

维美标准  
VIMnorm  
美家会穿着篇  
VIMEGAhave on



作为美家会的员工，个人形象直接关系到美家会的对外形象，因此，员工应注重自己的形象符合职业化，做到亲切、优雅、端庄、大方、彬彬有礼，并在工作期间始终保持良好的公众形象。



- 1、公司员工在上班时应穿着公司统一发放的制服（外套、衬衣、套裙、西裤、丝巾、领带、皮带、皮鞋、袜子、工作牌等）
- 2、制服上不得佩戴任何私人饰物。
- 3、保持制服清洁、平整、完好、合体，如有破损应及时更换。

#### 【力求做到】

- 【清洁】制服洗净、无油渍、无斑点、皮鞋光亮。
- 【平整】制服熨烫平整，无皱折，衣扣、裤扣、长袖衬衣袖口扣好，
- 【拉链】腰带拉紧，衬衣系于裙子或西裤内。
- 【完好】制服无脱线、缺扣、残破，丝袜无勾丝、破洞，皮鞋无破损。
- 【合体】员工根据各自体形，领取(或换取)合身的制服。

## 【男员工的穿着指导】



#### 【西装】

西装衣扣必须扣好；  
西装口袋处保持平整。

#### 【领带】

领带的长度以到达皮带处为宜

#### 【西裤&皮带】

皮带上不得悬挂任何饰物，如手机链、  
钥匙链等；  
西裤的长度以盖住皮鞋的鞋口为宜，  
裤线必须熨烫平整。

#### 【衬衣】

衬衣纽扣必须始终扣好；  
袖口的纽扣必须扣好。



#### 【皮鞋】

着纯黑色皮鞋；  
皮鞋款式为浅口船鞋或系带鞋；  
皮鞋上不得有铜扣等  
亮色装饰物；  
保持皮鞋清洁、光亮、完好。



#### 【袜子】

纯黑色或深藏青色袜子；  
袜子的长度  
以坐下时不露出皮肤为宜。



【女员工的穿着指导】

【西装 & 短裙】

【西装】西装衣扣必须始终全部扣好；  
西装口袋处保持平整，避免放置过多物品或露出手机链等饰物。



西装短裙的长度以不低于膝盖上一公分为宜。



【丝巾】

丝巾需熨烫平整；  
系法美丽、得体、整洁。



【皮鞋 & 丝袜】

皮鞋：式为浅口皮鞋；  
保持皮鞋光洁、不破损。  
丝袜：着透明丝袜；  
确保丝袜无钩丝、破损。



【女员工妆容】

粉底霜、定妆粉：颜色与颈部肤色相近；  
口红的颜色与腮红的颜色保持同一色系；  
眉笔、眼线笔、睫毛膏使用黑色；  
眼影的颜色根据公司规定选择，不可过于夸张、另类、炫目；  
可使用清淡型香水，不宜使用较浓郁的香水。

【工作牌的佩带】

工作牌佩带在胸前左上方，外套、衬衣上需佩带。

【化妆】

化妆的基本要求：得体、亮丽、自然，精神饱满。



【其它要求】

工作人员的双手保持清洁无污垢，指甲的长度从手心看不能超过2毫米，接待客户前须化妆，并在工作及时补妆，工作时间应始终保持口气清新。



### 【男员工妆容】

在上班前须净面，始终保持形象整洁；  
保持面部皮肤的滋润，防止干燥蜕皮现象的出现  
保持嘴唇的滋润，防止干燥蜕皮、裂开现象的出现  
可使用男士古龙香水，不宜过浓。



【饰品】不宜佩戴过于夸张的饰物。

#### 【佩戴饰物的要求】

饰物粗细适中、耳针的直径不超过5mm；  
男员工禁止戴耳环；  
首饰形态不得夸张。



#### 【手表佩戴要求】

禁止戴卡通、工艺等尺寸、形态夸张的手表；  
可佩戴金属表带或纯色皮表带。



### 【发型基本要求】

发型符合职业要求，做到整洁、光亮、大方；  
佩戴发饰的颜色为纯黑色、纯藏青色或咖啡色；  
如烫发，吹理整齐、不零乱。

### 【女员工发型标准】

短发：有层次的不过肩短发；  
不过肩式直发；  
不得采用超短式、钢丝式造型。  
长发：盘发。  
如有刘海，长度不过眉毛，并梳理整齐。

### 【男员工发型标准】

短发：长度适中，前不遮耳，后不遮领  
发型自然，整洁  
禁止光头、留长发、长鬓角、阴阳头



【仪态】

工作人员的形体动作须符合职业特点:

- 【1】男显谦和, 展现稳重细心、和气幽默的风度;
- 【2】女显温柔, 展现成熟大方、优美典雅的气质。



【微笑】

- 为客户提供服务时, 要始终面带微笑, 表情自然;
- 微笑要表现出内心的真诚;
- 笑容要自然、大方, 使人感到亲切、友好、热情。



【站姿】

【基本站姿】

身形正直, 耳、肩、臀、胯成一线, 下颌微收, 胸部稍挺, 小腹收拢, 两手自然下垂, 整个形体显得庄重平稳。



【男员工】

双手自然下垂, 或重叠于腹部, 左手在上, 两脚微开坐姿;

【女员工】

双手可自然重叠于腹部, 右手在上, 四指并拢交叉, 双腿并拢或两脚成丁字型, 禁止叉开双腿;

**【基本坐姿】**

上身应正直而稍向前倾，头平正，坐下后，上身挺直，双手自然放置于腿上，双脚合拢放在中间或侧面，双膝合拢。

坐在座位上与客户交谈时，上身微微前倾，以示对客户尊重

**【目光交流】**

工作人员在提供服务时必须与客户有目光的交流

一迎客时，目光关注每一位客户，与目光相遇的客户微笑点头，不要躲闪；目光要真诚、和善、自然，目光中带有笑意，不要盯视、斜视、窥视、上下扫视。

**【走姿】**

上身挺直，行走时，脚步不宜过重、过大、过急，不要左右摇晃

**【下蹲】**

蹲下时，上身尽量保持垂直，双膝有高低，要轻蹲轻起、直蹲直起



## 【指示方位】

指示方位时应五指并拢，  
小臂带动大臂，  
根据指示距离的远近  
调整手臂的高度，  
身体随着手的方向自然转动，  
目光与所指的方向一致



## 【与客户谈话切忌】

手放在口袋里、  
双臂抱在胸前、  
倚靠座椅靠背、  
不耐烦的表情、  
频频看手表、  
草率地打断客户谈话等；



## 【行礼】

【要做到】微笑到、视线到、语言到、动作到  
【迎/送客礼】一般行15—30度左右的礼

## 【鞠躬弓礼】

- 站姿端正
- 面带微笑
- 鞠躬30度。
- 女员工两手自然相握，两臂下垂
- 男员工两臂自然下垂，鞠躬时双手自然向前移



微笑



## 【仪礼——语言、行为规范】

## 【服务礼貌用语】

【接待客户应注意】语气、语调，多使用询问句，语调上扬，语气亲切、自然

## 【服务时须正确使用基本礼貌用语】

“您好”、“早上好/中午好/下午好，欢迎光临美家会客服务中心”、  
“请慢走”、“请小心”、“马上就来”、“对不起”、“打扰您了”、“让您久等了”、  
“您辛苦了”、“欢迎再来”、“再见”等等

【客户无论为你提供任何帮助】请说声：“谢谢”（“Thank you”）

【做错了事情】及时说声“对不起、我很抱歉”（“I'm sorry”）

【打扰他人或需要他人借过】请说声“不好意思，打扰了”、“对不起，请借过”（“Excuse me”）

【客户向你表示感谢】请说声：“不客气！”（“You are welcome!”）

【使用规范称呼】先生(Sir)、小姐(Miss)、女士(Madam)

【对重要客户】采用“姓氏+职务”称呼



## 【穿着制服时的行为要求——始终保持职业形象】

在工作区域内，不得边走边玩手机；

在任何场所不大声喧哗；

不允许在背后对客户评头论足；

工作时间不扎堆聊天；

不得在客户视线范围内打瞌睡、吃东西、咀嚼口香糖；

不得在客户视线范围内化妆、整理制服、用餐、整理私人物品。

## 【其它仪礼要求】

除服务需要，禁止使用方言，严禁使用侮辱语言；

不许使用易使客户产生不满情绪的或过激的言语，

【如】“真麻烦”、“等着吧”、“自己看”、“没了”、“不知道”、“别问我”、“不是我的事”、“你怎么搞的”、“真笨”等。

不得在客户面前大声喧哗；

避免穿着过于休闲或暴露的服装，以免有损公司形象；

上班前，避免食用有强烈气味的食品、水果，

【如】蒜、榴莲等。

