# 员工礼仪培训总结

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2025-01-16

*第一篇：员工礼仪培训总结各位老师，各位学员：大家好！在XX公司的统一安排部署下，在XXXX部的精心组织和各部门、各位员工的积极参与配合下，在XXXX的友好协作下，我们的“员工礼仪、行为规范”课程经过四个下午的培训圆满结束了。参加培训的学员...*

**第一篇：员工礼仪培训总结**

各位老师，各位学员：

大家好！

在XX公司的统一安排部署下，在XXXX部的精心组织和各部门、各位员工的积极参与配合下，在XXXX的友好协作下，我们的“员工礼仪、行为规范”课程经过四个下午的培训圆满结束了。参加培训的学员达XX人次。这次培训涉及的人员较多，从集团高层管理人员到普通服务员工都接受了系统的培训，虽然课时比较分散，但大家的学习热情很高，总体上看，本次培训非常成功。

下面，我就此次培训做一简要总结：

1、这次培训聘请了XXXX的老师讲课，这是我们开拓视野、增长知识的一种新的开始。XXXX是成功的大企业，在管理经验上是我们XXXX学习的榜样。讲师们准备了丰富的教学资料、以非常活跃的形式精心组织课堂学习，达到了很好的效果。

2、这次培训的重点内容是“员工礼仪、行为规范”，通过学习，我们掌握了办公礼仪、行为规范礼仪，再次重视起个人形象，明确了个人形象与公司形象的紧密关系，收获很大，很受启发。XXXXXXX我也看到，大部分学员在近期的培训中受益很深，对以往忽略的问题加以了充分的重视和学习。

3、总体看，这几节课中各位学员表现良好，虽然从年龄到学历参差不齐，但是大家态度端正，课堂上表现良好，都能认真学习、做笔记，积极参与课堂互动。

总结近期培训工作，我也看到了一些不足，个别员工不能准时上

课，不遵守课堂纪律，不穿工装。从XXXXX中也发现，一些员工根本没有认真听课，一些基本问题都答不上来，我在这里出批评，希望以后改正。

另外，我提四点要求：

1、今后要加强学习培训，要开展多方式，多角度，分层次，长远的培训工作。XXXX集团不断发展壮大，就今天我们所经营的XXXX、XXXXXX、XXXXXX、XXXXX、XXXXXX、XXXXXX等几大板块来说，需要大量有知识、有理想抱负、有经验的人才，只有通过各种培训学习，我们才能增长知识，才能胜任更高水平的工作，员工个人、企业才能得到更好的发展。

2、要重用有能力的人才，要招聘、吸引社会上有能力的人才加入到我们的团队中。现在我们企业有不少很有才干的人才，各级领导要善于发现，加以重用，不能浪费人才。对于企业缺乏的人才，要到社会中去广泛吸纳，把有用的、需要的人才招聘进来，增加企业人才的储备。当今社会，企业的发展是靠人才的发展，企业的之间竞争是人才的竞争，所以人才的工作决不能松懈。

3、各位在这几天学到了不少知识，今后要把学到的知识都用到工作中，严格遵守劳动纪律，端正工作态度，认真履行自己的岗位职责，把“XXXXX”贯彻的日常的工作中。

4、各部门要加强考核工作，解决干好干坏一个样，出工不出力的不良现象，达到多劳多得，少劳少得的效果，最后，再次对XXXX的同志表示衷心的感谢！也希望各位在工作

中多提宝贵意见，与XX同进步同发展！

谢谢！

**第二篇：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。

**第三篇：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。

**第四篇：员工礼仪培训内容**

礼仪规范

一、职业女性着装要求

“云想衣裳花想容”相对于偏于稳重单调的男士着装，女士们的着装则亮丽丰富很多。得体的穿着，不仅可以显得更加美丽，还可以体现出一个现代文明人良好的修养和独到的品味。着装有一个TOP原则，即时间（time）、场合（occasion）、地点（place），也就说着装应该与当时的时间、所处的场合和地点相协调。

