# 员工礼仪培训考试题

来源：网络 作者：清香如梦 更新时间：2024-07-14

*第一篇：员工礼仪培训考试题居然之家员工礼仪培训考试题姓名：得分：一、判断题(每题2分。正确的划“√”，错误的划“×”)1．仪容是个人仪表的重要组成部分，由发式、面容以及人体所有未被服饰遮掩的肌肤(如手部、颈部)等内容构成。()2.男士头发...*

**第一篇：员工礼仪培训考试题**

居然之家员工礼仪培训考试题

姓名：得分：

一、判断题(每题2分。正确的划“√”，错误的划“×”)

1．仪容是个人仪表的重要组成部分，由发式、面容以及人体所有未被服饰遮掩的肌肤(如手部、颈部)等内容构成。()

2.男士头发需勤洗，无头皮屑，且梳理整齐；不染发，不光头，不留长发：以前不掩眼、侧不盖耳、后不触衣领为宜。()

3．男士要保持手部的清洁，养成勤洗手勤剪指甲的良好习惯，指甲不得长于1Cm。()

4．女士要保持手部的清洁，指甲不得长于2mm，可适当涂无色指甲油。()

5．标准站姿是脚跟并拢，脚呈“H”字型分开，两脚尖间距约一个拳头的宽度：男士可双脚平行分开，略窄于肩；女士可两腿并拢，两脚呈“丁”字型站立。()

6．在拾取低处的物件时，应保持大方、端庄的蹲姿。一脚在前，一脚在后，两腿向下蹲，前脚半着地，小腿基本垂直于地面，后脚跟提起，脚掌着地，臀部向下。()

7．互换名片时．要先用双手将自己的名片递上，文字正面朝向对方，后双手接过对方名片。接过名片后，可迅速将其慎重地放在合适地方．不可随意乱放或拿在手中玩弄。()

8．入座时男士要注意右手轻按领带，勿使其翘起或搭于桌面。()

9．对无人控制的电梯，应让客户先进后出。()

10．握手礼仪中，伸手先后顺序包括上级在先、客户在先等。()

二、填空题（每题6分）

1、女士仪表：袜子：着裙装时，不穿袜子，忌穿鞋。鞋子：皮鞋，光亮无尘；不得着鞋；不得将鞋拖在脚上。

2、标准站姿:男士可双脚平行分开，；女士可两腿并拢。双臂自然下垂于身体两侧，；男士。

3、入座要求：男士轻按领带，勿使其翘起或搭于桌面。女士在入座时应，缓缓坐下。

4、关于标准行姿表述：步伐从容，步态平衡，、。

5、互换名片时．要先用双手将自己的名片递上，后双手接过对方名片。接过名片后。

6、助臂一般只是。

7、关于握手礼仪的表述：握手的姿势强调“五到”，即：

8、上下楼梯时，上下楼梯时要。脚步轻放，速度均匀。引领客户上楼梯时引领客户下楼梯时。

9、介绍礼仪通常将男士介绍给女士。熟悉的人介绍给不熟悉的人。如果是集体介绍应先介绍；被介绍的一方，应最先介绍。

10、电梯礼仪:有人控制的电梯：无人控制的电梯：.三、选择题。（每题2分）

1、关于男士仪表表述错误的是()。

A．西装：着统一制服、领带，干净平整，无污渍、无破损；西裤裤脚长度以穿鞋后距地面1Cm为宜。

B．衬衫：着长袖衬衫，衬衫袖口须扣上，长度应超出西装袖口lCm为宜：衬衫下摆须掖在裤内。

C．领带：领带应紧贴衬衫领口正中，长度以在皮带扣上下缘之间为宜。

D．领带夹：夹在衬衫的第三和第四粒扣子之间。

2、关于女士仪表的表述错误的是()。

A．套装：着统一制服、领花(丝巾)，干净平整，无污渍、无破损。

B．衬衫：衬衫袖口须扣上，衬衫下摆不必掖在裙内或裤内。

C．领花(丝巾)：领花应紧贴衬衫领口正中，应扎网点统一的丝巾，同一网点相同岗位的员工丝巾的扎法应相同。

D．工号牌：在营业厅内须佩戴工号牌，别针式工号牌要端正地别在左胸前，挂牌式工号牌要正面朝外。

3、对客户进行指引时，错误的做法是()。

A．在行进中与客户交谈或答复其提问时，应将头部、上身转向客户。

B．若双方并排行进时，服务人员应居于右侧。

C．若双方单行行进时，服务人员应居于左前方约一米左右的位置。

D．在陪同引导客户时，服务人员行进的速度须与客户相协调。

4、社交礼仪中，介绍礼仪表述错误的是()。

A．进行自我介绍应该有效区分环境．针对不同的场合需要通过不同的方式向别人介绍、推销自己。

B．通常将男士介绍给女士；晚辈介绍给长辈；下级介绍给上级；客人介绍给主人。

C．熟悉的人介绍给不熟悉的人；未婚者介绍给已婚者；家人介绍给同事、朋友。

D．如果是集体介绍应先介绍较少一方或者个人．后介绍人数多的一方；被介绍的一方年长或者地位、身份尊贵，应最先介绍。

5、关于握手礼仪的表述，错误的是()。

A．握手的姿势强调“五到”，即：身到、笑到、手到、眼到、问候到。

B．握手时双方上身微微前倾，面带微笑，右手相握。

C．伸手先后顺序是上级在先、客人在先、长者在先、女性在先。

D．握手时间一般在2、3秒或4、5秒之问为宜，握手力度适中。

6、为客户阅读指示时，错误的做法是()。

A．五指并拢，指向阅读内容

B．面带微笑

C．同客户有目光交流，并有语言配合D．为更准确的指示，可以使用一个手指指示

7、会议礼仪的表述中，正确的是()。

A．与会者必须提前15分钟到达会场，关闭或将通讯工具调整至振动，中途一般不可接听电话，确有急事需轻轻离开会议室接听。

B．会议迟到者必须向主持人行15度鞠躬礼表示歉意，会议中途离开者必须向主持人行15度鞠躬礼示意离开。

C．会议进程中，应集中注意力，若要发言，可随意举手发表评论。

D．若开会时是用纸杯喝茶，或喝罐装、瓶装饮料，散会后，为尽快离开会场，可不用处理身边的空罐子、纸杯或纸巾。

8、服务的语速要适中，每分钟应保持在()个字左右。

A．50B．80C．120D．2024、上下楼梯时，正确的礼仪是()。

A．上下楼梯时要靠右行

B．脚步轻放，速度均匀。若遇来人，应主动靠左侧让

C．引领客户上楼梯时．走在客户前

D．引领客户下楼梯时。走在客户前后

10、接电话的礼仪表述中，错误的是()。

A．在电话铃声想起即迅速拿起话筒

B．主动报出名字及问候

C．主动询问客户需求

D．礼貌结束电话

**第二篇：员工礼仪考试题**

1）与顾客谈话时，必须

2）与顾客谈话时，要保持

3）递交物件给顾客的时候应面带微笑并

4）工作时间禁止看书、看报、睡觉、吃零食、听耳机、办私事

5）不得工作时间接私人电话，不准在工作岗位上接待6）对顾客提出的一切要求和意见要迅速答复，如自己不能处理应及时向汇报，不

要自作主张

7）在顾客面前应避免说，8）不准与顾客，坚持卖场的顾客观和服务观

9）为顾客服务时不得出现厌烦、冷谈、愤怒、僵硬紧张和恐惧的表情，不扭捏作态、做鬼

脸、吐舌头

10）言谈中不能打断别人说话，要善于聆听别人讲话切实了解其需要

11）言谈中切记向顾客流露对他人或卖场不满的态度

3、考勤管理制度

1、员工上、下班应签到，如漏签到者由该店长签署证明，如店员确实为公干外勤无法按时

做考勤，须店长审核认可，店长每日需严格监督每个员工在考勤表上详细登陆，店员之间不得互相代为签到，如有违反，双方扣除当日工薪

2、员工请假必须提前预先通知店长，并开据说明理由的请假条，由店长报请直属负责

人同意后，才能准假，有下列情况之一时，才能批准员工事假

（1）住院（2）亲属已故（3）自学考试

3、员工请病假必须有区级以上医院的证明，一次假期不得超过三天

4、任何无请假条并无店长批准的请假，一律做旷工处理

5、员工旷工一天，由店长交公司处理，旷工两天以上，店长可以向公司写出报告辞退旷工员工（算自动离职）

6、被辞退与开除（自动离职）的员工，店长有权报告公司扣发一个月工资，同时可以一并追究其应承担的经济责任

7、员工应忠于职守，遵守公司及店内一切规章制度，服从店长的合理指挥，不得敷衍搪塞，店长对待员工应亲切指导，如有违反将视情节轻重予以处罚或解雇（终止使用）

8、在岗期间不能在卖场内进食和抽烟，工作餐后应及时去除口味

9、工作时间不能嬉戏打闹，谈笑风生，员工对内应认真工作、爱惜公物，提高工作效率，对外应保守业务或职务的机密

10、上班不迟到，不早退，不无故请假，没有特殊情况不能随便公休，需要公休者须事前请示店长批准不得擅离工作岗位，因故离开的必须经店长同意时说明情况后，方能离开岗位，离岗时尽量在顾客少时或非繁忙时间，若超出规定时间按旷工处理

11、未经批准不得私自带亲友入卖场内

12、未经同意不得携带公物外出，需征得店长同意

13、员工必须按统一班表上班，若有违反当旷工处理

14、交接班时应将工作状况，工作内容、文件交代清楚，因交代不清楚致使工作失误、损害公共利益者，应负赔偿责任

15、按时上下班，准时参加店内或公共组织的各种会议或活动

16、店内电话不允许打私人电话，工作时间员工手机应调为震动状态

17、店内的任何货品出现人为的破损或丢失，须按零售价进行赔偿，如店内设备出现人为破损或短缺则按实际情况进行相应的赔偿，无人承认则整个店内人员共同承担，店长赔付整额的百分二十，承担员工教育培训与管理失职之过，余额由其他人员平均分摊

18、顾客如有物品遗忘店内，应及时上报，将物品交店长暂时保管，若有顾客联系方式则致电请顾客回店领取，若一段时间内顾客没有回来领取，交由公司处理，不得藏匿占为己有

19、若在店内发现偷窃者及故意损坏店内设备的即时解雇，同时工资押金不与退还，举报者 奖励100元，另外店内所以员工一同处罚

20、不能在店内争吵，更不能与顾客发生争执

21、上班时应着装整洁清爽，对顾客微笑服务

22、在工作中对顾客及来宾应谦恭有礼，热诚接待，不得有傲慢懈怠的行动，对顾客提出的批评或建议要虚心接受，不与顾客顶撞争吵

23、未经店长同意不得将公司的有关文件制度报表等资料出示他人

24、员工不得在店内会客，办私事，当班时间不得购买自己经营的商品，不允许自行将产品打折或赠送顾客，若有顾客要超出正常销售范围的折扣或赠品，需向店长申请，确认后方可执行

25、员工不允许私自出售店内以外的任何物品，不得私自携带店内任何财产回家

26、不得私自涂改每天销售表和顾客联系方式等相关管理表格

27、下班后的员工不允许在店内进食和其他同事聊天

28、根据市场变化、调整、提高售卖技巧和服务质量，为顾客提供优质的超值产品

29、按要求随时检查并做好产品陈列展示，对公物不私拿、乱用

30、自觉搞好店内外环境卫生和产品卫生，全体人员要团结一致，齐心协力把各项工作做好

31、真诚接待及妥善处理顾客咨询及投诉

32、交接班时做到交接清楚，货款相符，签名负责，并及时向店长反馈当班销售情况及顾客要求和意见，保证产品安全，做好盘点工作，防止被盗和损失

33、因工作需要，员工必须服从公司出于整体考虑直接调离工作岗位

34、不能用店内电脑玩游戏等等其它行为

35、每日营业结束需关闭电流方可离开，不准提前更衣下班或提早关门停止营业，店内营业结束后必须清洁店铺，切断电源，锁好柜和门窗，做好防火防盗工作

36、遵守安全卫生法则及公司规章制度，维护工作场所及四周环境的安全和整洁，防止盗窃、火灾或其它灾害的发生

37、迟到早退罚款5元每分钟，与主管、店长吵嘴轻责调换工作岗位情况恶劣将劝退与开除（终止录用）

38、店内的清洁卫生工作由店长组织实施

39、每天工作的班前班后都必须对店内的负责区，店内地板，橱窗，货柜产品等需要清洁的地方按要求进行彻底清扫，做到任何地方均明亮无灰尘

40、店面玻璃要定期擦洗干净

41、使用卫生清洁用品应统一放置于顾客眼光触及不到的地方，并做到清扫工具的清洁

42、清洁后的毛巾要晾在顾客眼光触及不到的地方

43、公司对店内的清洁卫生将进行不定期抽查，发现不符合要求的扣发店长当月全部奖励，并扣除全体员工当月应发的40%奖励工资

44、销售区员工在食品保质期3个月之前必须上报店长，如没有上报责任自负，如保质期短每个负责区的员工都必须努力推销如出现过期现象，将扣除月奖金40%，并将报损产品分摊买回，不是特定区每个员工都有义务做好补给和推销工作，组长负责全面工作

45、如每月有除正常假外的请假1天将扣发月奖金40%，1年内有6天非正常请假即将扣发年终奖金

46、任务完成发放月奖金，如任务没有完成将取消月奖金

47、工资待遇新员工3个月内只拿基本工资，3个月后可享受普通员工待遇，一年后如表现积极第二年每月可享受每月30元奖励，二年后如表现积极则第三年可享受每月50元奖励，3年后如表现积极第四年每月可享受100元奖励，到顶

