# 影楼员工日常礼仪规范

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2025-04-22

*第一篇：影楼员工日常礼仪规范影楼员工日常礼仪规范仪表修饰的原则一是要注意适体性，修饰要与容貌、体型、个人气质相适宜；要与自己的身份和职业协调统一，合乎和体现自己的身份特点和表现内在的素意。二是要注意整体性，各部位的修饰要与整体协调一致。三...*

**第一篇：影楼员工日常礼仪规范**

影楼员工日常礼仪规范

仪表修饰的原则

一是要注意适体性，修饰要与容貌、体型、个人气质相适宜；要与自己的身份和职业协调统一，合乎和体现自己的身份特点和表现内在的素意。

二是要注意整体性，各部位的修饰要与整体协调一致。

三是要把握适度性，无论在修饰程度，还是饰品的数量和修饰技巧上，都要把握分寸，自然适度，追求雕而无痕的效果。

形象礼仪

一．上班时必须穿戴好工作制服，高跟鞋，挂牌淡妆上岗，穿制服季节严禁着便装上岗，制服必须保持干净整洁，扣子全部扣好，如季节问题或新员工经过经理许可方可着便装上岗。

二．坐下来不要跷二郎腿，正确的坐姿应该两腿并拢，双脚并立或作相互交错的倾斜。保持微笑这是最最重要的仪态。行走时不可以额首凹胸，显得无精打采，最可贵的是昂首阔步，收腹挺胸，以显示你的自信。

三．注意打电话的姿势最好养成用左手拿话筒的习惯，右手空出来后随时都可将对方所讲的话或重要事项记下来，尽量站着听电话，即使采取坐姿，也要伸直上身，如此有助于语调的提高，精神集中，更能展现你高雅的神韵。通话时，如遇到不礼貌者也应该稳定情绪，稍安勿躁，以礼相待。

四．“三米微笑”原则，每当你在三米以内遇到一位顾客时，你会看着他的眼睛与他打招呼，同时询问你能为他做些什么。

日常礼貌用语

见面语

“早上好、下午好、晚上好、您好、很高兴认识您、请多指教、请多关照”等 感谢语

“谢谢、劳驾了、让您费心了、实在过意不去、拜托了、麻烦您、感谢您的帮助”等

致歉语

打扰对方或向对方致歉：“对不起、请原谅、很抱歉、请稍等、请多包涵”等.接受对方致谢致歉时：“别客气、不用谢、没关系、请不要放在心上”等 告别语

“再见、欢迎再来、祝您一路顺风、请再来”等

**第二篇：影楼员工日常礼仪规范**

常见的不良举止

1、不当使用手机手机是现代人们生活中不可缺少的通讯工具，如何通过使用这些现代化的通讯工具来展示现代文明，是生活中不可忽视的问题，如果事务繁忙，不得不将手机带到社交场合，那么你至少要做到以下几点：将铃声降低，以免惊动他人。铃响时，找安静、人少的地方接听，并控制自己说话的音量。如果在车里、餐桌上、会议室、电梯中等地方通话，尽量使你的谈话简短，以免干扰别人。如果下次你的手机在响起的时候，有人在你旁边，你必须道歉说：“对不起，请原谅”。然后走到一个不会影响他人的地方，把话讲完在入座。如果有些场合不方便通话，就告诉来电者说你会打回电话的，不要勉强接听而影响别人。

2、随便吐痰吐痰是最容易直接传播细菌的途径，随地吐痰是非常没有礼貌而且绝对影响 环境、影响我们的身体健康的。如果你要吐痰，把痰抹在纸巾力，丢进垃圾箱，或去洗手间吐痰，但不要忘了清理痰迹和洗手。

3、随手扔垃圾随手扔垃圾是应当受到谴责的最不文明的举止之一。

4、当众嚼口香糖有些人必须嚼口香糖以保持口腔卫生，那么，我们应当注意在别人面前的形象。咀嚼的时候闭上嘴，不能发出声音。并把嚼过的口香糖用纸包起来，扔到垃圾箱。

5、当众挖鼻孔或掏耳朵有些人，习惯用小指、钥匙、牙签、发夹等当众挖鼻孔或者掏耳朵，这是一个很不好的习惯。尤其是在餐厅或茶坊，别人正在进餐或茶，这种不雅的小动作往往令旁观者感到非常恶心。这是很不雅的举动。

6、当众挠头皮有些人头皮屑多的人，往往在公众场合忍不住头皮发痒而挠起头皮来，顿时皮屑飞扬四散，令旁人大感不快。特别是在那种庄重的场合，这样是很难得到别人的谅解。

7、在公共场合抖腿有些人坐着时会有意无意地双腿颤动不停，或者让跷起的腿像钟摆似地来回 晃动，而且自我感觉良好以为无伤大雅。其实这会令人觉得很不舒服。这不是文明的表现，也不是优雅的行为。

8、当众打哈欠在交际场合，打哈欠给对方的感觉是：你对他不感兴趣，表现出很不耐烦了。因此，如果你控制不住要打哈欠，一定要马上用手盖住你的嘴，跟着说：“对不起”。

（二）不恰当的着装

成功的职业女性应该懂得如何适宜地装扮自己，但在日常生活中，职业女性的着装常会出现以下问题：、１、过分的时髦。现代女性热爱流行的时装是很正常的现象，即使你不去刻意追求流行。流行也会左右着你。有些女性几近盲目的追求时髦。例如有家贸易公司的女秘书在指甲上同时涂了几种鲜艳的指甲油，当她打字或与人交谈时，都给人一种厌恶的压迫感，一个成功的职业女性对于流行的选择必须有正确的判断力，同时要切记：在办公室里，主要表现工作能力而非赶时髦的能力。

２、过分暴露型。夏天的时候，许多职业女性便不够注重自己的身份，穿起颇为性感的服装。这样你的才能和智慧便会被埋没，甚至还会被看成轻浮。因此，再热的天气，应注意自己仪表的整洁、大方。

３、过分正式型。这个现象也是常见的。其主要原因可以说是没有适合的服装。职业女性的着装应平淡朴素。\"

