# 服务员的基本礼仪

来源：网络 作者：青苔石径 更新时间：2024-08-26

*服务人员在工作中应注意自己的仪态，它不但是自我尊重和尊重他人的表现，也能反映出一位服务人员的工作态度和责任感。下面是小编收集的一些资料，让我们一起来看看吧。 服务员基本礼仪家政服务员 一、待人接物的礼仪 待人接物的礼仪分为向下几种情况: ...*

服务人员在工作中应注意自己的仪态，它不但是自我尊重和尊重他人的表现，也能反映出一位服务人员的工作态度和责任感。下面是小编收集的一些资料，让我们一起来看看吧。

服务员基本礼仪家政服务员

一、待人接物的礼仪

待人接物的礼仪分为向下几种情况:

1、招呼礼仪

家政服务员每天进出雇主家门，与雇主和其他人交往的礼仪必不可少。进门首先与女主人打招呼，然后再与其他人打招呼。与人照面时要正面对视，面带微笑，不能斜视，也不能上下打量。进门应按雇主家的生活习惯换鞋，不要东张西望，不要给雇主留下心不在焉的印象。

2、称呼礼仪

初次见面应作自我介绍，自我介绍时应注意真实简洁，坦率自信。如：您好，我叫李小敏，是某某家政公司委派过来的家政服务员，您可以称呼我小李。同时，也可以落落大方地询问别人：请问，我怎么称呼您?如果雇主有明确的指示称呼，就按指示称呼，如张老师，李教授，王医生，赵经理等带职称和头衔的称呼;如果雇主没有明确指示，我们一般对男主人称呼某先生,对女主人称某女士(或某太太)，一般不直接称呼他们的名字。

3、迎送礼仪

迎送客人是交往中常见的礼仪。迎接客人要热情、友好。对来访客人无论职务高低、是否熟悉都要一视同仁。客人到来都要引客人入上座(一般以右为上)，并送上茶水。不能当客人的面做家务，更不要埋怨和消极服务。客人告辞时，应起身相送，对于年老体弱者应送到大门口。送客到门口或楼梯口再和客人道别，直到客人不回头或者看不到客人的身影方可离去和关门。

4、电梯礼仪

如果乘坐电梯，应让客人先上下电梯，并用手按住开关按钮，使客人有充足的时间上下。如果人多，可以等待下一趟电梯，不要硬往电梯里面挤。在电梯里不要大声谈论有争议的话题或有关个人的话题。如果上下走楼梯，无论上楼还是下楼一般都应靠右侧，迎接客人时，应走在客人的前面二、三步远引领客人，送客应走在客人的前面。由于走楼梯不方便交谈，因此最好等到到达目的地后再交谈。

5、电话礼仪

电话是现代信息社会人际交往的主要通讯工具，正确使用电话，讲究用电话的礼仪是每个家政服务员必须要重视的礼节。

(1)日常礼仪。

一般在雇主家不随便使用电话，除非有急事需要联系，在征得雇主的同意后方可使用。当雇主或其他人在通话时，要根据实际情况选择回避，或者埋头做自己的事，或者自觉走开，千万不要侧耳旁听，更不要没事找事，主动插嘴，这种参与意识是家政服务的大忌。不与自己无关的人在电话里闲聊，不打听别人的私事，不随便把雇主家的电话号码告诉第三者。

(2)接听电话。

在雇主家，家政服务员不要主动接听电话，除非雇主有明确的接电话的指示。如果需要接听电话，一般在铃声响起即停止手头工作，尽快予以接听，一般铃声响过三次就应接听电话，需要代为转告、留言时，要认真记录并复述一遍。接听电话时无论是在雇主家还是在其他的场合，都应该注意不说无关紧要的事情，不大声叫嚷，不一边讲话一边吃东西。

(3)外打电话。

要避免在他人休息和用餐时间拨打电话。通话前，可以把要谈话的内容列一张清单，这样通话时就不会出现边说边想、缺少条理、丢三落四的现象。通话时，语言要文明，一般问候完毕就直奔主题，切忌不要说无关紧要的内容，不要说自己的私事，尽量把通话时间限制在3分钟以内。通话结束，轻轻放下话筒，不能随便一扔或重重一摔，让对方有不知所措和不被尊重的感觉。

二、言谈举止的礼仪

1、言谈礼仪

交谈是人际交流的主要形式。与人交谈，语言要简洁明了，要亲切和善，声音要自然平稳，切忌羞羞答答，矫揉造作，喋喋不休，夸夸其谈。高声讲话，唾沫四溅，手舞足蹈都是言谈所忌讳的。要根据对象选择恰当的话题。要留意对方的暗示，如果对方有意看看手表，频繁地改变坐姿或眼观四方，就应该知趣地结束对话。