48、基本工资每月550，收银员每月补助30元（如果没有多收或少收营业款者）

收银员多收或少收营业款必须赔偿，接假币者赔偿，工资与员工奖金平均数挂靠(半班)

49、如员工辞职，必须先打辞职报告审批，在不违反书面或口头合同的情况下，押金可退回

50、顾客购物时发现该区负责人不在其岗位，扣款5元（在坐、聊天、店内进食、玩手机、串岗）

51、上班吃零食扣5元

52、看书、读报、睡觉扣5元

53、扎堆、聊天扣2元

54、分配任务不认真执行扣款20元，拒不执行扣50元，情节严重者开除

55、上、下班故意不签到视为旷工扣30元

56、迟到、早退每分钟扣5元

57、与顾客、主管、店长、组长发生争吵、打架，将其劝退，劝退不行公司将其开除，开除员工无工资无押金（不分任何理由）

58、换班就餐时间不得超过45分钟，违者按迟到、早退办理，请假条必须提前交，后不补交

59、请假无请假条视为旷工，罚款30元

60、员工辞职修改为合同期满，合同期满提前一个月打辞职报告，公司批准后，押金退还，如合同期未满，提出辞职，押金不与退还，且当月工资不发，合同以一年为限

61、如发现偷盗者罚款双倍并开除，底标准为100元不足100元以100计算，超过100元按实数的2倍计算，另外全体员工跟着罚款按金额平均分摊

62、卫生检查不合格每次扣10元，产品陈列杂乱无章每次扣5元

63、无论员工与店长、主管在店内争吵每次扣30元情节严重者开除

64、半班员工请假无假期，非正常请假按基本工资+提成÷天数计算扣除，请假员工区域内销售的商品不计量无提成，正常假期除外

65、各区价格如有差额（打价与电脑不同）由各区负责人负责，区域内由于打错价格产生的短款由区域负责人负责

66、工资制度：特殊员工工资总额=基本工资+奖金（出勤、表现、效益各占三分之一）奖金即任务完成。

12）

13）

14）避免在顾客面前与同事说顾客不懂的话及方言

15）无论顾客是否购买，都应礼貌相待，不得使用藐视和侮辱性语言，不得以任何借口

顶撞，讽刺和挖苦顾客

16）递交物件给顾客的时候应面带微笑并双手奉上

17）工作时间禁止闲谈、聊天更不准讲粗话脏话

18）工作时间禁止看书、看报、睡觉、吃零食、听耳机、办私事

19）不得工作时间接私人电话，不准在工作岗位上接待亲朋好友

20）对顾客提出的一切要求和意见要迅速答复，如自己不能处理应及时向上级店长汇

报，不要自作主张

21）在顾客面前应避免说不，没有等字眼，要设法为顾客提供热情周到合理满意的服务

22）不准与顾客争吵，坚持卖场的顾客观和服务观

23）为顾客服务时不得出现厌烦、冷谈、愤怒、僵硬紧张和恐惧的表情，不扭捏作态、做鬼脸、吐舌头

24）言谈中不能打断别人说话，要善于聆听别人讲话切实了解其需要

25）言谈中切记向顾客流露对他人或卖场不满的态度

3、考勤管理制度

3、员工上、下班应签到，如漏签到者由该店长签署证明，如店员确实为公干外勤无法按时

做考勤，须店长审核认可，店长每日需严格监督每个员工在考勤表上详细登陆，店员之间不得互相代为签到，如有违反，双方扣除当日工薪

4、员工请假必须提前一天预先通知店长，并开据说明理由的请假条，由店长报请直属负责

人同意后，才能准假，有下列情况之一时，才能批准员工事假

（1）住院（2）亲属已故（3）自学考试

3、员工请病假必须有区级以上医院的证明，一次假期不得超过三天

4、任何无请假条并无店长批准的请假，一律做旷工处理

5、员工旷工一天，由店长交公司处理，旷工两天以上，店长可以向公司写出报告辞退旷工员工（算自动离职）

6、被辞退与开除（自动离职）的员工，店长有权报告公司扣发一个月工资，同时可以一并追究其应承担的经济责任

7、员工应忠于职守，遵守公司及店内一切规章制度，服从店长的合理指挥，不得敷衍搪塞，店长对待员工应亲切指导，如有违反将视情节轻重予以处罚或解雇（终止使用）

8、在岗期间不能在卖场内进食和抽烟，工作餐后应及时去除口味

9、工作时间不能嬉戏打闹，谈笑风生，员工对内应认真工作、爱惜公物，提高工作效率，对外应保守业务或职务的机密

10、上班不迟到，不早退，不无故请假，没有特殊情况不能随便公休，需要公休者须事前请示店长批准不得擅离工作岗位，因故离开的必须经店长同意时说明情况后，方能离开岗位，离岗时尽量在顾客少时或非繁忙时间，若超出规定时间按旷工处理

11、未经批准不得私自带亲友入卖场内

12、未经同意不得携带公物外出，需征得店长同意

13、员工必须按统一班表上班，若有违反当旷工处理

14、交接班时应将工作状况，工作内容、文件交代清楚，因交代不清楚致使工作失误、损害公共利益者，应负赔偿责任

15、按时上下班，准时参加店内或公共组织的各种会议或活动

16、店内电话不允许打私人电话，工作时间员工手机应调为震动状态

17、店内的任何货品出现人为的破损或丢失，须按零售价进行赔偿，如店内设备出现人为破损或短缺则按实际情况进行相应的赔偿，无人承认则整个店内人员共同承担，店长赔付整额的百分二十，承担员工教育培训与管理失职之过，余额由其他人员平均分摊

18、顾客如有物品遗忘店内，应及时上报，将物品交店长暂时保管，若有顾客联系方式则致电请顾客回店领取，若一段时间内顾客没有回来领取，交由公司处理，不得藏匿占为己有

19、若在店内发现偷窃者及故意损坏店内设备的即时解雇，同时工资押金不与退还，举报者 奖励100元，另外店内所以员工一同处罚

20、不能在店内争吵，更不能与顾客发生争执

21、上班时应着装整洁清爽，对顾客微笑服务

22、在工作中对顾客及来宾应谦恭有礼，热诚接待，不得有傲慢懈怠的行动，对顾客提出的批评或建议要虚心接受，不与顾客顶撞争吵

23、未经店长同意不得将公司的有关文件制度报表等资料出示他人

24、员工不得在店内会客，办私事，当班时间不得购买自己经营的商品，不允许自行将产品打折或赠送顾客，若有顾客要超出正常销售范围的折扣或赠品，需向店长申请，确认后方可执行

25、员工不允许私自出售店内以外的任何物品，不得私自携带店内任何财产回家

26、不得私自涂改每天销售表和顾客联系方式等相关管理表格

27、下班后的员工不允许在店内进食和其他同事聊天

28、根据市场变化、调整、提高售卖技巧和服务质量，为顾客提供优质的超值产品

29、按要求随时检查并做好产品陈列展示，对公物不私拿、乱用

30、自觉搞好店内外环境卫生和产品卫生，全体人员要团结一致，齐心协力把各项工作做好

31、真诚接待及妥善处理顾客咨询及投诉

32、交接班时做到交接清楚，货款相符，签名负责，并及时向店长反馈当班销售情况及顾客要求和意见，保证产品安全，做好盘点工作，防止被盗和损失

33、因工作需要，员工必须服从公司出于整体考虑直接调离工作岗位

34、不能用店内电脑玩游戏等等其它行为

35、每日营业结束需关闭电流方可离开，不准提前更衣下班或提早关门停止营业，店内营业结束后必须清洁店铺，切断电源，锁好柜和门窗，做好防火防盗工作

36、遵守安全卫生法则及公司规章制度，维护工作场所及四周环境的安全和整洁，防止盗窃、火灾或其它灾害的发生

37、迟到早退罚款5元每分钟，与主管、店长吵嘴轻责调换工作岗位情况恶劣将劝退与开除（终止录用）

38、店内的清洁卫生工作由店长组织实施

39、每天工作的班前班后都必须对店内的负责区，店内地板，橱窗，货柜产品等需要清洁的地方按要求进行彻底清扫，做到任何地方均明亮无灰尘

40、店面玻璃要定期擦洗干净

41、使用卫生清洁用品应统一放置于顾客眼光触及不到的地方，并做到清扫工具的清洁

42、清洁后的毛巾要晾在顾客眼光触及不到的地方

43、公司对店内的清洁卫生将进行不定期抽查，发现不符合要求的扣发店长当月全部奖励，并扣除全体员工当月应发的40%奖励工资

44、销售区员工在食品保质期3个月之前必须上报店长，如没有上报责任自负，如保质期短每个负责区的员工都必须努力推销如出现过期现象，将扣除月奖金40%，并将报损产品分摊买回，不是特定区每个员工都有义务做好补给和推销工作，组长负责全面工作

45、如每月有除正常假外的请假1天将扣发月奖金40%，1年内有6天非正常请假即将扣发年终奖金

46、任务完成发放月奖金，如任务没有完成将取消月奖金

47、工资待遇新员工3个月内只拿基本工资，3个月后可享受普通员工待遇，一年后如表现积极第二年每月可享受每月30元奖励，二年后如表现积极则第三年可享受每月50元奖励，3年后如表现积极第四年每月可享受100元奖励，到顶

48、基本工资每月550，收银员每月补助30元（如果没有多收或少收营业款者）

收银员多收或少收营业款必须赔偿，接假币者赔偿，工资与员工奖金平均数挂靠(半班)

49、如员工辞职，必须先打辞职报告审批，在不违反书面或口头合同的情况下，押金可退回

50、顾客购物时发现该区负责人不在其岗位，扣款5元（在坐、聊天、店内进食、玩手机、串岗）

51、上班吃零食扣5元

52、看书、读报、睡觉扣5元

53、扎堆、聊天扣2元

54、分配任务不认真执行扣款20元，拒不执行扣50元，情节严重者开除

55、上、下班故意不签到视为旷工扣30元

56、迟到、早退每分钟扣5元

57、与顾客、主管、店长、组长发生争吵、打架，将其劝退，劝退不行公司将其开除，开除员工无工资无押金（不分任何理由）

58、换班就餐时间不得超过45分钟，违者按迟到、早退办理，请假条必须提前交，后不补交

59、请假无请假条视为旷工，罚款30元

60、员工辞职修改为合同期满，合同期满提前一个月打辞职报告，公司批准后，押金退还，如合同期未满，提出辞职，押金不与退还，且当月工资不发，合同以一年为限

61、如发现偷盗者罚款双倍并开除，底标准为100元不足100元以100计算，超过100元按实数的2倍计算，另外全体员工跟着罚款按金额平均分摊

62、卫生检查不合格每次扣10元，产品陈列杂乱无章每次扣5元

63、无论员工与店长、主管在店内争吵每次扣30元情节严重者开除

64、半班员工请假无假期，非正常请假按基本工资+提成÷天数计算扣除，请假员工区域内销售的商品不计量无提成，正常假期除外

65、各区价格如有差额（打价与电脑不同）由各区负责人负责，区域内由于打错价格产生的短款由区域负责人负责

66、工资制度：特殊员工工资总额=基本工资+奖金（出勤、表现、效益各占三分之一）奖金即任务完成。

**第三篇：培训：员工礼仪**

员工礼仪

营业员的服务礼仪及服务技巧

1．运用微笑服务

微笑（露出8颗牙齿地笑容称为微笑）在人的生活中十分重要，是店员的看家本领。店员的微笑必须是发自内心的，不能皮笑肉不笑。2．讲究语言艺术

一个优秀的营业员讲出的话，必须具有以下八个特点： ①语言有逻辑性，层次清楚，表达明白； ②语言突出重点和要点，不需无谓的铺垫； ③不讲多余的话，不罗嗦； ④不夸大其辞，不吹牛谎骗； ⑤不污辱、挖苦、讽刺顾客； ⑥不与顾客发生争论；

⑦“到什么山唱什么歌，见什么人说什么话”语言应因人而异； ⑧不使用粗陋的语言，鼓励员工用当地方言和顾客交流；

同样，一个优秀的店员的话语还要体现以下五种技巧： ①避免使用命令式，多用请求式； ②少用否定语，多用肯定语； ③多用先贬后褒的方法； ④言词生动，语句委婉； ⑤要配合适当的表情和动作； 3．注意电话礼貌

有的顾客为了省时省力，喜欢用电话直接与门店联系，有的是订货，有的是了解药品信息，有的电话是投诉的。员工在电话响起三声后必须接听电话,超过四声要道歉。

一个优秀的员工在接听电话时，必须注意以下几点： ①充分做好打电话的准备； ②说话声音语调要适度；

③接通电话后要先自报姓名（如：青藏奇珍××店）； ④确定对方就是所要找的人，确认身份后，再谈正事； ⑤通话时间应简洁明了； ⑥把对方的话记在纸上；

⑦重点再重述一遍，挂断电话前要注意礼节，别忘了向顾客致谢；

员工礼仪

⑧自己做不了主时，要请对方稍候，问明白了再做回答；

⑨接到他人电话要迅速转给被找人，他不在时应给通话人解释，并尽量留言； ⑩对方语音太小时要礼貌地直接告知；

(11)需要对方等待时，须向对方说：“对不起，请您稍等一下。”如有可能最好说出让他等待的理由； 4.熟悉接待技巧

一个店员每天要接待各种各样的顾客，能否让他们高兴而来，满意而去，关键就是要采取灵活多样的接待技巧，以满足顾客的不同需求。

一个优秀店员接待不同身份，不同爱好的顾客的方法： ①首先为每位进店消费的顾客泡一杯茶；

②接待新上门的顾客要注重礼貌，以求留下好的印象； ③接待熟悉的老顾客要突出热情，要使他有如逢挚友的感觉；

③④接待性子急或有急事的顾客，要注意快捷，不要让顾客因购买商品而误事； ⑤接待精明的顾客，要有耐心，不要显出厌烦；

⑥接待女性顾客，要注重推荐新的商品，满足她们求新的心态； ⑦接待老年顾客，要注意方便和实用，要让他们感到公道和实在； ⑧接待需要参谋的顾客，要当好他们的参谋，不要推委； ⑨接待自由主张的顾客，要让其自由挑选，不要去打扰他； ⑩理论上一位营业员只需要对一位顾客提供服务； 5.眼神