４、过分潇洒型。最典型的样子就是一件随随便便的ｔ恤或罩衫，配上一条泛白的“破”牛仔裤，丝毫不顾及办公室的原则和体制。这样的穿着可以说是非常不合适了。

５、过分可爱型。在服装市场上有许多可爱俏丽的款式，也不适合工作中穿着。这样会给人轻浮、不稳重的感觉。

日常礼貌用语

见面语

“早上好”、“下午好”、“晚上好”、“您好”、“很高兴认识您”、“请多指教”、“请多关照”等

感谢语

“谢谢”、“劳驾了”、“让您费心了”、“实在过意不去”、“拜托了”、“麻烦您”、“感谢您的帮助”等

致歉语

打扰对方或向对方致歉：“对不起”、“请原谅”、“很抱歉”、“请稍等”、“请多包涵”等.接受对方致谢致歉时：“别客气”、“不用谢”、“没关系”、“请不要放在心上”等

告别语

“再见”、“欢迎再来”、“祝您一路顺风”、“请再来”等

忌用语

“喂”、“不知道”、“ 笨蛋”、“你不懂”、“你能死了”、“狗屁不通”、“猪脑袋”等

办公室的进餐礼仪

在办公室里用餐，一次性餐具最好立刻扔掉，不要长时间摆在桌子或茶几上。如果有突然事情里耽搁，也记得礼貌地请同事代劳。客气的请求易于被他人接受。

容易被忽略的是饮料罐，只要是开了口的，长时间摆在桌上总是有损办公室雅观。如查不想马上扔掉，或者想等会儿再喝．把它藏在不被人注意的地方。

吃起来乱溅以及声音很响的食物，会影响他人，最好食物掉在地上，要马上捡起扔掉。餐后将桌面和地面打扫一下，是必须做的的事情。

有强烈味道的食品，尽量不要带到办公室。即使你喜欢，也会有人不习惯的。而且其气味会弥散在办公室里，这是很损害办公环境和公司形象的。

在办公室吃饭，拖延的时间不要太长。他人可能按时进入工作，也可能有性急的客人来访，双方都有点不好意思。在一个注重效率的公司，员工会自然形成吃饭的良好的习惯。

准备好餐巾纸，不要用手擦拭油腻的嘴，应该及时擦拭。

嘴里含有食物时，不要贸然讲话。他人嘴含食物时，最好等他咽完再对他讲话。

会议加参者礼仪

会议参加者应衣着整洁，仪表大方，准时入场，进出有序，依会议安排落座，开会时应认真听讲，不要私下小声说话或交头接耳，发言人发言结束时，应鼓掌致意，中途退场应轻手轻脚，不影响他人。

一般与会礼仪

就一般与会人员来说，最基本的是要按时到会，遵守会议纪律。开会时要尊重会议主持人

和发言人。当别人讲话时，应认真倾听，可以准备纸笔记录下与自己工作相关的内容或要求。不要在别人发言时说话、随意走动、打哈欠等，这是失礼的行为。会中尽量不离开会场，如果必须离开，要轻手轻脚，尽量不影响发言者和其他与会者，如果长时间离开或提前退场，应与会议组织者打招呼，说明理由，征得同意后再离开。

在开会过程中，如果有讨论，最好不要保持沉默，这会让人感到你对工作或对单位漠不关心。想要发言时应先在心里有个准备，用手或目光向主持人示意或直接提出要求。发言应简明、清楚、有条理，实事求是。反驳别人不要打断对方，应等待对方讲完再阐述自己的见解，别人反驳自己时要虚心听取，不要急于争辩。

最后说举止。一个白领小姐的仪容服饰，无论多么亮丽可人，她的举止投足稍有闪失，就可使其整体形象“全军覆没”，所以必须对行为举止有所规范。

注意你的化妆风范

对白领小姐而言，时常为其他同事所指责的是化妆公开化。有的当众拿自己的芳容“开涮”，涂脂抹粉（这些都是应该在洗手间里完成的），有的上洗手间的时间过长，无论是早上刚到办公室，还是下班前，为了化妆在洗手间花上大半个小时也无所顾忌，这种作法是不合适的。

注意护理头发

衣领及头上的头皮屑有碍观瞻，应保持勤奋护理头发的好习惯，并选择合适的洗发精。

注意你的姿态

在办公室脱鞋是仪态的大忌，如果穿着暴露足趾的鞋，就要小心注意足趾间的整洁。

坐下来不要跷二郎腿，正确的坐姿应该两腿并拢，双脚并立或作相互交错的倾斜。

保持微笑这是最最重要的仪态。行走时不可以额首凹胸，显得无精打采，最可贵的是昂首阔步，收腹挺胸，以显示你的自信。

注意打电话的姿势

最好养成用左手拿话筒的习惯，右手空出来后随时都可将对方所讲的话或重要事项记下来，尽量站着听电话，即使采取坐姿，也要伸直上身，如此有助于语调的提高，精神集中，更能展现你高雅的神韵。通话时，如遇到不礼貌者也应该稳定情绪，稍安勿躁，以礼相待。

**第三篇：影楼员工日常礼仪规范**

常见的不良举止

1、不当使用手机 手机是现代人们生活中不可缺少的通讯工具，如何通过使用这些现代化的通讯工具来展示现代文明，是生活中不可忽视的问题，如果事务繁忙，不得不将手机带到社交场合，那么你至少要做到以下几点：将铃声降低，以免惊动他人。铃响时，找安静、人少的地方接听，并控制自己说话的音量。如果在车里、餐桌上、会议室、电梯中等地方通话，尽量使你的谈话简短，以免干扰别人。如果下次你的手机在响起的时候，有人在你旁边，你必须道歉说：“对不起，请原谅”。然后走到一个不会影响他人的地方，把话讲完在入座。如果有些场合不方便通话，就告诉来电者说你会打回电话的，不要勉强接听而影响别人。

2、随便吐痰 吐痰是最容易直接传播细菌的途径，随地吐痰是非常没有礼貌而且绝对影响环境、影响我们的身体健康的。如果你要吐痰，把痰抹在纸巾力，丢进垃圾箱，或去洗手间吐痰，但不要忘了清理痰迹和洗手。