时间原则：不同时段的着装规则对女士尤其重要。男士有一套质地上乘的深色西装或者中山装足以包打天下，而女士的着装则要随着时间而变换。白天工作时，女士应穿着正式套装，以体现专业性；晚上出席晚宴就需多加一些修饰，如换一双高跟鞋，带上有光泽的配饰等。场合原则：衣着要与场合相协调。与顾客会谈、参加正式会议等，衣着应庄重考究；而在朋友聚会、郊游等场合，着装应轻便舒适。

地点原则：在自己家里接待客人，可以穿着舒适、整洁的休闲服。如果是去公司或者单位拜访，职业的套装会显得专业，外出时要顾及当地的传统和风俗习惯等等。

服装不能造出完人，但是第一印象的80%来自于着装。一位服装设计大师曾说。整体上要自然大方得体，符合工作需要，精神饱满，充满活力，整齐整洁。

1、头发。

发型的样式可以多一些，既可以是长发，也可以是短发，甚至整齐的半披肩发也颇受欢迎。正因如此，女生的发型在细节方面要多加注意，不过于呆板又具备职业素质。把握几个原则：干净、整齐、无头皮屑、无杂物、不留怪异发型。

2、面部妆容。

面部化妆一定要坚持淡雅的原则，让面容更精致、更有精神的同时给人爽洁、大方、清新的感觉，切不可浓妆艳抹。要想表现出端庄的形象，最好使用与自身肤色相似或略深色调的化妆品。尤其要注意下面五个方面：

（1）嘴唇是脸部最富色彩、最生动的地方，也是最吸引人的部分，所以无论如何要使嘴唇显得有润泽感。唇色正常的女士涂无色润唇膏即可。只有唇色偏淡或者稍显苍白的年轻女士可选紫色口红稍加修饰，避免用大红或橙红等过于刺目的颜色。

（2）眼睛是心灵的窗户，淡抹咖啡色眼影或者涂睫毛膏，都可以起到明晰眼睛轮廓的目的，使眼睛看起来更有神。也可以使用一些亮色如天蓝、淡绿等。

（3）化妆时应在鼻梁上略施淡粉，防止鼻子泛油光。鼻毛长的人要格外注意修剪。另外，鼻端上或眼角里不要留有污秽积物。

（4）两腮的化妆可以展现充满朝气和干练的形象。两腮化妆不能过重，使用一些中间色调如粉红、橘红等从颊骨由上至下涂抹。圆脸形可以涂抹得稍长一些，而长脸形可以涂抹得短一些。

3、着装礼仪。

女士着装以整洁美观、稳重大方、协调高雅为总原则，服饰色彩、款式、大小应与自身的年龄、气质、肤色、体态、发型和职业相协调、相一致。服装并非一定要高档华贵，但须保持清洁，并熨烫平整，穿起来就能大方得体，显得精神焕发。整洁并不完全为了自己，更是尊重他人的需要，这是良好仪态的第一要务。

（1）女士服装一般以西装、套裙为宜，这是最通用、最稳妥的着装，不论年龄，一套剪裁合体的西装、套裙和一件配色的衬衣或罩衫外加相配的小饰物，会使你看起来显得优雅而自信，会给对方留下良好的印象。切忌穿太紧、太透和太露的衣服。不要穿超短裙(裤)，不

要穿领口过低的衣服；如果上衣是V领的，也要注意开口不能太低，如果很低的话，可以通过丝巾或者内衬上衣来弥补。在挑选衬衣的时候，无论是颜色还是款式也以保守为宜。不要挑选那些透明材质的上衣，也不要蕾丝花边或者雪纺薄纱。在衬衣里面可以再穿一件小背心，以防走光。夏天，内衣(裤)颜色应与外套协凋一致，避免透出颜色和轮廓，切忌穿艳色内衣，否则，会让人感到不庄重、不雅致，也给人轻佻之感，这是大忌。