眼睛是心灵的窗户。不同的眼神有不同程度的电波，不同个性的人对对不同的电波有不同的感应力，平常说的 “来电”、“不来电”，就是指彼此双方眼神交会的一刹那，感觉对不对而言。眼睛是大脑的延伸，大脑的思想动向、内心想法等都可以从眼睛中看出来。怎样让心灵的窗户更加明亮而有神，更具亲和力。眼神交流应注意一下技巧： ① 不能对关系不熟或一般人长时间凝视，容易被误认为无礼。

② 与新顾客的谈话，眼睛看对方眼睛或嘴巴的“三角区”标准注视时间是交谈时间的30﹪－60﹪，这叫“社交注视”。③ 若超时注视会被误认为失礼。

④ 眼睛注视对方时间低于整个交谈时间的30﹪，也是失礼的注视，表明自卑或掩饰或对人对话不感兴趣。

⑤ 眼睛转动速度合适，表现聪明、有活力，切忌挤眉弄眼、贼眉鼠眼。⑥ 恰当使用亲密注视，及注视顾客整个上身。6.走姿

员工礼仪

走路姿势正确给人一种健美的感觉不仅有利于身体的健康，还有利于给顾客留下良好的印象。

正确走路姿势的前提是，肩负的重量要平衡。走路时要保持躯体的正直，挺起胸，抬起头，双肩自然下垂两腿摆动协调，迈步均衡，膝关节和脚尖正对着前方。脚落地时，脚掌心应由前到后均匀的支撑身体的重量

正确的走姿要求如下：

① 速度适中，不要过快或过慢，过快给人轻浮印象，过慢则显得没有时间观念没有活力。

② 头正颈直，两眼平视前方，面色爽朗。③ 上身挺直，挺胸收腹。

④ 两臂收紧自然前后摆动，前摆稍向里折约35度，后摆向后约15度。⑤ 男性脚步应稳重。大方、有力。7.手势

手势可以反映人的修养、性格。所以公司员工要注意手势的幅度、次数、力度等。手势使用得当可以起到锦上添花的作用。

① 手势动作幅度不宜过大，次数不宜过多。多用柔和曲线的手势，少用生硬的直线条手势，以求拉进心理距离。

② 避免不良手势：交谈时，不要用手指自己的鼻尖，也不可用手指别人，更忌讳背后对人指点。

③ 接待顾客时，避免抓头发、玩饰物、掏鼻孔、剔牙齿、抬腕看表、高兴时拉袖子等粗鲁的手势动作。8.掌握展示技巧

展示药品能够使顾客看清药品的特点，减少顾客的挑选时间。

店员在商业展示时，一定要尽量吸引顾客的感官，要通过刺激顾客的视觉、听觉、触觉、嗅觉来激发他的购买欲望。9.精通说服技巧

顾客在购买药品时其心理并不是一成不变的，只要店员能各处充足的理由让他对一种药品产生信赖，他是会认同店员的劝说，并作出购买的决定。

一般来说，只要在顾客对商品提出询问和异议时，店员必须回答他的异议，并加以解释和说明，这个过程，实质上就是说服过程。所以每个员工都必须熟练掌握店内所有商品的品名，单价，产地，规格，功效，不良反应，禁忌等。

店员必须牢记，只要顾客还在不断地提出问题和异议，他就仍然存在购买兴趣，就要对他们进行说服。

员工礼仪

10.创新包装技巧

药品的包装要牢固、安全。一个优秀的店员在进行药品包装时会注意到以下几点： ①包装速度要快,包装质量要好,包出来的东西要安全、美观、方便；

②在包装商品之前，要当着顾客的面，检查商品的质量和数量，看清有没有残损和缺少，以免包错，让顾客放心；

③在包装时注意要保护药品，要防止碰坏和串染； ④包装操作要规范；

⑤店员在包装过程中要遵从四不准： ａ不准边聊天边包装；

ｂ不准出现漏包、松捆或用破损、污秽的包装纸包装药品； ｃ不准单手把包好的药品递给顾客； ｄ不准把找退的钱放在商品上递还顾客； 11．拥有必备的知识

店员必须学习各种医药专业知识和服务知识，要做到“卖什么，就学什么，就懂什么”，当好顾客的参谋和帮手。

一个优秀的店员必须了解以下各方面关于药品的知识： ①商品的名称，生产厂家和产地； ②商品的成分、及药理作用；

③商品的使用方法、不良反应及禁忌症； ④商品的售后服务和承诺； 12．搞好退货服务

在无质量问题的前提下，公司一般不允许退货。如商品出现质量问题必须退换，在退换的服务中，店员应当做到以下几点：

①端正认识，深刻体会处理好顾客退换业务是体现诚意的最好途径。要意识到顾客的信赖，是千金不换的财富。

②要以爱心去对待顾客，不能怕麻烦，不能推诿，要急顾客之所急，迅速帮顾客处理退换。

③在退换过程中，要向顾客诚心地道歉，并保证不发生类似事情。13.顾客抱怨处理及时应答技巧

任何专卖店在对顾客服务的过程中，因为种种原因，难免会发生顾客不满意、抱怨、甚至投诉的事件。我们作为商家必须正确对待顾客抱怨，并且妥善处理顾客的报怨，才会赢得顾客的信任，继续购买我们的商品和服务。

（一）抱怨处理原则：

员工礼仪

l、礼貌接待投诉顾客。安抚投诉者的愤怒。

2、在僻静处，耐心倾听投诉者申诉，并做好记录。不与顾客发生争执

3、处理事件的速度要快，及时、合理。

4、合理补偿投诉者的损失。

5、不让事件扩大，以免影响公司商誉。

6、同类事件处理原则保持一致，在处理抱怨时要注意适当地利用先例。

7、确实调查事件原因，并拟订改善对策，踏实执行。

8、检讨结果。注意勿再发生同类抱怨投诉。

（二）抱怨处理技巧：

l、把人与抱怨分开，保持冷静客观听取抱怨、投诉。

2、不要在立场上争执不休。

3、寻找各有所获的解决方法。

4、运用客观标。

5、善意的让步。

6、适时的结束。

（三）抱怨处理程序：

1、一般抱怨事件的处理：(1)详细倾听顾客的抱怨内容：

若发生抱怨时，一定要静静地详细倾听顾客的抱怨，以便于处理。切忌在顾客刚开始倾述时，随时打断其说话或立即予以反驳，如此将引起顾客的不愉快。

(2)向顾客道歉，并探讨其原因，必要时婉转地向顾客说明：

在听完顾客的抱怨之后，应向表示歉意，并针对事情的原因加以探讨、判断。同对婉转地向顾客说明，以取得顾客的了解与谅解。

(3)提出问题解决的方法：

在听完抱怨，并向其道歉之后，针对问题的症结加以说明，接着就是提出合理解决的方法。尤其是在解决之际，为避免顾客更为不满，造成结果难以收拾，一定要多考虑顾客的立场而使事情圆满的处理。

2、激起顾客愤怒时的处理：(1)其他人代为处理：

由于接待人员在处理时，可能言语应对的缘故而引起顾客的愤怒，此时可以由其他的人代为处理，借以缓和顾客的怒气，并作妥善的调整。

(2)处理场所的变换：

在处理场所的方面，由于顾客在专卖店的时间过久，可能会产生疲倦而更为不悦，员工礼仪

而且若在专卖店上发生议论事件，也可能会影响专卖店的气氛或其他顾客的购物情绪，所以最好请顾客到分部接待室，以利抱怨事件的处理。

(3)处理时间的配合：

对于抱怨事件在时间处理上，并非指在面对顾客所耗用的时间，而是进一步得悉顾客的姓名、住址，若属必要由造成差错的人员前往道歉，以表示公司处理事情的诚意，并希望能借此转祸为福，让顾客对公司产生好感。

总之，对于顾客抱怨事件的处理，专卖店应以诚意的态度，迅速的予以着手，以建立顾客对公司印象的好感，力求转祸为福，并通过顾客意见的反应，以了解公司营运上的缺失，以此强化公司整体的服务措施，塑造顾客对专卖店的良好印象。

14．熟练掌握营业员礼貌用语、收银员五大用语和普通接待用语，了解服务禁语。

1.营业员礼貌用语：

①先生/小姐：您好，欢迎光临!②先生/小姐：您好，有什么可以帮助到您？ ③先生/小姐/阿姨/老伯，需要我帮忙吗? ④请您稍等，我马上过来； ⑤抱歉，让您久等了!⑥谢谢您，再见!

2.收银员五大用语：

①（先生，女士）您好，欢迎光临。②请问，您有我们的贵宾卡吗？ ③对不起，让您久等了。

④（先生，女士）一共××钱，收您××钱，找您××钱，这是您的购物单，请拿好。⑤谢谢光临，请慢走。

3.导购商品的标准用语：

(1)这种商品现在有会员积分优惠，是很实惠的。(2)这种商品的特点(优点)是„„

(3)您使用前，请先看一下包装上的说明，按照说明的要求使用。(4)使用这种商品时，请注意„„

(5)先生/、小姐这种商品应该这样使用„„(6)这种商品包装虽然旧了点，但质量没有问题。

(7)您要的商品暂时无货，但您可以留下联系方式，到货之后我们立即通知您。

员工礼仪

(8)我建议您帮你的朋友(先生、太太、母亲、父亲)买这种商品；(9)相比之下，这种更适合您。

15、服务禁语

l、顾客挑选商品时，禁止说：(1)不要摸商品，以免弄脏了(2)人比较多，请你快点!(3)你怎么挑了这么还不买?

2、顾客退换货时，禁止说：(1)你才买的，怎么又要换?(2)买的时候干啥去了?(3)你买的时候怎么没看清楚?(4)这不是我买的，我不知道!(5)肯定是你不会用造成的，我们的商品绝对没有问题(6)这商品不符合退货条件，不能退。

3、处理抱怨时的十句“禁语”：(1)这种问题连小孩子都懂。(2)一分钱、一分货。

(3)不可能，绝不可能有这种事发生!(4)这种问题要问厂家，我们只负责销售。(5)我不太清楚。

(6)我绝对没有说过这样的话。(7)我不会。

(8)这是公司规定，我只是遵照执行。(9)总是会有办法的。(10)改天我再和你联系。

**第四篇：员工礼仪培训材料**

员工礼仪培训材料

待 人 接 物

1．应有的态度——

如何在公司赢得好印象？除了在公司内打电话、接电话之类的技巧外，还包括将访客带到会客室、递出名片与接收名片的方法，以及替别人作介绍……等，各种在商业社会生存所不可缺少的礼仪。

如果你刚进入公司，影印资料、整理文件，以及端茶倒水之类的事，会显得特别的多。或许你会觉得自己所从事的工作缺乏意义。但事实上，你所从事的工作绝不是琐碎之事。当你接听电话的那一瞬间，你就代表了公司。假使你在电话里显出失礼的态度，对方会认为这是你所任职公司的失礼，有时还可能导致谈判破裂，最终失去顾客。

2．客人来访，应起身迎接——

如君整理资料正在忙得不可开交，此时有位客人走进来。如君腾不出空，只好继续做事，同时坐着向客人打招呼。

可是，这位来客见到她的上司便对如君坐着向他打招呼一事，表现出不满的情绪。

当然，如君也有她的苦衷，但在这种情况下，不论手上的工作多么繁重，对于访客，都应当站起身来行礼，这是最基本的礼节。或许如君的心里怀着热情欢迎的想法，可是，在访客心里却不如此认为。如果被客人看到你坐在媾做事，只是把头例行公事般地点一下，那么对方便很自然的有一种被忽略的感受。

记得当遇有客人来访之际，无论自己有多么忙，都应站起身来打招呼。

3．要跟访客问好——

遇到访客，无论在何种情形下，都应抢先向对方问好，这才是正确的待客之道。寒暄时的礼节为身份低的人先问候身份高的人。而对于所有的公司来讲，访客都是居于上位者，因此必须由己方先致问候。所以当见到不认识的访客时，要先行问好。

如果当时正与同事站着谈话而没打招呼，或者来访者是进进出出的业者，就不在此列。

4．鞠躬时眼睛要注视对方——

鞠躬大致可以分为二类，即微微的点头致意和常见的敬礼。无论采用哪一种鞠躬方式，都必须遵守基本原则。在鞠躬的开始与结束时，都需看对方的眼睛。无论行多少次敬礼，如果眼睛看着别的地方，这种行为也无异于是忽视对方。

此外，太快把头低下或抬起，都不能算是正确的鞠躬方式。我们经常见到点头哈腰地频繁低下、抬起的公司职员，那绝不是正确的礼仪。

鞠躬时应尽可能慢慢地进行。把头低下时，以能在中途作1～3次呼吸的速度进行就可以了。

5．对访客附上一句——“让你久等了”——

当有约好的访客时，大部分的人会说“欢迎光临”！可是，接下来会附上一句“让您久等了”的人，却不多。

假设你的身份是来访的客人，如果对方对你说声“让您久等了”你会在心里暗想，“原来这家公司很看重我！”。

会不会说这句“让您久等了”，别人对你的评价就会不同？答案是肯定的。当你的上司看到你如此向访客问好后，必定会对你刮目相看。

这并不说只能使用“让您久等了”这句话，可以根据不同的时间和场合，加上额外的话。

如果是经常出入自己公司的来者，说上一句“天气这么炎热，您辛苦了！”之类慰劳对方的话，效果也会很不错。

没有人会对别人发自内心的关怀话语感觉不快，因此应积极地向别人问好。

6．记住访客的基本资料——

虽然自己所任职的公司名称已在询问台被问过一次，但是过没多久，又被重复问“请问您是哪一位？”任何人都会有不被重视的感觉。为了避免使对方产生不快，当听到访客的公司名称、姓名之后，应记录下来，以免遗忘。