3、随手扔垃圾 随手扔垃圾是应当受到谴责的最不文明的举止之一。

4、当众嚼口香糖 有些人必须嚼口香糖以保持口腔卫生，那么，我们应当注意在别人面前的形象。咀嚼的时候闭上嘴，不能发出声音。并把嚼过的口香糖用纸包起来，扔到垃圾箱。

5、当众挖鼻孔或掏耳朵 有些人，习惯用小指、钥匙、牙签、发夹等当众挖鼻孔或者掏耳朵，这是一个很不好的习惯。尤其是在餐厅或茶坊，别人正在进餐或茶，这种不雅的小动作往往令旁观者感到非常恶心。这是很不雅的举动。

6、当众挠头皮 有些人头皮屑多的人，往往在公众场合忍不住头皮发痒而挠起头皮来，顿时皮屑飞扬四散，令旁人大感不快。特别是在那种庄重的场合，这样是很难得到别人的谅解。

7、在公共场合抖腿 有些人坐着时会有意无意地双腿颤动不停，或者让跷起的腿像钟摆似地来回晃动，而且自我感觉良好以为无伤大雅。其实这会令人觉得很不舒服。这不是文明的表现，也不是优雅的行为。

8、当众打哈欠 在交际场合，打哈欠给对方的感觉是：你对他不感兴趣，表现出很不耐烦了。因此，如果你控制不住要打哈欠，一定要马上用手盖住你的嘴，跟着说：“对不起”。

（二）不恰当的着装成功的职业女性应该懂得如何适宜地装扮自己，但在日常生活中，职业女性的着装常会出现以下问题：、１、过分的时髦。现代女性热爱流行的时装是很正常的现象，即使你不去刻意追求流行。流行也会左右着你。有些女性几近盲目的追求时髦。例如有家贸易公司的女秘书在指甲上同时涂了几种鲜艳的指甲油，当她打字或与人交谈时，都给人一种厌恶的压迫感，一个成功的职业女性对于流行的选择必须有正确的判断力，同时要切记：在办公室里，主要表现工作能力而非赶时髦的能力。２、过分暴露型。夏天的时候，许多职业女性便不够注重自己的身份，穿起颇为性感的服装。这样你的才能和智慧便会被埋没，甚至还会被看成轻浮。因此，再热的天气，应注意自己仪表的整洁、大方。３、过分正式型。这个现象也是常见的。其主要原因可以说是没有适合的服装。职业女性的着装应平淡朴素。\"４、过分潇洒型。最典型的样子就是一件随随便便的Ｔ恤或罩衫，配上一条泛白的“破”牛仔裤，丝毫不顾及办公室的原则和体制。这样的穿着可以说是非常不合适了。５、过分可爱型。在服装市场上有许多可爱俏丽的款式，也不适合工作中穿着。这样会给人轻浮、不稳重的感觉。日常礼貌用语见面语“早上好”、“下午好”、“晚上好”、“您好”、“很高兴认识您”、“请多指教”、“请多关照”等感谢语“谢谢”、“劳驾了”、“让您费心了”、“实在过意不去”、“拜托了”、“麻烦您”、“感谢您的帮助”等致歉语打扰对方或向对方致歉：“对不起”、“请原谅”、“很抱歉”、“请稍等”、“请多包涵”等.接受对方致谢致歉时：“别客气”、“不用谢”、“没关系”、“请不要放在心上”等告别语“再见”、“欢迎再来”、“祝您一路顺风”、“请再来”等忌用语“喂”、“不知道”、“笨蛋”、“你不懂”、“你能死了”、“狗屁不通”、“猪脑袋”等办公室的进餐礼仪在办公室里用餐，一次性餐具最好立刻扔掉，不要长时间摆在桌子或茶几上。如果有突然事情里耽搁，也记得礼貌地请同事代劳。客气的请求易于被他人接受。

容易被忽略的是饮料罐，只要是开了口的，长时间摆在桌上总是有损办公室雅观。如查不想马上扔掉，或者想等会儿再喝．把它藏在不被人注意的地方。

吃起来乱溅以及声音很响的食物，会影响他人，最好食物掉在地上，要马上捡起扔掉。餐后将桌面和地面打扫一下，是必须做的的事情。

有强烈味道的食品，尽量不要带到办公室。即使你喜欢，也会有人不习惯的。而且其气味会弥散在办公室里，这是很损害办公环境和公司形象的。

**第四篇：影楼员工日常礼仪规范**

常见的不良举止

1、不当使用手机手机是现代人们生活中不可缺少的通讯工具，如何通过使用这些现代化的通讯工具来展示现代文明，是生活中不可忽视的问题，如果事务繁忙，不得不将手机带到社交场合，那么你至少要做到以下几点：将铃声降低，以免惊动他人。铃响时，找安静、人少的地方接听，并控制自己说话的音量。如果在车里、餐桌上、会议室、电梯中等地方通话，尽量使你的谈话简短，以免干扰别人。如果下次你的手机在响起的时候，有人在你旁边，你必须道歉说：“对不起，请原谅”。然后走到一个不会影响他人的地方，把话讲完在入座。如果有些场合不方便通话，就告诉来电者说你会打回电话的，不要勉强接听而影响别人。

2、随便吐痰吐痰是最容易直接传播细菌的途径，随地吐痰是非常没有礼貌而且绝对影响 环境、影响我们的身体健康的。如果你要吐痰，把痰抹在纸巾力，丢进垃圾箱，或去洗手间吐痰，但不要忘了清理痰迹和洗手。

3、随手扔垃圾随手扔垃圾是应当受到谴责的最不文明的举止之一。

4、当众嚼口香糖有些人必须嚼口香糖以保持口腔卫生，那么，我们应当注意在别人面前的形象。咀嚼的时候闭上嘴，不能发出声音。并把嚼过的口香糖用纸包起来，扔到垃圾箱。

5、当众挖鼻孔或掏耳朵有些人，习惯用小指、钥匙、牙签、发夹等当众挖鼻孔或者掏耳朵，这是一个很不好的习惯。尤其是在餐厅或茶坊，别人正在进餐或茶，这种不雅的小动作往往令旁观者感到非常恶心。这是很不雅的举动。

6、当众挠头皮有些人头皮屑多的人，往往在公众场合忍不住头皮发痒而挠起头皮来，顿时皮屑飞扬四散，令旁人大感不快。特别是在那种庄重的场合，这样是很难得到别人的谅解。

7、在公共场合抖腿有些人坐着时会有意无意地双腿颤动不停，或者让跷起的腿像钟摆似地来回 晃动，而且自我感觉良好以为无伤大雅。其实这会令人觉得很不舒服。这不是文明的表现，也不是优雅的行为。

