# 服装店铺服务礼仪

来源：网络 作者：夜色温柔 更新时间：2024-08-21

*服装店铺服务礼仪 作为一名服装店铺的服务人员，你知道自己要注意什么服务礼仪才能轻松搞定那些像上帝一样的顾客吗?下面是第一范文网为大家准备的服装店铺服务礼仪，希望可以帮助大家! 服装店铺服务礼仪 仪容仪表 不同的行业对从业人员的仪容仪表有不同...*

服装店铺服务礼仪

作为一名服装店铺的服务人员，你知道自己要注意什么服务礼仪才能轻松搞定那些像上帝一样的顾客吗?下面是第一范文网为大家准备的服装店铺服务礼仪，希望可以帮助大家!

服装店铺服务礼仪

仪容仪表

不同的行业对从业人员的仪容仪表有不同的要求，但总体来讲，仪容仪表是指人的外表部分，它包括容貌、姿态、服饰多个方面。仪容仪表是一个人精神面貌的外在表现，是人际交往中一个不可忽略的重要因素。顾客对汽车美容装潢门店的第一印象常常来源于员工的穿着打扮和行为举止。良好的仪容仪表既是员工自尊自爱的体现，又是对岗位工作高度的责任感与事业心的反映，更是对顾客的尊重。因此，汽车美容装潢行业的从业人员应从以下几个方面对日常的仪容仪表进行规范：

1. 服装穿着

衣着是体现人民审美情趣的一个重要方面，从事汽车美容服务的人员也需注意自己的服饰。

由于汽车美容装潢的主要作业对象是汽车，同时在某种程度上又是在与客户进行面对面的交流，这里既有技术操作因素，也有服务工作的成分，再加上作业本本身所具有的特点，因此，从业人员的着装应当体现如下几个原则：

(1)服装宜宽不宜紧。由于在进行汽车美容装潢作业时，从业人员要不断地变换各种姿势，因此服装当选择宽松一点的样式，以免影响操作。

(2)服装不宜有硬质物件外露。一旦服装有硬质物件外露，容易对汽车表面的涂层或内部其他饰件造成损伤。因此，从业人员的服装做好不要采用拉链或者外露的纽扣，特别是金属纽扣的样式，较为理想的应当是使用带门襟的塑料纽扣的样式。秋冬服装的袖口如需上紧，则不宜使用纽扣而最好用拷纽，并且将拷纽做得略微靠里一点，以免硬物直接与汽车接触。

(3)服装颜色应比较醒目。由于从业人员的服务对象是汽车，驾驶员前来接受服务时，需要驾车进来。从业人员的服装较为醒目，可避免一些车辆无意的碰、擦事故。此外，服装颜色过于灰暗，也不利于从业人员的自身形象。

(4)服装不宜采用纯化纤制品。因化纤制品容易产生静电，尤其冬天气候干燥时，更会在服装上吸附一些灰尘等有害物质。此外，静电还容易对一些高档汽车内部的某些电子元件造成不必要的损坏。

(5)制作服装的面料不应过分低劣。因为劣质面料工作服容易褪色，一旦服装被汗水或洗车水打湿，容易污染汽车内饰。

(6)服装不能过于陈旧。有的从业人员喜欢穿一些很旧的服装上岗操作。殊不知，服装过于陈旧，表面的纤维容易脱落，而这些不断脱落的纤维又会附着在汽车上，影响到服务质量。

(7)服装的样式应该合适。服装的口袋尽可能少，特别是口袋最后不要做在正面。如需要留有口袋放置一些小记录本、圆珠笔之类的物品时，可将放笔的口袋安排在上衣左袖管上臂的外侧，将放本子的口袋安排在裤子背面臀部的上侧或裤管的右大腿外侧。夏季服装一般为短袖短裤，但短裤的裤腿不能过短，一般以刚好在膝盖以上为宜，裤腿可略宽松一点。

(8)服装穿着应该规范。服装的口袋里尽量不要放置太多的东西，使口袋显得鼓鼓囊囊的，一方面难看，另一方面口袋里的东西一多也容易碰擦汽车。在冷热交替的季节里，服装穿着不易把握，但不能因为怕热而将裤腿卷起，以免使顾客看了不舒服。

言谈

1、接人待物时应注意保持微笑。

2、接待顾客及来访人员应主动打招呼，做到友好、真诚，给其留下良好的第一印象。

3、与顾客、同事交谈时应全神贯注、用心倾听。

4、提倡文明用语， 请 字、 谢 字不离口，不讲 服务禁语 。

5、通常情况下员工应讲普通话。接待顾客时应使用相互都懂的语言。

6、注意称呼顾客、来访客人为 先生 、 小姐 、 女士 或 您 ，如果知道姓氏的，应注意称呼其姓氏。指第三者时不能讲 他 ，应称为 那位先生 或 那位小姐(女士) 。

举止

1、应保持良好的仪态和精神面貌。

2、坐姿应端正，不得翘二郎腿。

3、站立时应做到：收腹、挺胸、两眼平视前方，双手自然下垂或放在背后。身体不得东倒西歪，不得驼背、耸肩、插兜等，双手不得叉腰、交叉胸前。

4、不得搭肩、挽手、挽腰而行，与顾客相遇应靠边行走，不得从两人中间穿行。请人让路要讲对不起。非工作需要不得在工作场所奔跑。

5、不得随地吐痰、乱丢杂物，不得当众挖耳、抠鼻、修剪指甲，不得敲打柜台，不得跺脚、脱鞋、伸懒腰。

6、不得用手指、头部或物品指顾客或为他人指示方向。用手指示方向时，要求手臂伸直，四指并拢，大拇指自然弯曲，掌心自然内侧向上。

7、上班时间不得说笑、闲聊，不得大声说话、喊叫，不得哼歌曲、吹口哨。

8、接待顾客或在公众场合咳嗽、打喷嚏时应转向无人处，并在转回身时说 对不起 打哈欠时应用手遮住嘴巴。

9、注意自我控制，在任何情况下不得与顾客、客户或同事发生争吵。

10、各级管理人员不宜在顾客或客户面前斥责员工。

11、上班时间不能吃食物，不能看与工作无关的书报杂志。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找