若将对方的公司名称或人名弄错，是非常不礼貌的。如果是难以听清楚的名字，就应复述一遍，或向对方问清楚，以便将正确的公司名称、姓名记住。

当有多位来访客时，应以不让访客看到的方式作记录，然后交给公司内的人。如果访客的人数太多，也可以只记下公司名称及其代表者的姓名。

7．引导访客到会客室——

对于访客，不能用手一指会客室，说一句“请到那里等候”就算完事了。将访客带到会客室，才是应有的礼仪。

有人会认为将客人带到会客室，是件简单的事。但我们常看到会有人自顾自地走在前方，而忽略了后方的客人，认为客人会自己跟上来：甚至不管访客有没有跟来，便径自地往前走去。这些都不是接待客人所应有的态度。一旦让客人产生自己被拖着在公司内到处走的印象，相信他会感到不愉快。

正确的方法是：带路时，应配合访客的步调，走在距离对方大约1公尺的斜前方，而这是为了让访客走在走道中的中央。此外，不时回头看看访客是否跟上自己，也是非常重要的一点。

8．不可以貌取人——

所谓“人不可貌相”，不能因为对方的身材魁梧，就断定他的职务高，也可能存在相反的状况。如果凭外貌来判断对方的职务，有可能闹出很大的误会。

当有一位或者两位客人来访时，根据对方的态度，大致能判断出谁的地位较高：可是当有许多人来访时，就很难分出谁是上司，谁是下属。

遇到这种情况，只要确认谁是上司或负责人就行了。当对方突然来访，没有时间加以确认时，不要按照自己的看法随意作出判断。应将他们带到会客室，交给主管去安排。

9．进会客室前先敲门——

以下是常发生的情形：职员将访客带到会客室，心想里面空无一人，于是将房门打开，却发现里面有人。因此，在进入会客室前别忘了要先敲门。如果有人，里面负责接洽的职员会作出反应，从而避免使访客意外撞见的失礼之举。

为了避免失礼，不只限于会客室，包括其它所有的房间，在进去之前都应养成先敲门的好习惯。

10．哪里是上座，哪里是下座——

将访客带到会客室后，因此必须清楚哪里是上座，哪里是下座。

根据会客室的不同，上、下座也会不一样，但基本是，靠近入口的座位是下座，靠近里面的座位是上座。当拜访其他的公司时，千万别大模大样地坐在上座之上，以免造成对方不好的印象。

此外，当访客中的主管随其他人一起进入会客室，或他已先到并在此等候时，应让他决定把访客安排在哪儿。要是有对方的主管在场，你却在一旁指手划脚地分派座次，就会显得越俎代庖。

11．送茶有一套——

甫入职场的李君，将总经理的客人带进了会客室，并随后送去了茶水。李君先从总经理那里旁开始上茶。

可是，过后他却被总经理叫去训了一顿。总经理生气的原因是——“为什么不先送茶给客人？”

然而从李君的立场来看，他认为先给远比访客年长、并且地位也远比他高的总经理上茶，是当然之举。

然而，正如总经理所说的，这是极大的错误。当有访客时，即使总经理正在接待他，也要将访客当作上位者，请牢记这点。因为与访客相比，就算总经理是公司职位最上者，也处于访客之下。

请记住：应先给访客敬茶，然后才轮到本公司的职员。

12．倒茶只倒七分满——

古人云“鞭长不及马腹”，倒茶也是如此，倒在茶杯里的茶水并不是加得越满越好。为访客准备的茶水，大都是在茶水间倒好再端到会客室里去的。到会客室的距离越长，茶水溢出来的可能性就越大。

如果将茶水加得满满的，在端到会客室途中，托盘可能会溅湿。所以，应注意使茶水保持大约七分满。

此外，在泡茶以前，应将陶质小茶壶和茶杯烫一下。当有多个茶杯时，为了使茶水的浓度均等，应提着茶壶绕着圈，将茶水分别注入茶杯里。

如果主人端出温凉的、泡乏了的茶，任何客人都会感到不满意。尤其是在年长的男性之中有很多喜欢喝茶的人。因此细心周到，尽可能将茶泡得好喝，就显得格外重要了。

13．电梯也有上下座之分——

正如会客室与会议室存在席次差别一样，在电梯内也有上座与下座之分。

在电梯内，操作按键的位置是最次的下座，因为站在这个位置上的人，必须按控制电梯开闭和楼层的按键，扮演电梯女郎的角色。

相反，被看作最尊贵的上座位置，是位于操作按键位置的里面，其次是它旁边的位置，再其次是在有按键位置的旁边。在有四人以上乘电梯时，大致也以此为准。

当你的上司站在电梯里面的位置时，如果正巧你站在按键的前面，虽然把上司的前面堵住了，乍看显得失礼，但实际上这才是正确的座次。

14．应确认客人离开后再离去——

根据与对方的不同关系，送别客人的方式也会有所差异。既有可以在会客室门口告别的客人，也有需要送到大门口的客人。需要送到公司大门口的客人，已经算得上是具有相当分量的VIP了，因此采用这种送别方式绝不能马虎。

在大门口送别，自己应拿着客人的行李，在即将分别时再交给对方。千万别在客人刚一转身就连忙往回走，急着返回公司去，因为你不知道客人是否会回过头来，因此应目送客人远去，直到看不见对方的身影为止。

在将客人送到停车场时，也应将对方的行李送到车上。首先，必须先为对方打开车门，当客人坐好后再将车门关上。此时，也应目送对方的车子开走，直到看不到为止。

15．等客人离去再离开——

有一天胜文送客时，在电梯间的前面说了声“您慢走”，当电梯间的门正徐徐关上时，他便迅速走回办公室。

可是，这位客人忽然想到自己有东西忘了带，于是将正在合拢的电梯门打开，而刚才还在深鞠躬的胜文却已经不在了。他急忙跑到走廊里，却看见胜文正匆匆离开。

事后我们才知道，当时这位客人产生了一种受到抛弃的感觉，并且感到有些孤立无援。

因此在电梯口送别时应停留在那里，直到电梯间的门合拢并开始下降为止。

或许有人认为大可不必如此，但电梯间与在走廊里是一样的，你不知道有谁注视着你。假如有别的客人看到了如此送别的场景，或许他会对你所任职的公司另作评价。

16．记得打扫会客室——

当你从会客室将客人送走后，在做什么呢？是不是觉得暂时还没有约好的客人，就可以撇下会客室而去做别的事？

此时，要是有不速之客到来怎么办？因为会客室尚未整理，所以只能暂请他到大厅里长时间地等待。

为了避免这种情况发生，记得当客人离去之后，应立即打扫会客室。

将茶杯和点心类的东西撤掉，将桌子擦干净，将烟灰缸换掉；此外不要忘记将房门和窗户打开，尤其是在客人很多的时候，香烟等不良气味会弥漫在整个会客室。如果就这么让下一位客人进去，容易造成不良的印象。

所以会客室应勤加打扫，使之处于良好的状态，无论何时有谁来，都能立刻让他进去。

17．左手持听筒，方便记录——

当我们讲电话手持听筒时要用哪一只手？可能有人认为用哪只手拿还不是都一样。

话虽如此，但如果用左手拿，而将右手腾出来，在打电话的过程中，就可以作纪录、查资料。反之，每次都向对方抱歉地说“请稍等片刻”，并换另一只手拿听筒，就容易耽误时间。此外，还会让对方留下不得要领的印象，从而对谈话产生负面的影响。

为了避免这种不高明的做法，听筒应用左手来拿，并随时将记录本和资料放在手边，以便能迅速地作出反应。

18．做好事前准备，讲电话不怯场——

一般人认为：透过电话将事情说清楚，似乎是一件很容易的事，但实际上却很困难。

尤其是当对方的地位高，或所谈之事非常重要时，自己就常会处于一种“怯场”的状态，大脑一片空白。即使没有这么严重，能将事情正确地说清楚的人，也少得可怜。

所以，将资讯正确而简洁地传送给对方前，必须先在头脑中构想清楚。如果不能正确地把握何时、何地、谁、做什么、方式、如何？这5W1H，就不能简洁地将一件事告诉对方。

在打电话之前，将要谈的内容记录下来，就是简便易行的好方法。如果再将有关此事的资料也准备好并放在手边备查，就完美无缺了。这么一来，即使被对方反问，也能很快有条有理地回答。

19．接电话时，要说声“您好”—— 一般人在接听来电时，习惯性的先从“喂喂”开始应答。但是，在公司内接电话，应拿起听筒后，口齿清晰地说“您好”，再说出自己的公司名称和部门名称“这里是○○公司”、“这里是△△部”。

在对方报出自己的姓名后，别忘了再加上一句“平日多多蒙照顾，不胜感激”。一般人对这种话通常会很难说出口，因为“自己并没有受到这个人的关照”。

可是在商业上，有所谓的社交辞令。即使是与对方初次打交道，如果说一句“承蒙关照”，会给对方有更好的印象，结果就会完全不同。

20．打电话时，必须主动自报姓名——

当你打电话时应先主动自报姓名，要是连名字也不说，突然说出“请○○先生接电话”，就略显失礼。因此，应在被对方尚未问起“请问你是哪位？”之前，先主动自报姓名。

自报姓名时，应将自己所任职公司的名称与自己的姓名，同时告诉对方。我们时常会遇到只说出公司名称，而不报自己姓名的人。确实，我们可以理解此人想以该公司职员的身分代表，但是却会对接电话的人造成麻烦。因为无法正确转达来电者为何人。

此外，如果不知道名字，会对以后的工作带来许多不便，如果自己要找的人不在，还会造成联系困难。

21．私人电话，应长话短说——

因自己的私事而常使用公司的电话是一件不好的事，因此要尽量少使用公司的电话打给自己的朋友们。

但是，对于打来的电话，一般人会认为电话费是由对方支付的，因此不会增加公司负担。

当然，上司不会对接听一两分钟的私人电话有微词。可是，当变成了长达几十分钟的超长电话时，那就是另一回事了。在公司里，无论哪部电话，都是因工作需要而特地准备的。

由于私人电话时间过长，而使公司不能进行重要的工作联系，会使公司带来重大的损失。

因此，也应该长话短说，尽快回到工作岗位上。

22．电话中途断线，应主动打过去——

我们时常会遇到这样的情形：当通过电话与对方交谈时，电话在中途突然因操作失误而断线。

要是事情没有谈完，应由先前打电话的一方重新拨打，以使谈话继续下去。但不能因事情大致已谈完，就对此听之任之。

重新拨通之后，再向对方致歉，“非常抱歉，刚才电话中途断线了”。

应具备始终由自己主动重打的意识，除非对方使用公用电话，那就另当别论了。

23．电话声音不清楚，怎么办？——

我们时常会因话声音小而听不清楚，此时，你是否会因此而提高嗓音，大声地说：“对不起，我听不太清楚，请说大声一点？”

即使对方的声音的确很小，也要采用如电话的状况不好，因此听不清楚之类的说法。如“很抱歉，电话的声音听起来有点远”，或“很抱歉，能不能请你再说一遍”，明白无误地反问对方，并加以确认复述一遍。

24．“请稍等片刻”，不宜超过一分钟——

筱雯在打电话的中途，需要用到资料，因此向对方说了一句“请稍等片刻”，就开始查阅资料。可是，她想要找的资料临时却找不到。过了五分钟后她好不容易将资料搬到了办公桌上，并且终于拿起了听筒，电话却断掉了。

由于筱雯拚命地寻找资料，无意间便忘记了时间，而对请对方“稍等片刻”，五分钟似乎是太长了。在商业上，“片刻”以一分钟为限。如果过了一分钟，就已经超出了“片刻”的范围，这一点要多加注意。

在这种情形下，如果判断出寻找资料需要花费一分钟以上的时间，就须告诉对方“对不起，待会儿我打给您”，再挂断电话，这才是正确的礼仪。

此外，即使在一分钟以内重新拿起听筒，也必须说上一句“让您久等了”。

25．电话留言记录，应该注明清楚——

当在电话上受人之托，转达留言时，必须作记录。看起来似乎理所当然，然而却很少人能将留言记录做的完善。虽然有些公司有内部专用的记录格式纸，但在多数公司，受托人只能自己加以整理。

在留言条中除了要写明对方的公司名称、部门名称、人名、事由；此外，还应写出接电话者，即你的名字。否则见到留言条的职员，在稍后即使想询问细节，也会因不知道接电话的人是谁而无可奈何。

由于业务员等大多出门在外，见到留言条通常已是黄昏时的事了。比如当事人刚从A公司回来，看见来自于A公司的希望与其联系的留言条，慌忙打电话过去，却发现那是早上去A公司之前，对方留下的口信。为了防止出现这类的差错，也必须在留言条上填写接到电话的时刻。

26．电话铃声不应超过三声——

当电话铃响了好几声，却不见对方来接听时，一般打电话者会觉得烦躁，相信你也有过这种经验。终于，有人接听了，但传来的却是一声很没精神的“喂……”。

接电话应在电话铃响第三声之前。如果此时没空，过了许久才接电话，也应该说声“让你久等了”表示一下歉意，这是最起码的礼节。

无论是什么原因千万别让电话响太久，才不会迟迟没人接电话，而使对方焦躁不安。

27．应确认对方的留言——

当你从对方那里听到留言后，说声“请让我复述一遍”，并把听到的内容重复一次。此时，对于容易弄错的数字与人名，应采用特别一点的记录方式。

例如，将江先生读作“带三点水的江先生”之类，并且有必要确认一下约会的时间是上午还是下午。复述之后，还应附加一句“我叫○○，我将会把您交代的事情转告给当事人”，以使对方放心。