8、当众打哈欠在交际场合，打哈欠给对方的感觉是：你对他不感兴趣，表现出很不耐烦了。因此，如果你控制不住要打哈欠，一定要马上用手盖住你的嘴，跟着说：“对不起”。

（二）不恰当的着装

成功的职业女性应该懂得如何适宜地装扮自己，但在日常生活中，职业女性的着装常会出现以下问题：、１、过分的时髦。现代女性热爱流行的时装是很正常的现象，即使你不去刻意追求流行。流行也会左右着你。有些女性几近盲目的追求时髦。例如有家贸易公司的女秘书在指甲上同时涂了几种鲜艳的指甲油，当她打字或与人交谈时，都给人一种厌恶的压迫感，一个成功的职业女性对于流行的选择必须有正确的判断力，同时要切记：在办公室里，主要表现工作能力而非赶时髦的能力。

２、过分暴露型。夏天的时候，许多职业女性便不够注重自己的身份，穿起颇为性感的服装。这样你的才能和智慧便会被埋没，甚至还会被看成轻浮。因此，再热的天气，应注意自己仪表的整洁、大方。

３、过分正式型。这个现象也是常见的。其主要原因可以说是没有适合的服装。职业女性的着装应平淡朴素。“

４、过分潇洒型。最典型的样子就是一件随随便便的Ｔ恤或罩衫，配上一条泛白的“破”牛仔裤，丝毫不顾及办公室的原则和体制。这样的穿着可以说是非常不合适了。

５、过分可爱型。在服装市场上有许多可爱俏丽的款式，也不适合工作中穿着。这样会给人轻浮、不稳重的感觉。

日常礼貌用语

见面语

“早上好”、“下午好”、“晚上好”、“您好”、“很高兴认识您”、“请多指教”、“请多关照”等

感谢语

“谢谢”、“劳驾了”、“让您费心了”、“实在过意不去”、“拜托了”、“麻烦您”、“感谢您的帮助”等

致歉语

打扰对方或向对方致歉：“对不起”、“请原谅”、“很抱歉”、“请稍等”、“请多包涵”等.接受对方致谢致歉时：“别客气”、“不用谢”、“没关系”、“请不要放在心上”等

告别语

“再见”、“欢迎再来”、“祝您一路顺风”、“请再来”等

忌用语

“喂”、“不知道”、“ 笨蛋”、“你不懂”、“你能死了”、“狗屁不通”、“猪脑袋”等

办公室的进餐礼仪

在办公室里用餐，一次性餐具最好立刻扔掉，不要长时间摆在桌子或茶几上。如果有突然事情里耽搁，也记得礼貌地请同事代劳。客气的请求易于被他人接受。

容易被忽略的是饮料罐，只要是开了口的，长时间摆在桌上总是有损办公室雅观。如查不想马上扔掉，或者想等会儿再喝．把它藏在不被人注意的地方。

吃起来乱溅以及声音很响的食物，会影响他人，最好食物掉在地上，要马上捡起扔掉。餐后将桌面和地面打扫一下，是必须做的的事情。

有强烈味道的食品，尽量不要带到办

公室。即使你喜欢，也会有人不习惯的。而且其气味会弥散在办公室里，这是很损害办公环境和公司形象的。

在办公室吃饭，拖延的时间不要太长。他人可能按时进入工作，也可能有性急的客人来访，双方都有点不好意思。在一个注重效率的公司，员工会自然形成吃饭的良好的习惯。

准备好餐巾纸，不要用手擦拭油腻的嘴，应该及时擦拭。

嘴里含有食物时，不要贸然讲话。他人嘴含食物时，最好等他咽完再对他讲话。

会议加参者礼仪

会议参加者应衣着整洁，仪表大方，准时入场，进出有序，依会议安排落座，开会时应认真听讲，不要私下小声说话或交头接耳，发言人发言结束时，应鼓掌致意，中途退场应轻手轻脚，不影响他人。

一般与会礼仪

就一般与会人员来说，最基本的是要按时到会，遵守会议纪律。开会时要尊重会议主持人和发言人。当别人讲话时，应认真倾听，可以准备纸笔记录下与自己工作相关的内容或要求。不要在别人发言时说话、随意走动、打哈欠等，这是失礼的行为。会中尽量不离开会场，如果必须离开，要轻手轻脚，尽量不影响发言者和其他与会者，如果长时间离开或提前退场，应与会议组织者打招呼，说明理由，征得同意后再离开。

在开会过程中，如果有讨论，最好不要保持沉默，这会让人感到你对工作或对单位漠不关心。想要发言时应先在心里有个准备，用手或目光向主持人示意或直接提出要求。发言应简明、清楚、有条理，实事求是。反驳别人不要打断对方，应等待对方讲完再阐述自己的见解，别人反驳自己时要虚心听取，不要急于争辩。

会议发言人的礼仪

会议发言有正式发言和自由发言两种，前者一般是领导报告，后者一般是讨论发言。正式发言者，应衣冠整齐，走上主席台应步态自然，刚劲有力，体现一种成竹在胸、自信自强的风度与气质。发言时应口齿清晰，讲究逻辑，简明扼要。如果是书面发言，要时常抬头扫视一下会场，不能低头读稿。旁若无人。发言完毕，应对听众的倾听表示谢意。