职业女性服装的颜色可有多种选择，有些女性认为面深色套装才能凸显专业气质，这种穿法虽然十分稳重，但是现代社会已能接受一些较鲜艳的颜色，女士也可以根据自己的喜好进行选择。

（2）女士如何穿鞋也有学问，总的原则是应和整体相协调，不花哨，在颜色和款式上与服装相配。工作时尽量少穿长而尖的高跟鞋，中跟鞋是最佳选择，既结实又能体现职业女性的尊严。设计新颖的靴子也会显得自信而得体。

（3）袜子不能有脱丝。时装设计师们都认为，肉色作为商界着装是最适合的。黑色、深灰色的也可以选用，但必须和套装和鞋子和谐。不要穿明黄、玫红等鲜艳的颜色。为保险起见，应在包里放一双备用，以免脱丝能及时更换。另外，不论你的腿有多漂亮，都不应在工作时露着光腿。

（4）饰物尽量少戴，甚至不戴最好。应避免像吉卜赛人一样几个手指都戴戒指。一只手只戴一只戒指，且不要戴形状奇特的戒指，不然不方便握手，也会留下不好的印象；同样拇指戒指不能为人接受。耳环应当小巧且不引人注目。为了使你感到舒适，注意力集中，戴的耳环不要过长，以免发出叮当的声响或者触及脖颈，甚至挂到衣服上，简洁的耳钉就可以带来不凡的效果。项链最好朴实无华，别戴假珍珠或华丽的人造珠宝。令人喜爱的手镯是完全可以接受的，但镯子上的小饰物应当避免，其他刻有你名字首字母的首饰也应避免。工作时一定不要戴脚镯。总之，戴首饰的重要原则是：少则美。

4、细节决定成败。

（1）可以适当喷洒香水，切忌浓香、粉香，要以清淡味道为主。

（2）佩戴眼镜要保持镜片通透、干净。

（3）指甲要修好，保持干净，无异物，勤洗手，不能涂抹艳色指甲油。

（4）时刻注意牙齿是否有异物，口中无异味。

二、办公室基本礼仪

举止仪态礼仪

一、站立。基本要求：挺拔。

站立要头部保持端正、面带微笑、双目平视前方，嘴微闭、下巴往内放、挺胸收腹、身正、腿直，两臂自然小锤在身体两侧或在体前交叉，右手放在左手上，以保持随时向客人提供服务的状态。双手不抱胸、不插袋、不叉腰。女子站立时，脚呈小V字形或者丁字形，双膝和脚后跟要靠紧，男子站立时双脚要与肩同宽，身体不可东倒西歪。双臂交叉在身后。站累时，脚可以向后站半步，将中心任意移到任何一脚，另一脚可略放松或移动一下位置，但上体扔保持挺直。

二、坐姿。基本要求：端正。

头部要端正，面带微笑，双目平视，嘴唇微闭，下颌微收。双肩平正放松，挺胸、立腰、两臂自然弯曲，男士双手掌心垂直向下，自然放在膝上，两膝距离以一拳左右为宜；女子可将右手搭在左手上，轻放在腿面上，并将两脚并排自然摆放。也可以一手略握一只手腕，置于身前。双腿正放或侧放，双脚平落地上。女子坐在椅子上，只可做满椅子的三分之二。

三、走资。基本要求：愉悦。

行走时，上体要正直，身体重心略向前倾，头部要端正、颈要梗、双目平视前方、肩部放松、挺胸立腰，腹部略微上提，两臂自然前后摆动，不跑动，与宾客相向而行，不抢道。穿行时，宾客之间在地方狭小的通道、过道、或楼梯间谈话时，不能从中间穿行，应先道一声：“对不起，请让一下。”待对方挪动后再从侧面或背面通过。如果无意中碰到了宾客，应主动表示道歉，说声：“对不起”方可离开。3人同行时，中间为上宾。与上级、宾客相遇是，要点头示礼致意。