此外，如果是自己留言，当对方没有复述时，应将事情很快地重复一遍，并补充一句“可以了吗？”，以此叮咛。

28．无法决定之事，应请上司前来处理——

刚刚进入公司的佩君，无论做什么都似乎干劲十足。有一天接到电话时，佩君遇到了她不知道的一件事。她心里想：就这样请别人来听，很没面子。因此，她只是含含糊糊地回答。可是，后来却发生严重的问题，佩君受到了上司严厉的斥责。虽然我们可以理解她求好心切，什么事都要自己做的心情，可是，此时她应当及早地说一句：“我请负责人来接”或“对于这个问题，我不太清楚……”，然后换成上司或资深同事来接听。在弄不清能不能让其他人来接听的时刻，只要以能让上司或资深同事听见的宏亮嗓音，将到目前为止事情的原委复述一下。这样，就能让上司或同事知道对方和自己在说些什么。因此，不要太逞能，只想凭自己的力量来应付，而要寻求周围人的帮助。

29．当不人不在，应尽早告知——

当电话打给不在的人时，不能证据随便地问“您有什么事？”因为打电话的对方并非找你，而只想请你尽快地转给当事人接听。

如果让对方详细地说明事由之后，再对他说“真不凑巧，当事人已外出”，你就可以想像对方的心情变得多么糟糕。

所以，最好在一开始就告诉对方当事人不在，才是恰当的行为。否则，尽管你想依此显示出自己的精明能干，却相反地增加了对方的麻烦。

30．当事人外出，应告知回来时间——

当对方打电话来找的人不在时，应该告诉对方“此人现在外出，预计○点回来”，如此一来他就能变更时间，订出到那个时刻为止的日程表。因此，当事人不在时接到电话，就一定要告诉对方前者返回公司的时间。

有时对方或许会说“我待会儿再打电话来”，如果只简单地说声“知道了”，然后将电话挂断，是不太恰当的。虽然是对方打来的电话，还是应当说“他回来后我会请他回您电话，好吗？”这样才合乎礼仪。

31．制作顾客专用名单——

身为一名上班族，你必须了解所任职公司的性质是什么，与哪些公司有生意上的往来。如果不了解工作的内容，就会连一通电话都不能转达得令人满意。

例如，要是接到与自己公司往来密切的厂商来电，却连该公司的名称都弄错；或者不知道该往来客户与哪个部门有联系，就会使整个公司丧失信誉。

为了避免这种情况，建议你制作自己专用的顾客名单。上面简洁明了地列出往来客户的公司名称、负责人的姓名与电话号码等，并放在电话的旁边。

如果可能的话，在这张名单中不仅要包括你所在的部门，还应写出除此以外和其它部门的工作性质。这样一来，就能理解公司的业务内容，然而使工作变得更为有趣。

32．对于投诉电话，应妥善处理——

透过电话来处理客户的投诉，是非常困难的一件事。因此，即使是资深职员，也会时常惨遭失败。

在投诉的电话中，对方通常都会非常愤怒。但你不能受到影响，而变得意气用事，应始终保持冷静。不妨先告诉对方，“似乎是我们公司处理不当，在此我谨向您表示歉意。不知道您能不能将详细的情形告诉我？”以承认责任在己方的态度来接待对方。然后再仔细地倾听对方的牢骚。

即使是经常打来的投诉电话，也不能在对方正在说话的时候，随意打断对方。这样只会使对方更加怒不可遏。

在充分听取对方的陈述之后，最为重要的是要真诚地向对方道歉，并且说明今后将要采取的措施。当你自己不能处理时，应请上司来接听。此时，不要让对方产生接电话者象走马灯一样换个不停的感觉。

最后，如果将你的姓名告诉给对方，并订出切实可行的期限，相信对方应该都能理解。

33．留言内容应该详细——

将留言录进电话答录机时，一般只需说出公司名称、人名及事由。可是，如果能留下打电话去的时间，对于接电话的一方来讲，再方便不过。

当对方长时间外出的时候，若只留下要交待的事情，对方会弄不清楚这是何时打来的电话。

此外，需要进行紧急联系进，时间便具有非常重要的意义。所以，应当养成为留言加上时间的习惯，这样一下，对方就可以直接与你联系，而用不着从通讯录逐一地查找。

例如，“我是○○公司的△△，因××一事于6月3日下午2点打电话给您。明天我将打电话与您联系。而我的联络电话是☆☆，谢谢！”

如果能留下事由与打来电话的日期、时间，以及自己的电话号码，就万无一失了。

34．归纳重点，再留言——

在许多人的心目中，总觉得在电话答录机上留下口信，是一件很难做好的事。感觉象站在麦克风前一样，心里总感到紧张。

我们常会遇到电话打过去之后，却发现是答录机，于是心里发慌，要说出的事也变得语无伦次了。

此时，在显示答录机开始启动的“哔”的声音响起之前，可以将听筒放下，然后再重新拨号。当然，在重拨之前，必须先对要说的事情进行归纳。

有的人虽然已在脑中对要说的事情作了归纳，可是一到了要录音的时候，还是感觉紧张而无法顺利地说出来。其实，只要事先作好记录，然后，再照着纪录念就行了。

由于电话的录音时间较短，因此应尽可能地将要说的事情作简洁的归纳，并条理清晰地说出。

再者，当要说的话内容复杂时，不要在答录机上絮絮叨叨地说，而应简单地说一句“我以后再和您联系”，过后再重新打电话过去。

35．即使留言也要再确认——

永贤奉上司之命，打电话给往来客户。可是，对方却是答录机，于是永贤就将要说的话录进了自动答录机中。

第二天，永贤被上司叫去。据说是因为到目前尚未接到客户的来电。虽然永贤回答已在答录机中留言，但却被上司严厉地训斥了一顿。

上司训斥他的理由是：“当对方不在而用答录机时，应该在稍后再次打电话进行确认，你却就这么算了”。由于我们无法得知对方是否已听过留言，因此必须再打电话加以确认。此外，在答录机中留言时，如果附加一句“稍后我再和您联系”会显得更加谨慎。

36．交换名片时应先递出——

交换名片是有学问的。当你向对方递张污迹斑斑的名片，或以从对方看来相反的方向递出，都是错误的。此外，让对方抢先递出名片，更是不恰当。

而名片必须比对方先递出，并由下位者向上位者递出才合乎礼仪。因为来客始终处于上位，因此在自己公司迎接客人时，应该比对方早递出名片。

此外，在递出名片时，必须站起来。有人或许嫌太麻烦，因此就坐着将名片递给对方，这是非常失礼的。即使到对方公司拜访，也应在自报姓名的同时递出名片。

如果与上司一同前往时，应在被上司介绍给对方之后才能递出名片。

37．用双手递名片——

当对方抢先递出名片的时候，应先用双手将名片接过来，然后再递出自己的名片。

此外，在接受名片时，要注意不要将手指盖住名片的文字。为了避免手指将名片上的公司名称与人名盖住，应拿着名片的边角。

一般名片的接受高度应在胸前。而接受名片之后，注意不要将它垂到腰部以下或漫不经心地塞入口袋里。应当认真地嵌入名片夹中收藏，或放入上衣里面的口袋。

38．不认识的字应加以确认——

不要因接受的名片上有不认识的字，而感到难为情。如果读错音反而更失礼，而应当场询问对方。

“非常抱歉，请问这个字怎么念？”然后再重复一次加以确认。“对不起，是○○先生吗？”

无论是多么难记的名字，在问过一次之后，都应正确地牢记，不能当着客人的面标上注音。

39．不要将对方的名片置于桌上——

有些人在交换名片结束后，常会将名片放在桌上就开始会谈。有时客人多达4至5人时，要将他们的姓名一一记住是件很伤脑筋的事，因此这样做也是别无良策的权宜之计。不过，当客人只有一位时，就应该将名字牢记，然后收在名片夹或口袋中，不可放在桌上置之不理。

此外，即使客人有多位，也应尽可能当场记住他们各自的姓名。并且养成在记住之后放入名片夹收好的习惯。弄洒茶水而将名片弄脏，是对对方的不敬，请务必谨慎地对待。

40．对方介绍时，应从下位者的人开始——

当你正与其他公司的人员进行会谈时，突然看到自己的上司朝这边走来，须先从下位者开始介绍。如果同时有自己公司和其他公司的人员在场，应从自己公司人员开始介绍，首先先介绍自己的上司，然后再介绍客人。

而进行介绍时，要先介绍职称，再介绍姓氏。例如，“这位是我们公司的C经理”就错了，因为C经理是敬称。所以要改说为——“这位是我们的经理，姓C”。而另一方面，将客人介绍给上司时，要说成是“这位是D公司的经理，E先生”。

请记住：无论介绍自己公司还是其他公司的人，都应将职称放在前面，姓名放在后面。

41．避免将拜访时间订在星期一——

拜访其他公司时，必须事先约定时间，但是访问的日期与时刻，应取决于对方的日程，除非对方任何时间都可以时，才由自己决定。不过，有一个时间要特别注意，千万别说“日期定在星期一上午”。

通常，一般公司在星期一，常因商洽与会议而忙得不可开交。如果你将会面的时间定在这些时间，会造成对方的不便。

约定会面时，除了定出访问的日期与时刻，同时还应将己方前去访问的人数、姓名、职务、将要商谈的事情概要，以及预计所需的时间告诉对方。如此一来，对方才能对会客室等作出安排，并安排之后的日程。

42．拜访前，应打电话再次确认——

嘉玲于一周前已与对方约好前往拜访，因此当天就直接前往访问。可是，对方却忘了这个约会而外出，嘉玲气得简直七窍生烟。

其实，这件事不能一味地责怪对方。虽然事前都会先约好时间，但是，在访问的前一天打电话加以确认，也是应有的礼节。

因此，一周前定好的约会，也应在前一天再次打电话加以确认“明天的约会是否有更改？……”。也许对方的工作太繁忙，或另外定了其他的约会，而忘了与你的会面。因此在访问的前一天加以确认，就显得十分重要了。而且，对方还可能对你的细心感到高兴。

43．进行拜访不宜迟到——

如果去其他公司拜访，却迟于约好的时间到达，容易让对方产生：“和这种不遵守时间的人，不能进行重要的商务会谈”，而留下不好的印象。

遵守约定的时间，是商业往来的基本原则。

通常出发的时间应比约好的时间提前30～40分钟。

如果能提前5分钟到达对方的公司，是最为恰当的。

44．礼貌要周到——

到达对方公司时，应先脱掉外套或取下围巾，再向柜台人员说：“我是○○公司的职员，名叫△△，请找一下××部的□□□先生”。此时，还要告诉对方是否事先约好。

此外，如果公司的名称不易听清楚，或者你的名字较为少见，可向接待员递出自己的名片。接待员看过名片，就会替你跟负责人联系。

当接待员不在时，应向最早走出来的人报出你在公司的名称及自己的姓氏，请他跟对方取得联系。如果没有柜台，应主动与离办公室入口处最近的人搭话。然后同样地报出公司名称与自己的姓氏，请他与对方联系。

不要大声地呼唤位于房间里面的共事者，或者不管三七二十一，冒冒失失地撞入室内。应以不造成妨碍他人的方式，尽可能以恭敬的态度拜托近旁的人代为转达。

45．在对方的会客室，应坐在下座——

记得，当你前去拜访其它公司时，应坐下座。

将你带到会客室的人，会请你坐上座，而你必须推辞。而在会客室里等待时，应当浅坐在沙发上。轻轻地坐在在沙发的最边缘，脊背挺直，腿不要盘起来而应整齐地并在一起。此外，当沙发较低时，应将腿略微偏向下座的一侧。

46．不要将公事包放在会客室桌上——

当你前往别的公司洽谈公事时，记得不要将公事包或皮包放在桌上，这有违 反礼仪。

一般较大的皮包类应放在自己的脚边。在取出资料时，也应注意不要将皮包 放在桌子上，而应放在膝盖上。此外，当所携带的物品很多时，应只将工作所需 的物品放在脚边，而将剩下的放在房间角落不显眼的地方。

47．严禁与同行者闲聊——

当有很多人同去其它公司访问而在会客室等待的期间，常会不知不觉就聊起来。

然而，在会客室内聊天，是绝对禁止的。虽然，会客室让人觉得有如密室，但实际上声音却会清楚地传向外边。若是让该公司的职员听见你正在闲聊，会做何感想？无论这种闲聊是与工作有关的事还是私事，都是不礼貌的行为。

48．寒暄问候好，应面带笑容——

寒暄问候是非常重要的。但这并不代表只需说出问候语，便万事OK。如果声音太小或故意要避开对方视线似地把头低下，反而会让对方因不知道你在说什么而尴尬万分，说不定会造成反效果。与其这样的问候，还不如不问候更好些。