自由发言则较随意，应要注意，发言应讲究顺序和秩序，不能争抢发言；发言应简短，观点应明确；与他人有分歧，应以理服人，态度平和，听从主持人的指挥，不能只顾自己。

如果有会议参加者对发言人提问，应礼貌作答，对不能回答的问题，应机智而礼貌地说明理由，对提问人的批评和意见应认真听取，即使提问者的批评是错误的，也不应失态。

如何留下良好印象

如何在求职,交友.恋爱等人际关系场合给人留下良好印象?以下几点可能会给你帮助.（1）注意仪表:人在无意中总把对方的服饰衣着,仪表风貌同一个人的地位.身份.修养连在一起,故在不同的场合仪表的得体,尤其在社交场合更应该打扮得有个性魅力,否则会给人粗俗.卑贱的印象.而且衣冠不整,皮鞋带泥,领带歪斜等.也是对人不敬的表现.（2）注意谈吐:一个人有没有才气最容易从讲话中表现出来.在社交谈吐时,要注意环境气氛,决不要喧宾夺主,自说自话.风趣,幽默的言谈给人以听觉的享受和心灵的美感.（3）注意行为举止:行为动作是一个人内在气质,修养的表现.男子的举止要讲究潇洒,刚强.女子的举止要注意优美,含蓄.在一般情况下,大方.随和乐观.热情的人总受人欢迎;炫耀.粗鲁或过于拘束的人则让人生厌.（4）介绍是人们社交活动中最初相识的一种形式,是进一步交往的基础.我们应该注意这种礼仪.作自我介绍时,态度要谦虚,即使自己有一技之长或身居要职也不要夸耀自己，以免招来别人的反感.作为第三者介绍他人相识时,要先向双方打一声招呼:”请允许我介绍你们相识好吗?\"这样被介绍的双方有所准备.介绍的程序是:先把幼者介绍给长者;先把下级介绍给上级;先把你熟悉的人介绍给不熟悉的人.介绍双方时,要实事求是,简单扼要.另外,无论为人介绍还是自我介绍,一般不介绍私人生活情况.仪表修饰的原则

一是要注意适体性，修饰要与容貌、体型、个人气质相适宜；要与自己的身份和职业协调统一，合乎和体现自己的身份特点和表现内在的素意。

二是要注意整体性，各部位的修饰要与整体协调一致。

三是要把握适度性，无论在修饰程度，还是饰品的数量和修饰技巧上，都要把握分寸，自然适度，追求雕而无痕的效果。

四是要适应TpO原则，就是要求仪表修饰因时间(time)、地点(place)和场合(occasion)的变化而相应地变化。

现代办公室禁忌

1、过分注重自我形象。办公桌上摆着化妆品、镜子和靓照，还不明心里偷闲照照镜子、补补妆，不仅给人工作能力低下的感觉，且众目睽睽之下不加掩饰实在有伤大雅。

2、使用公共设施缺乏公共观念。单位里的一切公共设施都是为了方便大家，以提高工作效率，打电话也好、传真、复印也好，都要昼注意爱惜保护它们。给好友拔个电话聊聊近况本无可厚非，只是另在办公室里聊天，以免影响他人工作。

3、零食、香烟不离口。女孩子大都爱吃零食，且以互换零食表示友好。只是值得提醒小姐们：工作时要把馋虫藏好。尤其在有旁人和接听电话时，嘴里万万不可嚼东西。至于好些以吸烟为享受的男士在公共场合也应注意尊重他人，不要随意污染环境。

4、形象不得体。坐在办公室里，浓妆艳抹、环佩叮当、香气逼人、暴

露过多，或衣着不整、品味低俗，都属禁忌之列。工作时，语言、举止要尽量保持得体大方，过多的方言土语、粗俗不雅的词汇都应避免。无论对上司、下属还是同级，都该于不卑不亢，以礼相待，友好相处。

5、把办公室当自家居室。中午自带的饭盒用电炉加热一下，再煮点小菜做汤，一顿挺丰盛的午餐有了，饭后将餐具之类随手一放。可下午上班后，同事们要在这种充满菜味的屋子进进出出，感觉实在不妙。

6、高声喧哗，旁若无人。有什么话慢慢讲，别人也一样会重视你的。其实，你的文质彬彬，可以教会别人同你一起维持文明的环境。

7、随便挪用他人东西。未经许可随意挪用他人物品，事后又不打招呼的做法，实在显得没有教养。至于用后不归还原处，甚至经常忘记归还的，就更低一档。

8、偷听别人讲话。两人私下谈话，你却停下手中活计，伸长两只耳朵；别人在打电话，你两眼紧盯打电话的人，耳朵灵得像兔子，这会使你的形象大打折扣。此时有可能的话还是暂且回避一下的好。

9、对同事的客人表现冷漠。无论是谁的朋友踏进你的办公室的门，就是你们的客人，而你就是当然的主人。做主人的，一言两语把客人掉，或不认识就不加理睬，都有失主人的风度。而客客气气招待同事的客人，客客气气地记录电话，改日你出外办事，你的朋友也同样不会遭受冷落

白领仪态

从事办公室工作的白领小姐，学会在各种场合扮好自己的形象，不仅仅是为了个人的美丽，也是为了维护公司的整体形象。有关白领小姐仪态有一些不成文的规范，还是注意为好。

先说发型。要想扮靓，从头做起。作为一位干练的白领小姐，发型上应力求流畅、简洁。那些赶时髦的或浪漫或花俏的发型，还是“忍痛割爱”适可而止好。奇异，花样百出的罕见发型和黑色之外的染发更是不可轻易尝试。不过，为了调剂单调、沉闷的工作气氛，发型或绾或扎或放，倒是可以交替变化使用，不妨使用一些发带、发夹、发箍之类的花饰品。同时，一些保湿液，发雕油，顺发露，摩丝之类，就可成为你梳理时的得力助手，让你有效率的做出各种发型。

再说化妆。应以轻柔、优雅的淡妆为主，切忌浓妆艳抹。画眼线、涂口红也是可以作到恰到好处的画“龙”点“睛”的，不过，不宜涂过多彩色眼影，口红不可以涂得太鲜太亮。

第三说服装。最好以大方、舒适，便于行动为要。当然，简朴、利落感并不是每日套装、窄裙的硬梆梆形象，也不单是千篇一律的制服。身为白领小姐的你，可以让柔和的线条与干练的敏锐感同时出现在你身上。款式上的选择可以不必过于拘泥，颜色方面则不妨避开死灰、黑色之类，而改选较为鲜明一点的宝蓝、翠绿、亮橘、鹅黄......等色系，为无色的办公室增添“色”彩。如果不是下班后有特别的应酬，需要做华丽摩登的打扮，办公时间则应以套装或衬衫、裙子的搭配为宜。值得注意的是，你穿着服装的色彩虽然可以跳眼一点，但不可以把所有的颜色往自己身上堆，打扮得像个调色板，丰盛得像棵圣诞树，丑化了形象，降低了品味。