四、蹲姿

正确的蹲姿：以一膝委屈为支撑点，将身体重心移此，另一腿屈膝，脚稍分开，站在东西旁边，不要低头、弯背，将腰慢慢直下拿取物品。

五、微笑

微笑不仅是一种仪表，一种职业需求，而且是员工对顾客服务心理的外在体现，同时也是客人对公司服务形象最直观的第一印象，笑意写在脸上，客人挂在心上是一种服务品质。要求：亲切、不做作，嘴角含笑，嘴唇似闭非闭，露到半牙为止，遇到客人三秒内必须微笑，与客人目光相遇应微笑致意，回答客人问题也要面带微笑。

纽约一家大酒店的人事主管曾经说过：要是一个女孩子经常发出可爱的微笑，那么，他就是小学程度我也乐意聘用，要是一个哲学博士，老是摆个扑克牌的面孔，就是免费来我们酒店当服务员，我也不用。微笑是万能的，同时也要注意：微笑要适宜。

六、称呼礼仪

1、一般习惯性称呼。称男性为“先生”，女性为“女士”避免使用“小姐”这个称谓。年龄大点的，可以称为“夫人”。

2、姓氏职务称呼。如张经理、王书记等。

七、致意礼仪

1、点头礼。主要用于在同一场合已多次见面或者仅仅有一面之缘的朋友间。路遇客人，一般可侧身止步让行，并点头微笑致意，这会使客人感觉到良好的服务态度和倍受尊重。

2、注目礼。自然凝视对方，并随他们的行走而转移。不单独使用，而是与介绍、握手点头、举手等礼节同时使用。

3、鞠躬礼。取立正姿态，双目注视受礼者，面带微笑，然后使身体上部向前倾斜，视线也随鞠躬自然下垂。鞠躬分为90°、45°、15°。后两种为常用礼节，男士鞠躬时双手放在裤线的稍前方，女士将两只手在身前轻轻搭在一起，面带微笑，动作不要太快，并自然说一些再见、欢迎、谢谢等。

八、握手礼仪

1、标准的握手方式是：握手时，两人相距约一步，上身稍前倾，伸出右手，四指并齐，拇指张开，两人的手掌与地面垂直相握，握住手指部分，用力要轻，略为上下摆动二三秒为宜，握手时注视对方，微笑致意，不可目光他顾，一般加适当的问候语“见到您真高兴”、“您好”、“再会”等。

2、握手顺序：先上级、后下级，先长辈、后晚辈，先主人、后客人，先女士、后男士。

九、递送物品规范

1、递送笔给别人，将笔尖朝向自己。

2、递送名片，应将名片正面朝向对方双手递给对方，不方便双手要采用右手递送。双手接他人赠与的名片。

十、操作礼仪

1、不准在室内大声喧哗、聚堆闲聊。

2、不准动用客人物品。

3、不讲有损公司形象的语言。

4、不讲粗言恶语，使用蔑视侮辱性语言。

5、严禁与客人乱开玩笑、打闹或取外号。

6、在宾客面前应禁止各种补文明的举动，如：吸烟、吃零食、挖鼻孔、剔牙齿、挖耳朵、打哈气、抓头搔腮。

7、对容貌体态奇特或者穿着奇异服装的宾客，切忌交头接耳议论或指手画脚，更不许围观，听到宾客的方言土语认为好笑时，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情和动作。

8、不轻易接受宾客赠送的礼物，如出现不收可能失礼时，应表示深切谢意，礼品收下后及时交领导处理。

十一、上下楼梯的礼仪。

1、为人带路上下楼梯时，应走在前面。同时做出相应的引导手势。

2、不应站在楼梯转角处进行深谈，以免妨碍他人通过。

3、若是男性，与长者、异性一起上楼是，应走在女士前面；如果让女士先请，那么走在后面的男士的实现正好落在女士的臀部上，这回让女士感到不舒服，所以属于失礼行为。下楼梯时，应主动行走在前面以防对方有闪失。