问候时应口齿清晰、精神饱满，不是要你拉大嗓门。只要用对方能够听清楚的音量，发音尽可能清晰就可以了。

当然，希望你在问候对方的同时，也能露出笑容。否则，无论你的声音多清晰，如果面无表情也是白费。而且问候时面带笑容，还能避免情绪紧张。

49．上班服装应得体——

没有规定员工穿制服的公司，职员可以自由的穿着。但是，若穿得太随便或不讲究，容易让别人留下不好的印象。

有时会因与客户或上司商量事情，而一起吃晚饭：或者在回去时把东西顺路送到别的公司。此时，如果穿着牛仔裤等随便的装扮，看起来会很不得体。

因此，平时就应注意，穿着适合工作地点的服装。如果是女性，裙子应避免过短或过长，男性的指甲应注意是否藏污纳垢；鞋子应选择质感好的不宜太高，手提包则以多功能的为主。

50．被上司叫去时，记得带记事本——

你是不是一名优秀的职员，在你被上司叫去之前，就可以判断出来。

一般的职员，他会空手站到上司面前，而如果是优秀的职员，就会带上笔记本和原子笔。

虽然你不知道上司将就哪件事作出指示，还是应将记事本带去。

当上司指示事情时，应迅速地将其记录下来。然后将他说过的话复述一遍，以便加以确认。

如果不带记事本，就去听上司下达指令，很容易将日期、时间及名字等遗忘掉。

51．应在限期内完成上司指示工作——

当接受上司指派的任务时，不能什么都不说，只是一味地点头。由于上司非常忙碌，有时也会忘记说明期限。如果他漏掉了重要的事项，应当场问清楚。

时常容易遗忘的事，是工作的期限。经常有这样的事发生：上司把他认为紧急的事来交代你，数日之后当被他问到“那件事做完了吗？”你却惊讶地说“呃？它有那么急吗？

为了避免这种情况，从上司那里接受指派的工作后，必须提出“在什么时候之前完成才好？”的问题，以确认期限。你也会同时做几件事，因此必须问清期限，以确定优先做哪件事。

当上司确认了期限之后，相信一定会对你另眼相看。此外，要是你表现得值得信赖的话，他会想，“可以把事情交给他去做吧？”从而对你更加信任。

52．因故迟到要事先告知——

如果因交通堵塞而可能会迟到时，应该要与公司取得联系，告知原因与抵达时间。让公司采取相应措施。因为迟到和请假，有可能造成公司行事上的不便，所以，你何时上班，是他们最想知道的事。

53．约会若延迟，要打电话通知——

变更约会乃是常事，恐怕没有人能从早到晚，一分不差地应付所有的约会；也许公司临时有事，或没有预约的客人来访之类的突发事件，因此，常会来不及会见下一位客人。此时应该打电话给对方，说明自己可能会迟到。并询问：“我现在来拜访您，可以吗？”及说明自己大概几分钟后到达。就算迟到5至10分钟，也比迟到了却什么都不说，留给对方的印象更好。

人在外面有变更约会时，不要忘了使用电话联系。而当已完成工作、正返回公司时，可在路上与对方联络，告知自己预定返回公司的时间。

54．随时报告工作进度——

上司交待的工作，各式各样，从很快就能完成的复印，到需要花费长达一个月才能完成的长期完成的长期工作，真是不一而足。

如果是一分很快就能完成的工作，完成之后必须立即报告；反之，要花较长时间的工作，就要不定时提报进展。

对交给你去做的事已进行到哪里，你的上司会非常在意。但是，他不会每天反复地问“完成多少了？”如果你能主动报告，他会比较放心。

一般需花费一周来完成的工作，报告时间可设定在第三天或第四天。若是需要花费一个月来完成的工作，可每隔十天报告一次。

55．婚宴席上要注意分寸——

婚宴总是散播着热闹的气氛，因此心情也变得格外兴奋。有些人一旦出席与自己关系亲密的朋友或同事的婚宴，不知不觉中就会尽情地欢闹，而失去分寸。

有些年轻女性爱聚在一起，跑进新娘所在的休息室，并哇哇地吵嚷，或在为出席者准备的休息室高声说笑。

其中甚至还有些人在结婚宴开始之前，就已经在商量等宴会结束后，要如何闹洞房。如果说得小声还好，若在新郎、新娘的亲戚和父母面前毫无顾忌地喧哗，则很令人头痛。

请别忘记：在婚宴上，也有许多你不认识的参加者。毕竟，婚宴是为新郎和新娘举办的，千万别喧宾夺主。婚宴的气氛有时也会因少数群体的吵闹，而乌烟瘴气。如果意犹未尽，就等宴会结束后，换个地方再继续。在此之前，还是多克制自己的行为。

56．用餐速度要一致——

与大家一起用餐时，吃饭的速度应与周围人保持一致。如果吃得太快，等待下一道菜端上来的这段时间，是非常难熬的。反之，当大家都已吃完，只有你一个人还在慢慢地吃，也不太好。

如果必须在中途退席时，应将餐巾放在椅子上面或靠背上，然后轻步地走出房间。离席时，应尽量不要引起别人的注意，尽可能保持安静，以免妨碍饭局的进行。

57．不要只顾着用餐——

有些人认为既然参加喜宴已送了礼金，要是不吃回来岂不是太吃亏了，于是只顾埋头吃喝。小心！这可是会遭到周围人白眼的。

当别人在致辞时，千万别充耳不闻，一心只想着不停地吃、不停地喝，应该在欣赏婚宴余兴节目的同时再进食。毕竟，吃饭并不是喜宴的唯一目的。

不仅喜宴，任何聚会都是如此。如果明白这种宴席是为何种目的而举办的前提下参加，吃东西时就不会象在餐厅用餐一样了。

58．参加葬礼，不应迟到——

无论参加何种聚会，迟到都是失礼的行为。当葬礼即将开始时，你才姗姗来迟，对死者及其家属而言是极不尊重。

一到了举行葬礼的地点，首先应奉上香奠。此时，应向对方说几句诸如“对于您这次的不幸，我谨表示由衷的哀悼”，以此作为自己简单的悼辞。除此以外，还要在名册上签名。

关于香奠封面的写法，如果是佛教式，就写上“奠仪”；要是基督教式，就写成“鲜花仪”，在不太明白的时候，应写成任何宗教都可以通用的“奠”。此外，不应带着很多东西前去参加葬礼。随身携带的物品应尽可能的少，并且全部都要存放在接待处，然后才能就座。

59．嘴含着食物，尽量不要说话——

在用餐过程中说话，是件很平常的事。何况在聚会中交谈，更是免不了的。所以，应视当时情况而定，选择适宜的话题。

此外，在嘴里含着食物的时候，也尽量不要说话。以避免不慎食物一不小心就向对方飘散。

其实，聚会中最珍贵的佳肴，便是交谈。如果光是一言不发地吃东西，气氛会显得很沉闷。何况这是结识新朋友的好机会，要拿出勇气积极地与别人搭话。

60．参加聚会，应与他人多交谈——

身为公司的一员，你将有机会参加其他公司或公司在内的各种聚会。如果，你是公司派去的代表，你的言行举止便要注意。

带贺礼去时，在接待处应先说几句寒暄语，然后再将礼物交给接待员。在花名册上填写公司里自己所属部门的名称和自己的姓名，然后再进入会场。

通常会场里会摆满精致的菜肴，但它和私人聚会不同，不能太贪吃。当然，喝了酒后胡闹更是严重的过错。

在举行聚会的会场，也会有许多同业者等相关人士涌来，而从工作关系上来说最好与他们结识，没有人会眼睁睁地看着这种机会白白地流逝。应手拿名片，尽可能的结识朋友。聚会也是工作的一部分，千万别轻视。

61．进行拜访，应询问对方意见——

一旦进入公司，你和公司内的同事还有上司、往来客户之间的交往就会增多。

这种交往不仅限于公司内部，有时还必须去对方家里登门拜访。

无论与对方关系多么亲近，都应事先确定对方是否方便，然后再前往拜访，这样才合乎礼仪。如果连时间也不约就去拜访，是不礼貌的。

一般要先透过信件或电话，向对方表达自己希望前去拜访的愿望，并询问对方是否方便，让对方决定日期和时刻，这样才不失礼。

62．整理仪容，欢喜作客——

当去对方的家里拜访时，携带一些简单的礼品是必要的。但是，所携带的礼物如果在对方家附近买，就显得失礼，对于这点应加以注意。

另外，事先说好了要去拜访，但却迟于约定的时间到达（或到得太早），也是一件不礼貌的事。

接着，你终于站在对方家门口了，而此时应略作停顿，想一想在门口该怎样打招呼，并事先整理仪容，大衣等应在大门口脱掉。

63．拜访友人，须事先约好——

当我们经过很好的同事家附近时，有时会想顺便去拜访一下。而此时不事先联系就直接上门访问，是很失礼的。必须先打电话，询问对方自己能不能去拜访，对方是否方便。

连电话也不打就直接前去拜访，要是遇到对方正好在接待客人，恐怕对方和这位客人都会感到不自在吧？因此，突然前去拜访，会为对方带来麻烦。

此时，绝不能因为“我只待几分钟就回去”或“只在门口稍作寒暄”，而由自己随意作出决定。对方或许请你进去，或许会为你张罗饭菜。但对方越是对你极尽地主之宜，越是会使你增加精神负担。

因此，无论在何种情形下，前去拜访都必须事先约好。

64．进行拜访，应避开用餐时间——

去别人家里拜访时，必须注意时间，特别是留意吃饭时间。

早上的访问应在11点之前结束。如果太早，就会和早餐发生冲突；如果太晚，又会涉及到吃午饭的问题。如果临近中午，最好应选在10点半至11点之间。超过11点半的访问，是绝对应当避免的。在此时访问，好象摆明了要对方为自己准备午饭似的。

与傍晚时一样，过了5点，一般家庭都会开始准备晚饭。最迟应在下午4点左右访问，并在5点之前离去。

突然要去访问时，应在考虑到时间因素的前提下，和对方约好。如果你说：“我现在到了您家附近，所以想来拜访您”，虽然对方不会直截了当地加以拒绝，但是你也不能因此而当仁不让地领受对方的好意。当吃饭时间一分一秒地接近时就应告诉对方：“我必须在中午之前告辞，所以请不要费心了”，让对方打消要为自己预备饭菜的顾虑。

65．访问时，应将大衣脱掉——

家庭拜访时，也是同样道理，应先在门口将大衣、围巾和帽子脱掉，然后再去按门铃。

如果认为对方不会马上出来，而先去按门铃，恐怕会造成尴尬的局面。自己正脱大衣的时候，门打开了，对方探出头来冲着你打招呼“啊！你好！”是一件令人不好意思的事。

为了避免出现这种情况发生，应先将大衣之类的衣物脱掉，整理一下服装，然后再按门铃。此外，脱下来的大衣等不要拿进室内，而要叠起来放在大门旁边。当访问地点的人想要替你保管时，应整齐地叠起来交给他。将大衣弄得绉巴巴的，或将围巾弄成一团递过去，都是失礼的。

离开对方的房子时与此相反，要在走出大门之后再穿上大衣，这样才合乎礼节。

66．按对讲机，不宜太多次——

只凭按对讲机这一个动作，就能看出此人的性格，要是多次不停地按，让对讲机响得令人心烦，只会让别人认为不懂事或缺乏常识。

对讲机只能按一次，这才是正确的按法。通常一名受过正规训练、表现优秀的业务员，面对对讲机，他一定只会按一次。

按一次后等待二、三分钟，如果没有应答，就再试一次，再等待数分钟，如果还是没有回应就要想到可能对方不在家，此时应回去。因为没有应答，而以不达目的誓不罢休的架势，多次按响对讲机，是没有意义的。

如果对方门上安装的是门环，叩响时应将两次算作一次。只需“叩叩”地叩响就行了，并不需要连续不断地叩。

67．寒暄应尽量简短——

大门打开后，当然应问候对方，但在此处的寒暄应尽量简短，也不要在大门口反复鞠躬，说明访问的理由，以及询问对方的近况。

因为，如果让大门一直开着，受访者也会感到困扰。

再者，访问时你手上通常会拿着简单的礼物，在这种状态下长时间地交谈，自己也会觉得极不自然。

因此在大门口只需作简单的问候，报出自己的姓名就行了。正式的寒暄应在被请到会客室之后再开始。

但是也别因此而草草结束寒暄就走进房间，应与主人互作简短的问候，等对方说“请进”之后再进去。

68．鞋子不要随意乱扔——

进入大门时，有些人将鞋子脱下来后，就随意胡乱扔在旁；还有任凭高跟鞋倒在地上就不管了的女职员。

如果是在自己家里或朋友的住处，这样做还情有可原，不管上司也好，同事也好，还是往来客户的家也好，要是进别人家却做出这番举动，容易受到别人的质疑，怀疑你是否具备基本礼仪。

因此，进入大门时，应将鞋子脱掉，然后，以斜对着大门，避免背对着主人的状态，将鞋放好。

此时，脱掉的衣物也要朝着反方向放好，而鞋子则应放在角落里。

69．坐着时不要翘起二郎腿——

被主人请进客厅后，应先确定上座和下座。

而坐在沙发上时，不能因为感觉坐在坐垫上舒服，而将身体倚在靠背上，并深陷地坐进去。

应使臀部挨着靠近沙发前端的地方，并浅浅地坐着。如果是女生应挺直脊背，并扰双脚并偏向一侧，显得较为雅观。

再者，最好不要翘起二郎腿。如果拜访的人地位较高，恐怕会让人感觉傲慢。

如果带有皮包，既不能将它放在沙发上自己的身边，也不能放在桌子上，应将它放在沙发靠近自己脚边的位置。

70．先喝茶再吃点心——

对方端出茶和点心后，应不要客气，趁它们还没有变冷时食用，才合乎礼仪。

有些人会有先喝茶的习惯，其实先吃点心才是正式的礼貌。当茶杯带有盖子时，先要轻轻地打开盖子并放在茶杯右侧，以免让水珠滴下来。接着，不要端起茶碟，只将茶杯端在手上。并用双手拿起来。