最后说举止。一个白领小姐的仪容服饰，无论多么亮丽可人，她的举止投足稍有闪失，就可使其整体形象“全军覆没”，所以必须对行为举止有所规范。

注意你的化妆风范

对白领小姐而言，时常为其他同事所指责的是化妆公开化。有的当众拿自己的芳容“开涮”，涂脂抹粉（这些都是应该在洗手间里完成的），有的上洗手间的时间过长，无论是早上刚到办公室，还是下班前，为了化妆在洗手间花上大半个小时也无所顾忌，这种作法是不合适的。

注意护理头发

衣领及头上的头皮屑有碍观瞻，应保持勤奋护理头发的好习惯，并选择合适的洗发精。

注意你的姿态

在办公室脱鞋是仪态的大忌，如果穿着暴露足趾的鞋，就要小心注意足趾间的整洁。

坐下来不要跷二郎腿，正确的坐姿应该两腿并拢，双脚并立或作相互交错的倾斜。

保持微笑这是最最重要的仪态。行走时不可以额首凹胸，显得无精打采，最可贵的是昂首阔步，收腹挺胸，以显示你的自信。

注意打电话的姿势

最好养成用左手拿话筒的习惯，右手空出来后随时都可将对方所讲的话或重要事项记下来，尽量站着听电话，即使采取坐姿，也要伸直上身，如此有助于语调的提高，精神集中，更能展现你高雅的神韵。通话时，如遇到不礼貌者也应该稳定情绪，稍安勿躁，以礼相待。

**第五篇：员工日常礼仪规范**

员 工 日 常 礼 仪 规 范

(一)仪表

仪表是个人的外表，包括容貌、姿态、个人卫生和服饰，是人的精神外貌的外在表现。良好的仪表可体现酒店的气氛、档次，规格，员工必须讲究仪表。仪表具体的要求如下：

1、着装要清洁整齐，上班要穿工作服，工作服要整齐干净，纽扣要齐全扣好，不可畅胸露怀、衣冠不整、不洁，工号牌要佩带在左胸前，挂正、醒目，不能藏在左胸的口袋里。不能将衣袖、裤子卷起，女士穿裙子，应穿肉色高筒袜，袜子不得有破洞和漏丝；男士系领带时，要将衬衣下摆扎在裤里，穿黑色皮鞋要保持光亮。

2、仪容要大方，指甲要常修剪，不留长指甲，不涂有色指甲油，发式按酒店规定要求，男士不留长发，发脚以不盖耳部及后衣领为宜；女士不留怪异发型，只可染自然颜色，餐厅及客房部员工梳理部门统一规定发型。女士上班必须化淡妆。

3、注意个人的清洁卫生，爱护牙齿，男员工不留胡须并保持每天刮胡子，鼻毛不准出鼻孔，手要保持清洁，早晚要刷牙，饭后要漱口。勤洗澡、防汗臭，上班前不吃有异味食物和含酒精的饮料。

4、注意休息好，充足睡眠，常做运动，保持良好的精神状态，不要上班时间面带倦容。

5、上班时间不准带手镯、手链、戒指、耳环及夸张的头饰，戴项链不外露，不准带有色眼镜。有近视的前台员工，一般带隐形眼镜。

6、每日上班前要检查自己的仪表，在公共场所需整理仪表时，要到卫生间或工作间，到客人看不见的地方，不要当着客人的面或在公共场所整理，上班之前，前后台工作人员都应检查自己的仪表，做到着装整洁。

(二)表情

表情是人的面部动态所流露的情感，在给人的印象中，表情非常重要，为客人服务时，要注意以下几点：

1、要面带微笑，和颜悦色，给客人以亲切感；不能面孔冷漠，表情呆板，给人以不受欢迎感。

2、要聚精会神，注意倾听，给人以受尊重感；不要没有精神和漫不经心，给客人以不受重视感。

3、要坦诚待客，不卑不亢，给人以真诚感，不要诚惶诚恐，唯唯诺诺，给人以虚伪感。

4、要沉着稳重，给人以镇定敢；不要慌手慌脚，给人以毛躁感。‘

5、要神色坦然、轻松、自信，给人以宽慰感；不要双眉紧锁，满面愁云，给人以负重感。

6、不要带有厌烦、僵硬、愤怒的表情，也不要扭捏作态，做鬼脸、泛眼，给人以不受敬重感。

(三)仪态

仪态是指人们在交际活动中的举止所表现出来的姿态和风度，包括日常生活中的举止。具体要求如下：

1、站立要端正，挺胸收腹、眼睛平视，嘴微闭，面带笑容，双臂自然下垂或在体前交叉，右手放在左手上，以保持随时向客人服务的状态。双手不叉腰、不插袋、不抱胸。女子站立时，脚呈“V”字形，双膝和脚后跟要靠紧，男子站立时双脚与肩同宽，身体不可东倒西歪。站累时，脚可以向后站半步或移动一下位置，但上体仍要保持正直。不可把脚向前或向后伸的太多，甚至叉开很大，也不可以倚壁而立。

2、酒店部门岗位人员的站台要求

(1)迎宾的站立要求除以上要求外，两臂自然下垂，脚跟并拢，脚尖自然分开(包括外侧在内正好脚长度)，面带微笑；如无客人出入，两脚可稍放松，当客人到达时应立即恢复正规姿势。

(2)服务员，上身挺直，两脚分开(脚跟分开距离限8CM内)，双臂自然下垂，男士使用背手式，女士使用前交叉式。

(3)柜台人员，上身挺直，两腿分开，双臂可适当处理，但不抱臂。

3、坐态

就坐时的姿态要端正。要领是：入坐要轻缓、上身要直，人体重心垂直向下，腰部挺起，脊柱向上伸直，胸向前挺，双肩放松平放，躯干与颈、髋、腿、脚正对前方；手自然放在双膝上，双膝自然并拢，目光平视，面带笑容，坐时不要把椅子做满(服务人员应做椅子的2/3)，但不可坐在边沿上，就坐时切不可有以下几种姿势：(1)坐在椅子上前扑后仰，摇脚翘脚。