(1)礼貌用语。

言谈中要经常恰当地使用礼貌用语，常见的问候有您好早上好早安再见明天见晚安等，常见的祝贺语有生日快乐身体健康节日愉快生意兴隆|一路平安旅途愉快心想事成事业发达祝你成功等。常见的征询语有我可以进来吗?我能为你做点什么，把窗户打开可以吗?您需要我来帮你找吗?这会打扰你吗?等。

在日常生活中，还有一些习惯性的礼貌用语。如初次见面说久仰，很久不见说久违，祝贺喜事说恭喜，请人原谅说包涵，请人指点说赐教，等待客人说恭候，宾客到来用光临，陪伴客人说奉陪，中途先走说失陪，请人勿送用留步，言行有失说对不起，得到别人的帮助说谢谢，两人告别说再见。另外，请字也是日常言谈礼仪中必须掌握的习惯敬语，如请进 请坐 请喝茶 请慢用 请稍候等。切记与任何人交谈都不能用歧视性和侮辱性的语言，如老太婆 乡巴佬 老头子等贬低对方的词。

(2)谈话内容。

与人交谈首先要注意谈话内容。在公共场合一般不要询问对方的隐私(如收入、财产、家庭、健康、首饰及服饰价格等)。对雇主的生活习惯，饮食起居、环境布置不要好奇。不要对雇主家的是非妄作评判，不要在雇主家谈论别人的私事，不要对雇主的宗教信仰说三道四。

(3)语气语调。

与人交谈要注意语气和语调。对方可以通过你所使用的语气和语调来判断你内心的感情色彩。言谈的语气和语调是同一个人的情感紧密相连的。通常表达爱的情感，语气语调会给人以温馨觉;表达恨的情感，语气语调给人以逼迫感。运用不同的语气语调能表现不同的思想情感。家政服务员应该用平等的、商量的语气语调与人讲话。恰到好处地运用语气和语调是家政服务员要掌握的服务技巧。

(4)音色音量。

讲话声音要柔和、自然，好的声音不仅能准确地表情达意，而且能声声入耳，娓娓动听，声音音量一般控制在对方能听清为宜。那种不分场合，不分对象，放开嗓门，大声叫嚷的言谈方式是不文雅的。但是也要避免故意装腔作势，捏着嗓子拖长声音来说话，那会让人感到不适。

(5)学会倾听。

与人交谈，不仅要善于表达，更重要的是要学会倾听。该说的说，不该说的不说，多听少说，这既是家政服务员与人交谈过程中的上策，也是家政服务员非常有修养的表现。

2、举止礼仪

姿态是一个人修养的直接表现。家政服务员端庄、娴熟、优美、轻盈的举止，最能唤起人们的美感，反之，举止不得体，粗鲁而无礼，又最容易引起人们的反感。正如美国作家爱默生所言：人的面貌，天生的胜过粉饰的美，而优美的行为和表情，又比面貌更美更妙。

(1)站姿。

站姿是一种基本的姿态，站姿的基本要求是站如松。基本要领是：头正肩平，目光平视，面带微笑;挺胸收腹，两臂自然下垂，两脚微微分开。

(2)坐姿。

坐姿也是一种基本的姿态。坐姿不仅有坐时的姿态，还有进坐和退坐时的姿态。坐姿的基本要求是坐如钟。进坐和退坐的过程中，视线始终是朝下的，动作要缓慢自然，一般从左侧进，退坐，女士要用手背收一下裙摆顺势坐下，坐定后腰部挺起，上体保持正直，两眼平视，双手自然地放在大腿上，或一手放在扶手上一手轻轻地搭起，上体保持正直，两眼平视，双手自然地放在大腿上，或一手放在扶手上一手轻轻地搭在小手臂上;大腿要并拢，小腿可交叠，双脚可与身体垂直也可左右斜放，脸上始终保持微笑。

(3)走姿。

走姿是一个人精神状态的具体体现。正确优美的走姿会使人看上去挺拔而有精神。走姿的基本要求是行如风。起步时背部挺直，上半身不可随意摇晃，保持平稳，目光平视，下颚微收，手臂伸直放松，手指自然弯曲，前后自然摆动。行走时，男士肩膀不要左右摇晃，女士髋部不要左右摆动，不要左顾右盼，也不要走成内八字和外八字，最美的姿态是两脚交替走在一条直线上。这样就会给人一种精神抖擞的感觉。

(4)蹲姿。

蹲姿是日常生活经常会碰到的一种姿态。蹲下来这个姿势并不是让全身下蹲，除非要拿取地上的物品时才蹲下来。蹲下时腿和身体都在用力，这是假蹲，不可以全身力时都压在小腿上。全蹲或半蹲时手要尽量贴近腰身，上身不可以倾斜得太低，臀部不可以翘得太高，穿低胸服蹲下时一手要护胸。

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