

最新服务礼仪知识点总结(模板8篇)

教师总结是对过去一段时间内教学成果的回顾，也是对未来工作展望和规划的开始。小编精心整理了几篇优秀的学期总结作文，希望能够为大家提供一些写作思路和范例。

服务礼仪知识点总结篇一

服务礼仪知识

1. 在厅中不可提高嗓音，以能听到为准。
2. 不可用手触摸头脸或置于口袋中，更不可嚼口香糖。
3. 不可斜倚靠墙或服务台。
4. 在服务中不可背对客人，出厢房时应先倒退到门口。
5. 服务中不可跑步或行动迟缓。
6. 服务中不可突然转身
7. 手执可负荷之盘碟数，留右手以便开门。
8. 要预先了解客人之需要(思考)。
9. 除非情况需求，避免聆听客人之闲聊。
10. 只有在不影响服务的状况下才能与客人聊天，但以不超过五分钟为限。
11. 勿将制服当抹布，经常保持制服之整洁。
12. 确定服务处所之清洁，但需避免在客人面前做清洁工作。

13. 不可用手接触任何食物。
14. 避免餐具刀叉碰撞发出声响。
15. 避免堆积过多之盘碟于服务台上。
16. 勿置作何东西于干净之桌布上，以避免造成污损。
17. 根据年龄及阶级先服务女士，但主人或女主人留在最后才服务。
18. 当客人进入时，以亲切的微笑迎接客人。

服务礼仪与礼节服装的重要性：

1. 一位重视上班穿着的同仁，一定也相当重视及尊重自己的工作；因为重视及尊重自己的工作，当然也会重视每一通电话。因此，如果一位同仁相当重视自己的上班穿着且合乎规定时，相信她的工作态度也一定不错。相反的，一位不重视自己穿着的同仁，工作态度也一定不是很好。

仪容的重要性：

1. 一个人的仪容会直接影响自己的心情。
2. 重视自己的仪容也代表你重视这一份工作，重视工作当然也会认真接每一通电话。
3. 我们虽然无法面对面和顾客接触，但是只要我们用心，顾客绝对看得见，只要我们微笑，顾客绝对听得见。视自身的穿著。

服务礼仪知识点总结篇二

餐饮服务礼仪礼节：

一、问候礼貌礼节问候礼节一般是指餐饮服务人员在遇到客人时，应主动使用规范的问候用语。如：“您好!欢迎您!”路上辛苦了。“”您有什么事需要帮忙吗?“请多保重”等。在使用问候用语时应注意时间、场合与对象。

- 1、可根据不同的时间主动问候，如“您好!”、“早上好”、“下午好”、“晚上好”等等。
- 2、向就餐完毕的宾客道别时，就主动说“晚安”、“再见”、“明天见”、“希望您再次光临!”
- 3、当节日到来时，要向宾客表示节日的祝贺，如“春节快乐”、“新年好”、“祝您圣诞快乐!”
- 4、客人过生日或举办结婚喜庆活动，应向客人表示祝贺，如说“祝您生日快乐”、“祝你们新婚愉快、白头偕老”。
- 5、见到客人生病时，应表示关心，可以说：“请您多加保重，早日康复。”在餐饮服务工作中，有时可能见到举止与众不同、服饰离奇的客人，服务员不能对其指指点点或议论讥笑，不允许冷眼相看，不理不睬。