(2)将脚跨在桌子或沙发的扶手上，或架在茶几上。

(3)在上级或客人面前双手抱着胸前，跷两郎脚或半躺半坐。

(4)趴在工作台上。

4、行态

行走应轻而稳并有节奏感，不能过快或过慢，注意挺胸收腹，目光平视，肩要平、身要直。女子应走一字步(双脚走一条线，不迈大步)，男子行走时跟走两条线，但两线尽可能靠近，步可稍大。在地上的横向距离3厘米左右。走路男子不要扭腰，女士不可摇晃臀部，行走时不可摇头晃脑、吹口哨、吃零食，不要左顾右盼、手插口袋或打响指。不要与他人拉手、搂腰搭背，不奔跑、跳跃。因工作需要必须超越客人时，要礼貌致歉，说声对不起。同时注意：

(1)尽量靠边行，不走中间。

(2)与上级、宾客相遇时，要点头示礼致意，一般要问好。

(3)与上级、宾客同行至门前时，应主动开门让他们先行，不能自己抢先而行。

(4)与上级、宾客上下电梯时应主动开门，让他们先上或先下。

(5)引导客人时，让客人、上级在自己的右侧。

(6)上楼时客人在前，下楼时客人在后，3人同行时，中间让上宾。在人行道上让女士走在内侧，以便使他们有安全感。

(7)客人迎面走来或上下楼梯时，要主动为客人让路。

5、手姿

手姿是最具有表现力的一种体态语言，手势要求规范适度。在给客人指引方向时，要把手臂伸直，手势自然并拢，手掌向上，以肘关节为轴，指向目标，同时眼睛看者目标并兼顾对方是否看到指示的目标，在介绍或指示方向时切忌用一只手指指点点。谈话时手势不宜过多，幅度不宜过大。在介绍、引路、指示方向时，都应掌心向上，上身稍前倾，以表示敬重。在递给客人东西时，应用双手恭敬的奉上，绝不能漫不经心的一扔，并忌以手指或笔尖直接指向客人。

6、点头或鞠躬

当客人走到面前时，应主动点头问好，打招呼。点头时，目光要看着客人面部，当客人离去时，身体应微微前倾，敬语道别。

(四)举止

1、举止要端庄，动作要文明，站、走、坐要符合规定要求。迎客时走在前，送客时走在后，客过要让路，同行不抢道，不许在宾客中间穿行，不在酒店内奔跑追逐。

2、在宾客面前应禁止各种不文明的举动。如吸烟、吃零食、掏鼻孔、剔牙齿、挖耳朵、打饱嗝、打哈欠、抓头、搔痒、修指甲、伸懒腰等，即使是在不得已的情况下也应尽力采取措施掩饰或回避，如咳嗽、打喷嚏、打哈欠时应转身或用手捂住嘴巴，并说“对不起”或“不好意思”。在工作场所及平时，均不得随地吐痰、扔果皮、废纸、烟头或其他杂物。

3、服务员在工作时间应保持室内安静，说话声音要轻，不在宾客面前大声喧哗、打闹、吹口哨、唱小调，走路脚步要轻，操作动作要轻，取放物品要轻，避免发生响声，进入办公室必须先敲门，得到允许后方可进入。

4、尊重客人对房间的使用权，因工作需要进入客房时，应养成先敲门的良好习惯。待房内客人应声后才能进入。客人放在房内的物品、书籍、文件等不随意移动、翻阅，打扫房间时避免发生大的声响。

5、服务客人是第一需要，当客人向你的岗位走来时，不论你正在干什么，都应暂时停下来招呼客人。

6、对客要一视同仁，切记两位客人同时在场的情况下，对一位客人过分亲热或长时间倾谈，而冷落了另一位客人。与客人接触要热情大方，举止得体，但不得有过分亲热的举动，更不能做有损国格、人格的事。

7、严禁与客人开玩笑、打闹和取外号。

8、宾客之间交谈时，不要走近旁听，也不要在一旁窥视客人的行动。

9、对容貌体态奇特或穿着奇装异服的宾客切记交头接耳或指手化脚，更不许围观；听到宾客的方言土语认为奇怪好笑时，不能模仿讥笑；对身体有缺陷或病态的宾客，应热情关心，周到服务，不能有任何嫌弃的表示。

10、客人并不熟悉酒店的分工，他的要求可能会趋近你某些不属于职责范围内的服务，切不可把客人当皮球踢去，必须主动替客人与有关部门联系，以满足客人的要求。

11、客人要求办的事，必须踏实去做，并把最后结果尽快告知客人。

12、不得把工作中或生活中的不愉快情绪带到服务中来，更不可发泄在客人身上。

(五)基本礼貌用语

1、称呼语：先生、小姐、等等(指人时应称那位先生、那位女士，不能说他和她)。

2、欢迎语：欢迎您到蓝宝来，欢迎光临。

3、问候语：您好、您早、早上好、中午好、晚上好。

4、祝贺语：恭喜、祝您节日愉快、圣诞快乐、恭喜发财、祝您住店愉快。

5、告别语：再见、晚安、明天见、祝您旅途愉快、祝您一路平安、欢迎您再次光临。

6、道歉语：对不起、请原谅、打扰您了、失礼了、不好意思。

7、道谢语：谢谢、非常感谢。

8、应答语：是的、好的、我明白了、不要客气、没关系、这是我应该做的。

9、征询语：请问我可以为您做些什么吗?请问还有什么需要吗?

10、基本礼貌10字用语：您好、请、谢谢、对不起、再见。

11、常用礼貌用语11个：请、您、谢谢、对不起、请原谅、不要紧、别客气、您早、您好、再见。

(六)对宾客服务用语的要求

1、遇到宾客要面带微笑，站立服务(坐着时应起立，不可坐着与客人说话)。服务员应先开口，主动问好打招呼，称呼要得当，以尊称开口表示尊重，以简单、亲切的问候及关照的短语表示热情。对与熟客要注意称呼客人的姓氏或称呼。招呼客人时可以谈一些适宜得体的话，但不可问一些客人不喜欢回答的问题。

2、与客人说话时宜保持1米左右的距离，要注意使用礼貌用语，注意“请”字当头，“谢”字不离口，表现出对客人的尊重。

3、对客人的话要全神贯注用心倾听，眼睛要望着客人面部(但不要死盯着客人)，要等客人把话说完，不要打断客人的谈话。客人和您谈话时，不要有任何不耐烦的表示，要停下手中的工作，眼望对方，面带笑容，要有反应。不要心不在焉，左顾右盼，漫不经心，无关痛痒，对没听清楚的地方要礼貌地请客人重复一遍。