将茶杯放在左手的手掌上，并用右手轻轻托着，将它送到嘴边。

喝过茶后，要用指尖轻轻将嘴唇接触的部分擦干净。如果口红沾在茶杯上，会有失礼仪。最后再若无其事地检查一下。

71．道别时，寒暄语应简短——

从访问地点告辞时，应先在房间内寒暄，到了大门口再简单地致谢，一共进行两次。

大衣、围巾、披肩和手套等，在走出大门之前，不应穿戴在身上。当主人说出“请慢走”时，再将大衣穿起。

有些人道别时耗时过久，一直在大门口喋喋不休地交谈，会浪费对方的时间。

由于临别时的寒暄语已在房间里说过了，因此在大门口的寒暄应简短地结束，然后尽快离去。

走出大门之后，面对要将自己送到路上或电梯的对方，应说“您用不着特意送出来了，到这里就可以了”，以谢绝主人的相送。

72．用餐礼仪要注意—— 在这里，我们将列举吃中、西餐和日本料理时，餐桌上的礼仪。无论其中的哪一种，全都是在日常生活中应当牢记的基本规则。它们会在你约会时，与上司、同事还有往来客户一起去就餐时发挥作用。

所谓餐桌上的礼仪就是为与他人一起用餐而制定的规则，为了避免带给同席者及餐厅里的人不快感，使大家能一起高高兴兴地吃饭。

73．喝葡萄酒时，不宜握着杯身——

餐桌上的礼仪，其实非常简单。这是因为它们都是为了能以最容易、最愉快的方法吃东西而制定的规则。

以西餐中喝葡萄酒时为例。一般喝葡萄酒时，要拿着高脚杯的细脚部分喝。主要是为了不让手的热度传导给酒，让冰凉的葡萄酒加热。

74．用餐时，要求举止优雅——

在格调高雅的餐厅里用餐时，要求举止优雅。当你就坐时，应从左边坐下，否则会与邻座的人发生碰撞。

女性不要自己去拉椅子，拉开椅子并让女性坐下，是男性的事。如果同伴当中没有男性，就应等待侍者为自己拉开。

并且应当在将位置安放好之后再落坐。坐下后多次咯嗒咯嗒地挪动椅子，不断调整位置，是很不礼貌的。再者，坐下时脚翘成二郎腿或用膝盖顶着桌子，都是违反礼仪的举动，请多注意。

75．对应不同的餐，喝不同的酒——

吃法国菜时，酒是必不可少的。从用餐之前直到饭后，对应不同的情形，在进餐的同时享受美酒，是品味法国美食之道。

雪利酒和鸡尾酒等餐前酒，是为了唤起食欲而预备的，因此不能喝得太多。一般说来，吃红肉类时配红葡萄酒，吃白肉类时配白葡萄酒。

葡萄酒的种类繁多，时常会不知该选哪种好。此时，可以让餐厅里的人去决定。这里一定会有选择葡萄酒的专家，因此他会为你选出与所吃菜肴相配的酒。

白葡萄酒要在冰镇以后喝，因此应拿着高脚杯的细脚，趁着它还冰凉的时候，尽快地喝；而红葡萄酒在室温下喝即可，因此可以不必太在意。再者，喝红葡萄酒之前，必须先用餐巾抿一下嘴唇。如果在吃过菜之后嘴也不擦，就这么用嘴去挨着酒杯，油就会飘浮在杯子的表面，显得很脏。

76．使用餐具，应由外而内——

一般人在开始用餐之前，看到这么多的餐刀、叉子和酒杯，会开始觉得紧张，但用不着慌张，基本上从外侧开始使用，就不会有问题。

不过，由于在小小的一张桌面上密密麻麻地摆了很多餐具，因此有时也会弄错，而误将邻座的拿起来用。

通常，自己的酒杯摆在右侧，不知道这一点而将坐在自己左边的人的酒杯端起来之类的失误，也屡见不鲜。如果不留心而出现这些错误，不要慌张，应将侍者叫过来，让他为自己配一套新的酒杯。

其实，在使用用刀叉时，只要视察一下自己周围人的动作，就不会出错。

77．餐巾，应在食物送上来时再摊开—— 放在桌子上的餐巾，应在食物送上来的那一瞬间再摊开。坐下后立刻就将餐巾打开铺在膝盖上，是错误的。

手拿折成两叠的餐巾时，应将折痕朝着自己，放在膝盖上。常看到有人将餐巾系到脖子上！其实，放在膝盖上才是正式的做法。

餐巾是在吃饭当中用来擦嘴的。有些人会特意拿出手帕，而这样一来准备好的餐巾就失去意义了。不过，若餐巾上沾有口红、饭菜的痕迹，也不好看，所以应注意不要弄得太脏。

中途有事离开时，应将餐巾轻轻叠起来放在椅子上，表示尚未用餐完毕。吃完之后退席时，就放在桌子上。此时，有些人会精心地将它叠回原样，而这表示饭菜还没有入口。因此，只需略微叠一下就可以了。

78．餐具落在地上，不要亲自拾起——

若云小姐在法国餐厅吃饭的时候，不慎将刀子掉落到地上。由于刀子就落在自己脚边，因此她慌忙伸手去拾。

可是，这并不是正确的举动。不小心将刀子或叉子碰落，如果自己去拾起，会很不雅观。如果弄掉了，叫侍者拾起就好了，或让他再送一把新的餐刀送来。

进餐时，如将所用的刀叉拿错，餐刀就会不够。此时，不要觉得难为情，应将侍者叫过来，请他拿新的餐刀拿来。将侍者叫过来时，不能站起来大声地吩咐。与对方的视线接触，轻轻举一下手就行了。由于侍者始终在视察客人的状况，因此即使不开口，对方也能察觉出来。

79．喝汤时，汤匙由内向外舀——

汤不是饮料，而是食物。此时，左手轻轻地挨着盘子，用汤匙从面前向外舀汤，这是常见的英美式舀法。此时，应注意身体不要过分前倾，嘴要凑近汤匙的位置。

汤有时会盛在有柄的杯子里，此时可以先用汤匙舀着喝，在汤少一点之后再端着手柄喝。

喝汤时尽量不要发出声音，以免影响他人用餐。

如果汤只剩一点点，可以将盘子倾斜舀起，这并违反礼仪。

喝完后，应将汤匙放在盘子当中。

80．面包撕成碎块再入口——

通常面包与汤会一起端出来，但有时面包会先上。此时不应立刻拿面包，正式的用餐礼仪应该是在喝汤的同时开始吃面包，并在上沙拉之前吃完，才是最为理想的吃法。

而且面包应先撕成碎块。

如果是法国面包，由于较硬，撕碎时会有屑屑。要是吃完后面前尽是面包屑，看起来实在不雅观。撕面包时，必须在盘子上撕开，才不会掉的满桌都是。

如果面包屑掉了很多在盘子里，则可以用蘸了奶油的奶油刀将它们收集起来，粘在面包上一起吃掉。

81．开始切肉，应从左边开始——

不论吃一种肉类，刀叉是必不可少的。其实，只要用右手的食指按住刀背，就能很灵活地使用。

用左手拿叉子将肉轻轻按住，将餐刀略微立起来朝自己面前划动，并将肉切成可以一口吃下去的大小。

不要从正中间开始切肉，应左边开始，才是正规的礼节。

吃烤鸡时，要先将骨头从肉里剔除，再切成块状。去骨时，用叉子将肉按住，沿着骨头将刀插进去，就比较容易切。记得，在正式的宴席上，不要用手拿着撕咬，毕竟这里与快餐店是两回事。

吃搭配的蔬菜时，先将餐刀和叉子放下，换成右手拿着叉子吃，才显得更优雅一些。

82．吃鱼时，先剔除骨头——

在西餐中，吃鱼是件非常困难的事。吃鱼时，要使用专用的刀叉（做工精细可以与其它刀叉相区别）。当没有鱼骨、鱼刺，切成块状时，只要与吃肉一样按照从左边开始切就行了，而吃带刺的鱼时，就有点麻烦了。

鱼头通常朝左，因此首先要用叉子将鱼的鳃按住，用刀从鱼尾向鱼头切，将骨头和鱼身切开。吃完切开的上半身后，再开始吃鱼的下半身。一般人的习惯是吃完上半身之后，将鱼翻过来吃，但这是错误的吃法。正确的吃法是：不要翻动鱼身，在剔除鱼骨之后将其移到一旁，然后再吃下半身。

当柠檬切得较厚时，要用手拿起来，将柠檬汁挤在鱼身。如果是较薄的柠檬片，则放在鱼身上面，再用叉子轻轻按住，让味道浸入鱼肉。

83．尚在用餐，刀叉应摆成八字形——

如果你尚在用餐，刀叉应摆成八字形。这样是暗示侍者还未用毕，所以不要将盘子撤掉。

若吃完后，应将刀叉并在一起放在盘子上稍微靠左一点的位置，前端斜向左前方。并拢的方式是餐刀在右边，叉子在左边。

餐刀的刀刃必须向着自己这一侧，即刀刃要对着左侧。此外，叉子前端要向着上方。如果让前端向下，就表示还在使用。

84．不要用筷子搅菜——

中国人的餐具是筷子，所以一般人认为拿筷子有什么难的，但正确的使用法却很少人知道。

拿起筷子时，不要马上一把抓起来。应用右手从上方拿着筷子的中间部分，并用左手从下方接住。然后用右手拿筷子，在上方旋转一周后再捧着。应使这个动作显得平滑、流畅。

接下来只要用法不发生错误就可以了。所谓错误的用法，是指：用筷子将菜搅乱；好象不知该挟哪个好似的，筷子在菜上面游移不定；在菜与菜之间搅动；用筷子象刺刀那样去戳菜；将筷子放在茶杯上；或用舌头舔筷子之类的行为。

而这些都是我们平常容易忽略的。

85．用左手按住汤碗即能揭开——

吃日本料理时，人们觉得最麻烦的是汤的喝法，因为通常汤是不附汤匙的。

首先，应揭开汤碗的盖子。通常盖子较难揭开，此时只要用左手用力按住汤碗，就能很容易地揭开。揭开时，应将右手放在盖子上，在汤碗上方将积在汤盖上的水滴弄掉之后，再用左手护着，将盖子朝上放下。

放汤碗盖子的位置，应当在食案的右侧。也可以放在食案以外，但不能放在其它食具的盖子上，或立靠在汤碗旁边。

其吃法是：喝一口汤之后，再舀汤里的东西吃。喝汤和舀汤里的东西吃应交替地进行。开始只喝汤或只舀汤里的东西吃，都是违反礼仪的。此外，有些人爱用筷子在汤里搅和，这是很没有礼貌的举动，因此要改掉这种不良习惯。

吃完后，要用右手拿起盖子，并用左手护着放回原处。不能将盖子翻过来。否则会难以拿起来，或者划伤漆器。

86．吃生鱼片时，要用喋子接住——

在日式料理中，由于食案离嘴边的距离较远，在将菜送到嘴里的过程中，酱油和菜汁就会洒出来。为了避免出现这种情形，可以用手端着盛有酱油等佐料的小碟。

而将酱油洒出来的失败，多出现在吃生鱼片的时候。生鱼片蘸上芥末，并蘸上少许酱油之后，不要直接送到嘴里，而应用左手拿着碟子，或用白纸或茶杯接着，以免沾在生鱼片表面的酱油洒出来，并在同时送到嘴边。

87．吃烤香鱼时，先剔除骨头——

在日式酒席中必定会上的，是连头带尾的加级鱼、香鱼等做的烤鱼。

首先，在吃烤香鱼时，应用筷子将背鳍、腹鳍、尾鳍去掉，然后用筷子将鱼肉的中间部分挟住，并用力数次，然后用筷子将鱼肉按住，用左手将鱼头捏住用力向后拖。这样一来，鱼头和鱼骨就会被剔掉，而只剩下鱼肉。接下来只需将鱼骨、背鳍、鱼尾等归拢到远离鱼的地方，便可以开始吃鱼了。

另一方面，其它的鱼并不象香鱼那样容易去骨，因此要一点点地将鱼肉弄碎后再吃。吃了一半之后，不要将鱼翻过来，而应将中骨去掉后，接着吃下半身。

鱼骨和鱼鳍等杂物则要归拢到盘子的边角，不要随意乱扔以保持美观。

88．离入口近的是下座，远的是上座——

与日本料理及西餐相比，中国菜礼仪就简单多了，可以其所用的圆桌来看。中国人喜欢用圆桌的原因是，藉着圆桌，可以使就餐者忘却彼此间上下关系，一起享受饮食之乐。

因此吃中国菜时，不需过分深究席次的问题。但如果是公司举行的宴会等上下关系极为明确的场合，仍然不能无视席次的存在。

一般离入口近的就是下座，远的就是上座，无论在哪种情形下都是相同的。正确的说，只要按照从里到入口的方向，顺次将客人迎请进去就可以了。

在公司举办的宴会等场合，自己会和上司坐在一起，因此席次当然很重要。而当彼此是朋友关系时，就无席次之类的问题了。

89．挟菜时，要留心是否也有其他人取用——

不知你是否曾在挟菜时，因为没有掌握好力道，经由转动桌子而受到众人冷眼相待的经验？

由于自己喜欢吃的菜在斜前方，于是猛地转动桌子，结果坐在桌子对面的人正将菜挟到自己的盘子里。

为了避免出现这种情形，在转动桌子时，应观察一下同桌周围人的动向，看清楚没有人在挟取菜肴后，再转动桌子。转动的方法是沿着顺时针，慢慢地转动。

不要只想着自己要吃，于挟取完毕后，还应转动桌子，将菜送到与自己相邻或对面的人面前，这也是非常重要的一点。

90．挟菜要适量——

挟菜的时候，也许有几道是自己特别喜欢的，所以常在不知不觉中就挟了很多。记得，挟到自己盘子里的菜不要剩下，不要贪心，而应只取自己能够吃下的分量，这样才合乎礼仪。当吃完盘中的食物，还觉得不够时，记得只能再挟一些。

挟味道不同的菜时，要换碟子。如果没有新的碟子，只需叫服务员拿来就是了。不过，仅有一点脏，而不断让别人换新的，也是不恰当的。如果是同系列的菜，应尽量使用同一个碟子。