二、称呼礼节称呼礼节是指餐饮服务员在工作中用恰如其分的称谓来称呼宾客，如称客人为：“同志”、“经理”、“部长”、“夫人”、“先生”、“小姐”等。

- 1、对男性客人可称“先生”，在知道客人的姓名时，最好称“x先生”。
- 2、对年轻的女性客人可称“小姐”。
- 3、对已婚的女性客人可称“夫人”。

4、对不知道已婚还是未婚的女性客人，可称“女士”。

5、对有学位或职称的客人可称“博士行先生”或“教授先生”。

6、对有军衔的客人可称“x先生”，如“上尉先生”。

7、对相当于部长以上的官员，特别是国外宾客，可在称呼后面加上“阁下”两字以示尊重。如“部长先生阁下”或“大使先生阁下”。

8、对国内的客人，在一般情况下可以称呼“同志”，如“同志”。

员工仪容仪表：

1. 员工的穿着打扮是餐厅礼仪重要的组成部分，用一句现代时髦的词汇来讲，这叫员工的形象推销，员工清新的工作服会强化酒店的形象，因此，员工着装的基本要求就是“清洁整齐”，清洁整齐的服装反映员工的精神面貌和酒店服务的严格性，若穿戴不整齐，会破坏酒店的形象。

2. 除着装整齐外，头发一定要梳理整齐，皮鞋一定要擦亮，手一定要洗干净，指甲一定要修理整齐，女员工一定要化淡妆，不要浓妆艳抹，也不要珠光宝气，更不要佩带过多的首饰。

3. 员工在工作时间不得随便聊天，站立和走路姿态要挺直，两手不得交叉放在胸前或插在口袋里，在服务中要做到三轻“走路轻，说话轻，动作轻”

4. 待人接物讲究礼貌，彬彬有礼，这是搞好酒店服务的关键所在，员工要微笑待客，要使用礼貌用语，礼貌不涉及任何成本，礼貌会带来更多利益，礼貌是使客人满意并带来回头

客的重要因素。

注意事项：

1. 服务员在整个过程中，有关称呼客人的应该以其尊姓为前提。
2. 递巾冲茶。从客人右边递巾并说：“先生/小姐，请用毛巾。”然后去冲茶，如果没有从咨客那里得到客人喝什么茶，那就要服务员自己询问客人了。（问的方式见第二条。）

要求：冲茶要求连同小食，芥酱，等一起用托盘托到客人台前，从右边斟上第一杯礼貌茶，注意：茶水要求六分满，先女士后男士，先宾后主，再按顺时针方向进行，然后上芥酱，小食。

3. 落巾，脱筷子套。将碟上的席巾花展开，并铺在客人膝上或铺在餐碟底。（脱筷子套要在客人右边进行）

4. 善于观察分清谁是主人。

5. 对有些不愿意把自己姓氏告诉你的客人，不可强求。

6. 当客人对问姓名不解时，我们可以这样解释：“这有利于我们称呼您”或“当有客人找你时，便于我们查阅。”

7. 推销酒水。当营业员点完菜后，即上前微笑地询问：“先生/小姐，请问需要什么啤酒，饮料或果汁吗？我们有果汁挺不错，啤酒有金威啤酒，青岛啤酒等。”

注：名贵酒类需要给客人验酒后方可开启，葡萄酒分红，白两种，白葡萄酒必须冰冻，红酒不一定要冰冻，按客人的意思是否需要加柠檬，话梅或雪碧。

8. 下单。酒水单一式两份，清楚填写台号，姓名，时间，数

量及名称后交收银员盖章。红色一联交收银员，白色一联交酒吧员取酒水。

9. 斟酒要求。

a.上酒水要从客人的右边，身稍斜站，以微微弯腰的姿势。

b.向客人问酒，要先问客人喜欢什么酒，再按其意思斟酒，斟酒顺序：先主宾后主人，然后按顺时针的方向逐位斟上。

c.斟酒规格：啤酒，汽水八分满，辣酒九分满，洋酒一p(一盎司)

d.斟酒方法：斟啤酒，汽水可稍沿杯内徐徐斟下，混合酒先斟汽水后斟洋酒。

10.收茶杯。在为客人斟上酒水后，必须征询客人意见，将茶杯撤走。若发现烟盅有烟头时，把一个干净的烟盅盖在上面，一起拿到托盘，然后放回干净的烟盅。

11.上汤，上菜的要求。菜上台后揭开菜盖，报出菜名，并做手势“请慢用”。

注：上头道菜后，需第二次派香巾，以示清洁。上汤时应为客人分派，要求每碗均匀，然后按先女后男的顺序主动把每碗汤端到客人的右边。上主道菜时，主动征询客人是否需要米饭；如客人需要，则按数量划在食物卡上。若餐台上有几道菜已经占满位置，而下一道菜又不够位置时，应看情况征求客人意见，将台上剩下最少的一碟菜分派给客人或放到另一个碟子上或撤走，然后上另一个菜。