4、对客人的问询应圆满答复，若遇“不知道，不清楚”的事应查找有关资料或请示领导尽量答复客人，绝对不能以“不知道、不清楚”作问答。回答问题要负责任，不能不懂装懂，模棱两可，胡乱作答。

5、说话时，特别是客人要求我们服务时，我们要从言语中体现出乐意为客人服务，不要表现出厌烦、冷漠、无关痛痒的情况，应说“好的，我马上就来”，千万不能说“你怎么这么罗嗦，你没看见，我忙着呢!”。

6、在与客人对话时，如遇另外客人有事，打招呼或请客人稍等不能视而不见，无所表示，冷落客人，同时尽快结束谈话，招呼客人。如时间较长，就说“对不起，让你久等了!”，不能一声不响就开始工作。

7、与客人对话态度要和蔼，语言要亲切，声调要自然、清晰、柔和，音量要适中，不要过高，也不要过低，以对方听清楚为宜，答话时迅速、明确。

8、当客人提出某项服务要求，我们一时满足不了的，应主动向客人讲清原因，并向客人表示歉意，同时要给客人一个解决问题的建议和主动联系解决，要让客人感到虽然问题一时难以解决，但受到了重视，并得到了应有的帮助。

9、在原则性、较敏感的问题上，态度要明确，但说话要大方、委婉、灵活，既不违反酒店规定，也要维护顾客的自尊心，切记使用质问式、怀疑式、命令式、顶牛式的说话方法，杜绝蔑视语、嘲笑语、烦躁语、否定语、斗气语，要使用询问式、请求式、解释式的说话方式。

(1)询问式：如：“请问„„”

(2)请求式：如：“请您协助„„”

(3)商量式：如：“„„您看这样好不好?”

(4)解决式：如：“这种情况，酒店的规定是这样的„„”

10、打扰客人的地方(或请求客人协助的地方)，首先要表示歉意，说：“对不起，打扰您了。”对客人的帮助或协助，要表示感谢。接过客人的任何东西都要表示感谢，客人对我们感谢时，一定要回答：“请别客气”。

11、对于客人的困难要表示关心、同情和理解，并尽力想办法解决。

12、如遇某问题，与顾客有争议，可委婉解释或请上级处理，切不可与顾客争吵。

另外，在对客服务中还要切记以下几点：(1)三人以上对话，要用互相都懂的语言。

(2)不得模仿他人的语言，要用相互都懂的语言。

(3)不得聚堆闲聊，大声讲、大声笑、高声喧哗。

(4)不高声呼喊另一个人。

(5)不得以任何借口顶撞、讽刺、挖苦客人。

(6)不准粗言恶语。

(7)不高声辩论，大声争吵，高谈阔论。

(8)不讲有损酒店的语言。

(七)电话

1、电话必须在铃声三响之内接话，并养成左手拿话筒的习惯。

2、任何人接听电话，必须先问好，主动报出所在部门或岗位。

3、必要时做好记录，通话要点要问清，然后向对方复述一遍。

4、凡接听电话，一般应在对方挂断电话后方可挂断电话。

5、如遇电话找领导，应说“请稍等”，如找不到告诉对方，并询问对方能否留下电话号码，如遇领导或同事外出，则应说明大致去向及大致的返回时间。

6、如果电话讲到中途断线，一般来讲，接听电话的一方，应把电话放下，并等候对方在拨电话来，而打电话的一方要再拨一次，在再次接通电话时，应加一句“刚才电话断线，真是抱歉”。

7、如遇对方打错了电话号码，应婉转的告知：“对不起，您打错电话了”，并告诉正确的电话号码。

8、不得在客人面前在电话中争论，不得把酒店的问题暴露在客人面前。

9、两部电话铃声同时响起时，应回另一方说：“对不起，请稍等”，然后尽快的结束对话，并对另一方说：“对不起，让您久等了”。

(八)客人投诉及处理

酒店执行“第一受理人”服务制度，员工必须认真受理宾客的投诉，不得推委并尽自己所能解决。如受理事宜超过本身职责范围，应及时与有关部门联系或向上级反映，尽快给客人以满意的答复。

1、处理投诉的基本原则

(1)真心诚意的帮助客人解决问题。

(2)绝不与客人争辩，当客人怒气冲冲前来投诉时，首先应适当地选择处理投诉的地点，避免在公共场所接受投诉，其次应该让客人把话讲完，然后对客人的遭遇表示歉意，还应感谢客人对酒店的关心。当客人情绪激动时，服务人员更应注意礼貌，绝不能与客人争辩。

(3)不损害酒店的利益

对投诉进行解答时，必须注意合乎逻辑，不能推卸责任，随意贬低他人或其他部门。因为采取这样方法，实际上会使服务员处于一个相互矛盾的地位，一方面，希望酒店的过失能得到客人的谅解，另一方面却在指责酒店的某个部门。

2、处理客人投诉的程序

(1)认真听取意见。

(2)保持冷静。在投诉时，客人总是有理的，不要反驳客人的意见，不要与客人争辩，为了不影响其他客人，可将客人请到办公室内，最好个别地听取客人的投诉，私下交谈容易使客人平静。

(3)表示同情。应设身处地地考虑分析问题。对客人的感受表示理解，用适当的语言给客人以安慰，如“谢谢，告诉我这件事”、“对于发生这类事情，我感到很遗憾”、“我完全理解您现在的心情”等。因为此时尚未核对客人的投诉，气氛所以只能对客人表示理解和同情，不能肯定是酒店的过错。

(4)不转移目标。把注意力集中在客人提出的问题，不随便引申，不推卸责任，绝不能怪罪客人。

(5)记录要点。把客人投诉的要点记录下来，这样不但可以使客人讲话速度放慢，缓和客人的情绪，还可以使客人确信，酒店对他反映的问题是重视的。此外，记录的资料可以作为解决问题的依据。

(6)把将要采取的措施告诉客人并征得客人的同意，如有可能，可请客人选择解决问题的方案或补救措施。绝不能表示无能为力，也不要向客人作不切实际的许诺。

(7)把解决问题所需要的时间告诉客人。

(九)与领导相遇时的礼貌礼节

1、员工遇到领导时，应主动称呼：“某总、某经理”并问好。

2、当领导走向您的工作岗位时，应主动起立问好。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！