4、上下楼梯时机要注意楼梯，又要注意与身前、身后之人保持一定距离，以防碰撞。

5、上下楼梯时，轻落脚，不应快速奔跑。

十二、电话礼仪 沟通过程中的礼貌最能体现一个人的基本素养。

1、尽量在电话响三声之内接听。

通常，应该在电话铃声响过两声之后接听电话，如果电话铃声三响之后仍然无人接听，客户往往会认为这个公司员工的精神状态不佳。

2、调整状态，注意声音和表情。

接电话前要调整好状态，如果不方便要让同事代接，避免慌张接起电话，半天进入不了状态，理解不了对方传达的信息这类情况出现。

接电话的声调最好为上升掉，这样会显得你愉悦、有精神，面部表情要自然微笑，养成礼貌用于随时挂在嘴边的习惯，比如：“早上好”、“下午好”、“晚上好”之类。可以让客户感到轻松和舒适。

3、接听电话姿势：左手持听筒、右手写字。

大多数人习惯用右手拿起电话听筒，但是，在与客户进行电话沟通过程中往往需要做必要的文字记录。有需要写字的时候一般就将听筒夹在肩膀上，这样，电话很容易夹不住掉下来发出刺耳的声音，也可能会出现漏听、听不准信息的情况，从而给客户带来不适。提倡用左手持听筒，右手写字或操作电脑，这样就可以轻松自如的达到与客户沟通的目的。

4、自报家门、确定来电者身份。

需要注意的是，在商务礼仪中，不允许接电话时以“喂、喂”或者“你找谁呀”作为“见面礼”特别是不允许一张嘴就毫不客气的查一查对方的户口，一个劲的问人家“你找谁？”“你是谁”“有什么事啊？”之类的。

如果来电是陌生号码，要说：“您好，这里是XX公司，请问有什么可以为您服务。”通过沟通及时确定来电者身份、意向，并做好记录。如果来电是公司内部人士电话要说：“您好，XX（经理），我是XX。”

如果对方拨错了电话或者电话串了线，也要保持风度。切勿发脾气耍态度。确认对方拨错了电话，应自报家门，然后再告知对方电话拨错了。如果对方到了谦，要及时说“没关系”，不要教训人家“下次长好眼睛”“瞧仔细些”

5、听清楚来电目的、复诵来电要点。

了解清楚来电目的，有利于对该电话采取合适的处理方法。电话的接听者应该弄清楚一下问题：本次来电的目的是什么？是否可以代为转告？是否一定要之命者亲自接听、是一般

性的电话行销还是电话往来？公司的每个员工都应该积极承担责任，不要因为不是自己的电话就心不在焉。

在电话接听完毕之前，不要忘记复诵来电要点，防止记录错误或者偏差而带来误会，使整个工作的效率更高。交流时应注意：时间、地点、联系电话、联系人姓名等。

6、最后道谢。

最后的道谢也是基本的礼仪。来者是客，以客为尊，千万不要因为电话客户不直接面对而认为可以不用搭理他们。所以挂电话时要有再见等话语，避免莫名其妙的挂电话，挂电话通常情况要等对方先挂，如果两个人都在等对方先挂，通话结束3秒后即可挂电话。如果是座机，要轻放听筒。

十三、办公室礼仪。

黄金准则：“五不”与“四要”

五不：

1、不对他人品头论足。

2、不谈论个人薪金。

3、不干私活。

4、不（少）接听私人电话。

5、不打听探究别人隐私。

四要：

1、办公室卫生要主动搞。

2、个人桌面要整洁。

3、同事见面要问好。

4、办公室来人要接待。

与此同时，还要注意以下几点：

1、上级交代事情，做完后需有回复。

2、做事情要有跟终，切不可将事情做到一半撒手不管，或遇到事情不闻不问。

3、敢于承担责任。

4、有团队合作意识，能够积极配合他人完成工作。

5、节约意识。注意节水、节电、节约一切可节约资源。

6、遇到损坏物品，及时向上级保修，切不可漠不关心。

**第五篇：员工礼仪培训讲课稿**

员工礼仪培训讲课稿1、2、3、从着装、仪容、礼貌用语、电话礼仪、行为举止等五方面讲解礼仪要求。30分钟 讲课时，各种要求要进行示范，同时，对容易出现的毛病进行举例。10分钟 讲课后，让员工示范。10分钟