12.巡台。如发现烟盅里有两个以上烟头，要马上撤换。将空菜碟以及空汤碗撤走。撤出餐具端到下列盘，餐具按指定的下列盘放好，及时撤换骨碟，更换时必须在客人右边进行并

打请的手势，如果客人正在交谈时，应提醒客人。

13. 席间勤添加酒水。上完最后一道菜时，要主动告诉客人“先生/小姐，您点的菜已经上齐了”并询问客人是否要增加水果或甜品。

14. 收撤菜碟餐具。先征得客人同意，才能收撤(空碟除外)应在客人的右边逐样收撤，先收筷子，筷子架，后收汤匙，味碟等其他餐具及酒杯。用脏物夹清理一下台面。

15. 上热茶。按客人原饮用的茶壶添茶叶后加上开水，另换一套杯，为客人斟上一杯饭后茶。(巡台中发现客人的茶壶揭开时，要马上加开水，然后再为客人斟一次茶。

服务礼仪知识点总结篇三

(1) 仪表

工作时间应着规定的制服。衣服要整齐干净，注意保持衣服袖口、领口处的清洁。衣服应扣的扣子要扣好，衣服的衬里不可露出，不要挽袖子卷裤腿。要佩戴标志卡。男、女服务员均以深色皮鞋为宜，袜子颜色要略深于皮鞋颜色。

(2) 仪容

男服务员不留大鬓角，后面的头发不能长到衣领，不留胡须，常修面；女服务员的头发不可长到披肩。但必须化淡妆，不准佩戴任何首饰，不准留长指甲、涂指甲油。不得抹刺激性的香水。

(3) 仪态

餐厅服务人员的站姿应是端庄、挺拔，体现出优美和典雅。坐姿要端正，表现出坐的高贵和娴雅。步态应轻盈、稳健。

一般要靠右行走，不能走中间，不可跑步，不可与客人抢道。接待客人时，手势的运用要规范和适度，谈话中手势不宜过多，动作不宜过大。如为客人指点方向时应正确采用“直臂式”，请客人进入时应用“横摆式”等。同时需要注意手势运用时要和面部表情及身体各部分协调配合，以免显得出硬，给客人造成误解。

(4) 服务人员在接待中要热情适度，耐心周到，对宾客的态度反映敏感，虚心听取客人意见，遇事要冷静、沉着、表情要含蓄大方。自控能力要强，使自己保持良好的心态。

2、领台服务人员礼仪

领台服务人员包括：门卫礼仪服务人员和引领服务人员。领台服务人员营业前一定要了解本店的概况和当天预约的客人情况，做好仪容、仪表和精神准备，营业前站在餐厅门口两侧或里面，便于环顾四周位置，等待迎接客人。

客人到来时要热情相迎，主动问候。在引领客人时，应问清是否预约、几位，然后把客人引到合适的座位。这主要根据客人的身份、年龄等来判定。宾客就餐完毕离开时，要有礼貌地欢送，并致告别语，目送宾客离开。

服务礼仪知识点总结篇四

作为一名咖啡厅的工作人员，那么知道的服务礼仪知识是什么吗？下面是小编为大家整理的咖啡厅服务礼仪知识，希望能够帮到大家哦！

一、个人卫生标准

上岗前不饮酒，不吃异味较大的食品，保持牙齿清洁，口腔清新。上岗前用洗手间后必须洗手，餐厅、客房服务员要做

到接触食品前必须洗手，养成习惯。用餐后要刷牙或漱口。需常修指甲，指甲不可过长，保持指甲清洁。女性员工不可涂用深色指甲油，勤洗澡，勤理发，勤换工作服，保持头发梳洗整齐，没有头皮屑。