**第五篇：选煤厂员工培训考试题**

职工培训考试试卷

1． 以下哪几项属于员工文明行为“十不准”里的内容？

A：不随地叶痰，乱扔烟头、杂物。B：不在各种建筑物上乱写乱画，张贴各类宣传品。C：不长明灯、不长流水、不永动机。D：不准在厂内酗酒、滋事。

2．以下哪几种情节将被扣奖10-30元？

A：各岗位工作范围内有小窝铺的。B：班中串岗，迟到，早退的。

C：厂内吸烟的。D：违反“十不准”的责任者。

3．以下哪几种情节将被扣奖50元？

A：应佩戴安全帽而不戴安全帽的。B：班中打盹的。C：各工作场所职工，值班打更人员顶门，插门，倒锁门的。D：班中看与工作无关的书刊，打牌，下棋，干私活的。

4．以下哪几种情节将被扣奖100元？

A：班中睡觉或脱岗的。B：工作质量低劣，造成后果的。

C：上岗操作劳动保护不齐全的。D：高空作业不系保险带的。

5．以下哪几种情节将被扣奖200元？

A：酒后上岗或班中喝酒的。B：违反事故抢救制度的。

C：不执行停合电制度的。D：不执行防火制度的操作者。

6．有下列情节之一者，将给予行政降级或留察处分的是：

A：发生事故后，对事故情节弄虚作假，包庇事故责任者或嫁祸于人的。B：不经主管领导批准请假，擅自旷工的。C：混装、运、放氧气，乙炔钢瓶的。D：班中打盹的。

7．以下几种说法正确的有：

A：不听从安全管理人员指挥，殴打安全管理人员的将解除劳动合同。B：积极参与安全合理化建议的，制止举报三违的，安全生产有突出贡献的给予20-50元奖励。C：出现伤工事故遵照“洗煤厂伤工责任追究制度”执行。D各种罚款由个奖金中扣除

8．浓缩机运转与停机过程中需要注意的是：

A：经常检查电动机、轴承温度以及传动装置工作情况，并定时向润滑部位注油。B：平面轨道浓缩机遇有雪天，要注意检查，发现打滑及时进行处理。

C：煤泥浓缩机待入料后继续工作一段时间，确认不能压住耙子时，停止传动装置，关闭底阀门，最后停泵。D：检查各处阀门是否灵活，溜槽管路是否畅通，发现问题进行处理。

9．启动浮选机之前需要做的准备工作有：

A：接到开机信号时，如本岗位已检修完毕，认定可以开车时，应立即回答开机信号； B：如检修未完成或有故障时，应发出事故信号，待检修完成或故障排除后，再报告调度室。C：开机前应检查各运转部件是否良好，三角带是否齐全，张紧。

D：先启动下一作业再启动浮选机。

10．浮选机运转过程中，要做到以下几点：

A：浮选机在正常生产中，应正常检查入料浓度，并根据检查情况补加清水。

B：经常观察精矿泡沫，尾矿颜色、粒度、浓度。C：经常与上、下工序保持联系，保持入料稳定，不跑溢流。D：注意各部位运转情况，电动机温度是否正常。

11．以下为压滤机的最基本四个动作，请将其按顺序排列：

A：拉板B机头松开 C：取板D机头压紧

12．以下关于离心机操作规程的说法中错误的是：

A：启动前检查油箱部位是否适当，定期检查筛网磨损程度。

B：停机后要清理离心机内部及溜槽积煤，同时检查筛篮有无破损。

C：当离心油压降到0.04MPa时不需停机。

D：启动时，先启动主机电机，后启动油泵电机。

13．离心机启动时开始油压为0.35MPa，随后逐渐降至恒压约为0.08-0.25MPa，此种情况离心机是否需要停机，是不是正常现象？

A：不需要，属于正常现象。B：应马上停机查找原因，属于不正常现象。

14．以下关于筛机操作规程的说法正确的有：

A：激振器的油位是否适当，各润滑部位是否缺油。B：运转中应检查传动装置轴承及电机温度是否正常。C：在正常情况下，先停筛机后停来料设备。D：停机后应清理并检查筛面，若有破损要进行修补或更换。

15．以下关于泵的操作规程，叙述正确的有：

A：开动前应给润滑部位注好油，检查盘根是否漏水。B介质泵启动前应先进行鼓风，确认介质已呈悬浮状态后再开泵。C：停泵后注意添换盘根，给润滑部位添换油。D：在遇有停泵后发生倒转情况时，在倒转停止前又重新启动。

16．以下说法正确的是：

A：吸入式水泵，要注意底阀罩子是否堵塞，发现问题及时处理。

B：水泵可以在无水状态下运行。C：经常检查电动机轴承温度声响是否正常。

D：检查水泵盘根松紧是否适宜，各件运转情况是否良好。

17．以下是关于磁选机操作规程说法，正确的是：

A：启动前应进行空载试转，检查运转部件有否异响。

B：要经常检查电动机，减速器，滚筒运转是否正常。

18．压滤机打料过程中，出现嗤料的情况，可能原因为：

A：上料泵阀门开度较大，使入料压力太大导致以上情况的发生。

B：冲洗滤布不干净，有煤泥残留在滤布上糊住了致使水透不过去。

19．通常我们所说的“五不漏”是指：不漏水

20．设备完好标准的原则要求包括：

A：零部件整齐完整；B：完全防护装置齐全可靠；

C：设备做到“五不漏”D：设备环境清洁，噪音低。

21．以下关于电动机的叙述中正确的是：

A：机体完整清洁，轴承盖不漏油。B：电动机运行平稳，无明显振动，不能超过最大允许温升。C：螺栓、接线盒、散热片等部件齐全、完整、紧固。D：电动机保持良好接地。

22．以下关于高压配电室的叙述正确的有：

A：柜体表面无尘积垢，仪表指示准确，计量可靠；B：电缆头不漏油，室内无杂物。C：配电室文件齐全有序（如高压线路原理接线图、二次回路接线图等）D电缆沟内可有积水。

23．关于锚链刮板输送机叙述正确的是：

A：链板无严重变形，松紧适宜B：刮板机运转时出现卡，跳等情况属于正常现象。C：铸石板不碎、不残缺、不松动。D：紧链装置调整灵活。

24．以下说法正确的是：

A：筛板工作面平整、光滑、无破洞、无松动、开裂现象，压筛木紧固不松动，筛逢符合工艺要求。B：减震弹簧不变形，运转平稳不摇摆，橡胶弹簧无老化、脱胶现象。

25．以下几种对停送电制度的理解正确的是：

A：高压停电必须先与厂调度室联系，经请示厂领导批准后，方可进行停电。

B：低压停电要与值班主任联系，方可停电。

C：操作人员，穿戴好劳动保护，一人即可进行停送电。

D：高压停电时必须由早请停电本人持本人停电牌到高低压找电工申请停电，严禁传话停电。

职工培训考试试卷答案

1．以下哪几项属于员工文明行为“十不准”里的内容？ABCD

A：不随地叶痰，乱扔烟头、杂物。B：不在各种建筑物上乱写乱画，张贴各类宣传品。C：不长明灯、不长流水、不永动机。D：不准在厂内酗酒、滋事。

2．以下哪几种情节将被扣奖10-30元？ABCD

A：各岗位工作范围内有小窝铺的。B：班中串岗，迟到，早退的。

C：厂内吸烟的。D：违反“十不准”的责任者。

3．以下哪几种情节将被扣奖50元？BCD

A：应佩戴安全帽而不戴安全帽的。B：班中打盹的。C：各工作场所职工，值班打更人员顶门，插门，倒锁门的。D：班中看与工作无关的书刊，打牌，下棋，干私活的。

4．以下哪几种情节将被扣奖100元？AD

A：班中睡觉或脱岗的。B：工作质量低劣，造成后果的。

C：上岗操作劳动保护不齐全的。D：高空作业不系保险带的。

5．以下哪几种情节将被扣奖200元？ABCD

A：酒后上岗或班中喝酒的。B：违反事故抢救制度的。

C：不执行停合电制度的。D：不执行防火制度的操作者。

6．有下列情节之一者，将给予行政降级或留察处分的是：AB

A：发生事故后，对事故情节弄虚作假，包庇事故责任者或嫁祸于人的。B：不经主管领导批准请假，擅自旷工的。C：混装、运、放氧气，乙炔钢瓶的。D：班中打盹的。

7．以下几种说法正确的有：ABCD

A：不听从安全管理人员指挥，殴打安全管理人员的将解除劳动合同。B：积极参与安全合理化建议的，制止举报三违的，安全生产有突出贡献的给予20-50元奖励。C：出现伤工事故遵照“洗煤厂伤工责任追究制度”执行。D各种罚款由个奖金中扣除

8．浓缩机运转与停机过程中需要注意的是：ABCD

A：经常检查电动机、轴承温度以及传动装置工作情况，并定时向润滑部位注油。B：平面轨道浓缩机遇有雪天，要注意检查，发现打滑及时进行处理。

C：煤泥浓缩机待入料后继续工作一段时间，确认不能压住耙子时，停止传动装置，关闭底阀门，最后停泵。D：检查各处阀门是否灵活，溜槽管路是否畅通，发现问题进行处理。

9．启动浮选机之前需要做的准备工作有：ABC

A：接到开机信号时，如本岗位已检修完毕，认定可以开车时，应立即回答开机信号； B：如检修未完成或有故障时，应发出事故信号，待检修完成或故障排除后，再报告调度室。C：开机前应检查各运转部件是否良好，三角带是否齐全，张紧。

D：先启动下一作业再启动浮选机。

10．浮选机运转过程中，要做到以下几点：ABCD

A：浮选机在正常生产中，应正常检查入料浓度，并根据检查情况补加清水。

B：经常观察精矿泡沫，尾矿颜色、粒度、浓度。C：经常与上、下工序保持联系，保持入料稳定，不跑溢流。D：注意各部位运转情况，电动机温度是否正常。

11．以下为压滤机的最基本四个动作，请将其按顺序排列：DBCA

A：拉板B机头松开 C：取板D机头压紧

12．以下关于离心机操作规程的说法中错误的是：CD

A：启动前检查油箱部位是否适当，定期检查筛网磨损程度。

B：停机后要清理离心机内部及溜槽积煤，同时检查筛篮有无破损。

C：当离心油压降到0.04MPa时不需停机。

D：启动时，先启动主机电机，后启动油泵电机。

13．离心机启动时开始油压为0.35MPa，随后逐渐降至恒压约为0.08-0.25MPa，此种情况离心机是否需要停机，是不是正常现象？A

A：不需要，属于正常现象。B：应马上停机查找原因，属于不正常现象。

14．以下关于筛机操作规程的说法正确的有：ABD

A：激振器的油位是否适当，各润滑部位是否缺油。B：运转中应检查传动装置轴承及电机温度是否正常。C：在正常情况下，先停筛机后停来料设备。D：停机后应清理并检查筛面，若有破损要进行修补或更换。

15．以下关于泵的操作规程，叙述正确的有：ABC

A：开动前应给润滑部位注好油，检查盘根是否漏水。B介质泵启动前应先进行鼓风，确认介质已呈悬浮状态后再开泵。C：停泵后注意添换盘根，给润滑部位添换油。D：在遇有停泵后发生倒转情况时，在倒转停止前又重新启动。

16．以下说法正确的是：ACD

A：吸入式水泵，要注意底阀罩子是否堵塞，发现问题及时处理。

B：水泵可以在无水状态下运行。C：经常检查电动机轴承温度声响是否正常。

D：检查水泵盘根松紧是否适宜，各件运转情况是否良好。

17．以下是关于磁选机操作规程说法，正确的是：AB

A：启动前应进行空载试转，检查运转部件有否异响。

B：要经常检查电动机，减速器，滚筒运转是否正常。AB

18．压滤机打料过程中，出现嗤料的情况，可能原因为：AB

A：上料泵阀门开度较大，使入料压力太大导致以上情况的发生。

B：冲洗滤布不干净，有煤泥残留在滤布上糊住了致使水透不过去。

19．通常我们所说的“五不漏”是指：

不漏水，不漏电，不漏气，不漏煤，不漏油。

20．设备完好标准的原则要求包括：ABCD

A：零部件整齐完整；B：完全防护装置齐全可靠；

C：设备做到“五不漏”D：设备环境清洁，噪音低。

21．以下关于电动机的叙述中正确的是：ABCD

A：机体完整清洁，轴承盖不漏油。B：电动机运行平稳，无明显振动，不能超过最大允许温升。C：螺栓、接线盒、散热片等部件齐全、完整、紧固。D：电动机保持良好接地。

22．以下关于高压配电室的叙述正确的有：ABC

A：柜体表面无尘积垢，仪表指示准确，计量可靠；B：电缆头不漏油，室内无杂物。C：配电室文件齐全有序（如高压线路原理接线图、二次回路接线图等）D电缆沟内可有积水。

23．关于锚链刮板输送机叙述正确的是：ACD

A：链板无严重变形，松紧适宜B：刮板机运转时出现卡，跳等情况属于正常现象。C：铸石板不碎、不残缺、不松动。D：紧链装置调整灵活。

24．以下说法正确的是：AB

A：筛板工作面平整、光滑、无破洞、无松动、开裂现象，压筛木紧固不松动，筛逢符合工艺要求。B：减震弹簧不变形，运转平稳不摇摆，橡胶弹簧无老化、脱胶现象。

25．以下几种对停送电制度的理解正确的是：ABD

A：高压停电必须先与厂调度室联系，经请示厂领导批准后，方可进行停电。

B：低压停电要与值班主任联系，方可停电。

C：操作人员，穿戴好劳动保护，一人即可进行停送电。

D：高压停电时必须由早请停电本人持本人停电牌到高低压找电工申请停电，严禁传话停电。

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！