一、着装要求：

1、着装整洁、大方，颜色力求稳重。纽扣须扣好，不应有掉扣。不卷裤脚，不挽衣袖（施工、维修、搬运时可除外）。

2、上班时，按公司要求统一着工衣，佩戴工牌。工牌应端正佩戴在左胸口袋位置。工衣外不得着其它服装，工衣内衣物下摆不得露出。下班时间不得着工衣，佩戴工牌。

3、上班时不得着短裤、短裙（膝上10cm以上）及无袖、露背、露肩、露胸装。

4、上班时应穿平跟鞋，女员工不穿松糕鞋。丝袜不应有脱线，上端不要露出裙摆。鞋应保持干净。禁止穿拖鞋、雨鞋或不着袜子上班。特殊岗位因工作需要可穿雨鞋。

5、上班不准戴吊坠耳环及其它夸张饰物。

二、仪容：

1、注意讲究个人卫生。

2、面部应清洁、无油腻，男员工不留胡须。提倡女员工上班化淡妆，不得浓装艳抹。

3、头发应修剪、梳理整齐，保持干净，禁止染色、梳奇异发型。男员工不准留长发（以发脚不盖过耳背及衣领为适度），禁止剃光头，女员工留长发应以发带或发夹固定。

4、指甲修剪整齐，保持清洁，不得留长指甲，不准涂有色指甲油（化妆柜员工作需要可除外），上班时间不得喷香水。

5、上班前不吃葱、蒜等异味食物，不喝酒，保证口腔清洁。

6、进入工作岗位之前应检查并及时整理个人仪表，整理仪容须到卫生间或工作间。

三、礼貌用语

1、称呼语：称呼顾客为先生、小姐、女士、夫人、太太、阿姨、您好！如果知道姓氏的，最好称呼其姓氏。

2、欢迎语：您来了、欢迎光临！

3、问候语：早上好、下午好！晚上好！晚安

4、祝贺语：节日愉快！圣诞快乐！新年快乐！生日快乐！

5、道歉语：对不起、请原谅、抱歉、打扰了。

6、告别语：再见！欢迎下次光临！

7、道谢语：谢谢、非常感谢！

8、应答语：是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不客气、没关系。

9、征询语：我能为您做什么吗？您喜欢……？请您……好吗？请问您需了解……?

四、电话礼仪：

1、电话铃响三声之内接听电话。

2、听电话应先说：“您好，全家乐（或××部门）。”

3、座位无人时，应主动协助接听电话。

4、打错的电话同样应礼貌对待。

5、打电话简洁明了，不要在电话上聊天。

6、不模仿他人说话的语气、语调，不开过分玩笑。

7、通话完毕应待对方先挂断电话，方可轻轻挂断。

五、行为、举止

1、应保持良好的仪态和精神面貌。

2、坐姿：坐姿端正，不得翘二郞腿，不得坐、卧、趴在工作台上，不得将腿搭在工作

台、座椅扶手上。

3、站姿：站立时应做到站姿端正、挺胸收腹、面带微笑，双手在体前交叉或放在背后；

站立时脚呈V字型，脚跟分开，双脚与肩同宽。

4、行：行走轻稳，挺胸收腹，肩要平，身要直；禁止与他人拉手，搂腰搭背，奔跑。

5、手势：为顾客指引商品或方位时，手臂伸直，手指自然并拢，手掌或手掌侧面向上，指向目标。

6、举止：举止要端庄得体，迎客时走在前，送客时走在后，客过让路，同行不抢道，禁止在顾客中间穿行。咳嗽、打喷嚏时不要面向他人；打哈欠时应用手遮住嘴巴。

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！