上班时不吸烟、不喝酒、不吃零食、不在工作岗位用餐，不在客人面前或对着食品打喷嚏、咳嗽等，工作时不做有碍卫生，有碍观瞻的动作。

二、着工作装标准

咖啡厅服务人员必须着本岗位制服上岗，服装干净、整洁，平整、挺括、无皱褶，线条轮廓清楚。服装必须完好，不陈旧、无破损、不开线、不掉扣，尺寸适中。穿制服纽扣要全部扣好，穿西服时，不论男女不得敞开外衣，卷起裤脚、衣袖等。

制服外衣衣袖、衣领处，制服衬衣衣领口，不得显露个人衣物。制服外不得显有个人物品，如：纪念章、笔、纸等，制服衣袋不得多带物品，显得鼓起。

三、仪容标准

员工上班必须面容整洁、大方、舒适、精神饱满。男性员工不得留长发，前发不过耳，后发不过领；不留小胡子、大鬓角。女性员工不留怪发型，一般发不过耳，如是长发，上岗必须盘起。男性员工头发，必须保持美观、大方、舒适之发型。

女性员工必须化淡妆上岗，容貌美观自然，有青春活力，男员工不得化妆；化妆与工种、服务场所协调，不浓妆艳抹，不轻佻、娇艳，引起客人反感。上班不戴贵重耳环、手镯、项链、戒指等。

四、举止标准

咖啡厅服务人员在工作岗位上必须精神饱满、自然大方，随时准备为客人提供服务。站立时要保持优美的站姿，表情自然、面带微笑。行走时，两眼平视，正对前方，身体保持垂直平稳，无左右摇晃、八字步和罗圈腿。

导客人行进时，主动问好，指示方向，介绍服务项目或设施，走在客人的右前方或左前方1.5-2步远距离处，身体略为侧向客人；为客人服务或与客人交谈时，手势正确、动作优美、自然，符合规范；手势幅度适当，客人容易理解，不会引起客人反感或误会；使用手势时应尊重客人风俗习惯，注意同语言使用的配合。

五、服务标准

对待客人谦虚有礼、朴实大方、表情自然、面带微笑、态度诚恳。应尊重客人的风俗习惯和宗教信仰，对客人的服饰、形象、不同习惯和动作，不评头论足，按照客人的要求和习惯提供服务。

同客人交谈时注意倾听，精神集中、表情自然，不随意打断客人谈话或插嘴，时时表示尊重。不做客人忌讳的不礼貌动作，不说对客人不礼貌的话。

1、准备提供服务的用具

2、摆放服务用具

垫碟摆放于客人正前方，咖啡杯倒置于垫碟上，杯把儿朝右且与客人平行，咖啡勺放在垫碟内的上方、勺柄朝右。奶盅、糖盅按每2-3人一套摆放在桌子中央，以供客人选用。

3、服务客人

检查煮好的咖啡的温度是否在80度以上，按照女士优先、先

宾后主的顺序按顺时针方向以客人右侧倒咖啡，倒咖啡时，咖啡杯不能离开桌面。

4、添加咖啡

当客人的咖啡杯中的量剩1/5时，应征得客人同意后及时为客人添加咖啡。

怎样拿咖啡杯

在餐后饮用的咖啡，一般都是用袖珍型的杯子盛出。这种杯子的杯耳较小，手指无法穿出去。但即使用较大的杯子，也不要用手指穿过杯耳再端杯子。咖啡杯的正确拿法，应是拇指和食指捏住杯把儿再将杯子端起。

怎样给咖啡加糖

给咖啡加糖时，砂糖可用咖啡匙舀取，直接加入杯内；也可先用糖夹子把方糖夹在咖啡碟的近身一侧，再用咖啡匙把方糖加在杯子里。如果直接用糖夹子或手把方糖放入杯内，有时可能会使咖啡溅出，从而弄脏衣服或台布。

