（背景）为

上

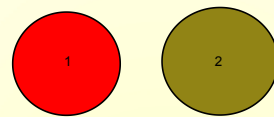
### 两桌宴会安排——竖向排列



● 入口处 ●

接待人员应在入口处迎送。

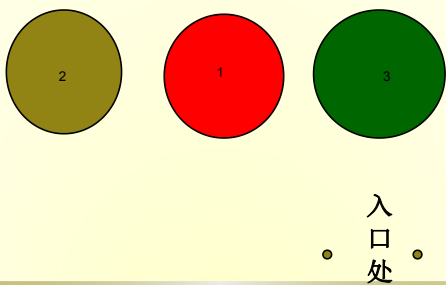
### 两桌宴会安排——横向排列



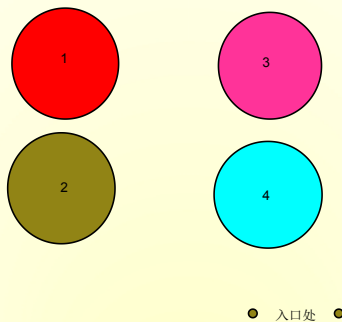
● 入口  
处 ●

接待人员应在入口处迎送。

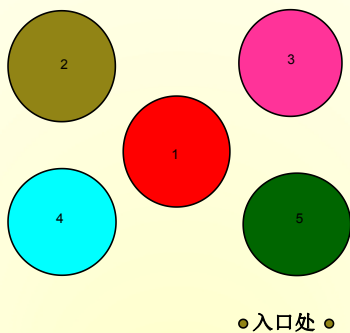
### 三桌宴会安排——横向排列



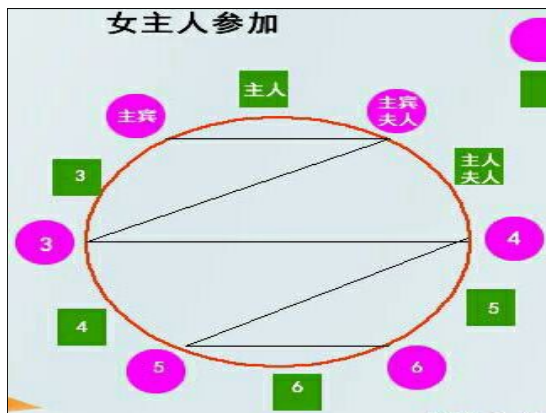
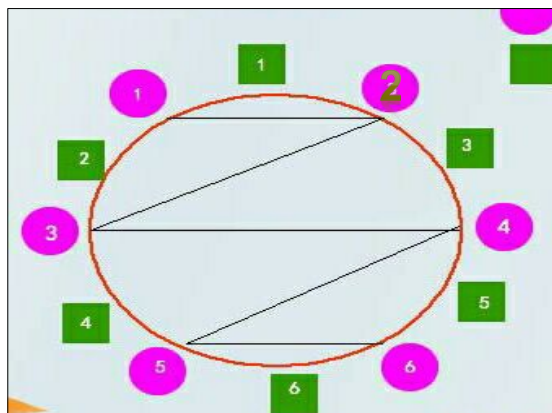
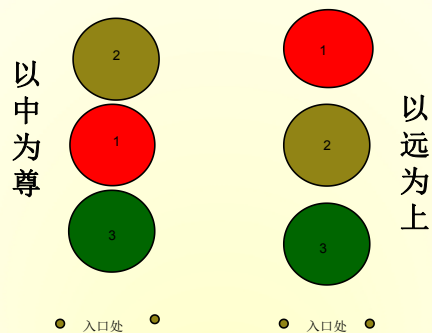
### 多桌宴会桌次——以远为上



### 多桌宴会桌次——以中为尊，以远为上



### 三桌宴会安排——前后排列





宴会的礼仪

### 就餐常见问题

- ┌ 迟到不致歉。
- ┌ 用擦手巾擦脸等处。
- ┌ 大声喧哗。
- ┌ 菜量不适。
- ┌ 让菜、让酒频繁。
- ┌ 狼吞虎咽，边吃边说。
- ┌ 咀嚼或喝汤时声音大。
- ┌ 乱吐东西、不雅剔牙。
- ┌ 随时意吸烟。
- ┌ 旁若无人。
- ┌ 抱怨饭菜质量。
- ┌ 表现对服务的不满。
- ┌ 当面结帐付款。

# 细节决定成败！