

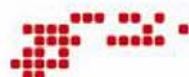




- 1、公司员工在上班时应穿着公司统一发放的制服
(外套、衬衣、套裙、西裤、丝巾、领带、皮带、皮鞋、袜子、工作牌等)
- 2、制服上不得佩戴任何私人饰物。
- 3、保持制服清洁、平整、完好、合体，如有破损应及时更换。

【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。



【皮鞋 & 丝袜】

皮鞋：式样为浅口皮鞋；
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。



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。



【工作牌的佩戴】

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。

【女员工妆容】

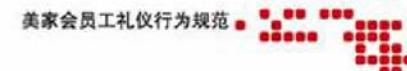
粉底霜、定妆粉：颜色与颈部肤色相近；
口红的颜色与腮红的颜色保持同一色系；
眉笔、眼线笔、睫毛膏使用黑色；
眼影的颜色根据公司规定选择，不可过于夸张、另类、炫目；
可使用清淡型香水，不宜使用较浓郁的香水。



【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超过2毫米，接待客户前须化妆，并在工作中及时补妆，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、臂、胯成一线，下颚微收，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，以示对客户的尊重



【目光交流】

工作人员在提供服务时必需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

【鞠身弓礼】

- 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





【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，不得边走边打手机；

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。