怎样用咖啡匙

咖啡匙是专门用来搅咖啡的，饮用咖啡时应当把它取出来。不再用咖啡匙舀着咖啡一匙一匙地慢慢喝，也不要再用咖啡匙来捣碎杯中的方糖。

咖啡太热怎么办

刚刚煮好的咖啡太热，可以用咖啡匙在杯中轻轻搅拌使之冷却，或者等待其自然冷却，然后再饮用。用嘴试图去把咖啡吹凉，是很不文雅的动作。

杯碟的使用

盛放咖啡的杯碟都是特制的。它们应当放在饮用者的正面或者右侧，杯耳应指向右方。饮咖啡时，可以用右手拿着咖啡的杯耳，左手轻轻托着咖啡碟，慢慢地移向嘴边轻啜。不宜满把握杯、大口吞咽，也不宜俯首去就咖啡杯。喝咖啡时，不要发出声响。添加咖啡时，不要把咖啡杯从咖啡碟中拿起来。

喝咖啡与用点心

如何品尝咖啡

咖啡的味道有浓淡之分，所以，不能像喝茶或可乐一样，连续喝三、四杯，而以正式的咖啡杯的份量最刚好。普通喝咖啡以 80-100cc 为适量，有时候若想连续喝三、四杯，这时就要将咖啡的浓度冲淡，或加入大量的牛奶，不过仍然要考虑到生理上需求的程度，来加减咖啡的浓度，也就是不要造成腻或恶心的感觉，而在糖份的调配上也不妨多些变化，使咖啡更具美味。“趁热喝”是品尝美味咖啡的必要条件，即使是在夏季的大热天中饮热咖啡，也是一样的。

1. 先喝一口冷水，让您的口腔完成清洁。
2. 喝咖啡请趁热，因为咖啡中的单宁酸很容易在冷却的过程中起变化，使口味变酸，影响咖啡的风味。
3. 喝一口“黑咖啡”，你所喝的每一杯咖啡都是经过五年生长才能够开花结果的，经过了采收、烘焙等等繁复程序，再加上煮咖啡的人悉心调制而成。所以，先趁热喝一口不加糖与奶精的“黑咖啡”，感受一下咖啡在未施脂粉前的风味。然后加入适量的糖，再喝一口，最后再加入奶精。别忘了先尝一口纯咖啡哦！
4. 正式开始喝咖啡之前，先喝一口冰水，冰水能帮助咖啡味道鲜明地浮现出来，让舌头上的每一颗味蕾都充分做好感受

咖啡美味的准备。

5. 适量的饮用，咖啡中含有xxx□所以要适量的喝哦！

依照上述的过程享受一杯好咖啡，不仅能体会咖啡不同层次的口感，而且更有助于提升鉴赏咖啡的能力。

服务礼仪知识点总结篇五

真诚的服务态度与贴切的礼仪是立足门店经营的保证，那么何谓门店销售服务礼仪呢？店面销售服务礼仪是门店人员在与顾客的交往中，以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的过程。涉及穿着、交往、沟通、情商、营销等内容。

从传播学的角度来看，销售服务礼仪是门店人员在与顾客人际交往中进行相互沟通的技巧，从个人修养的角度来看，销售服务礼仪是门店人员内在修养和素质的外在表现。从交际的角度来看，销售服务礼仪是人际交往中适用的一种艺术，一种交际方式或交际方法。是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。

门店销售服务礼仪的原则

在门店经营过程中，作为一种约定俗称的行为规范，销售服务礼仪有其自身规律性的东西，这也就是门店销售服务礼仪的原则。

敬人

尊敬他人是销售服务礼仪获得成功实施的重要保证，也是销售服务礼仪的核心，敬人的原则要求销售人员在面对客户的时候，一定要把对顾客的尊敬和重视放在首位，切勿伤害顾

客的自尊心。

自律

自律就是要克己，慎重，门店销售服务人员在运用礼仪的时候，要积极主动，自觉自愿，表里如一，自我对照，自我反省，自我要求，自我检点，不能再人前人后不一样，生人熟人面前不相同。

适度

门店销售服务人员运用礼仪，在与做其他事情一样，讲究具体问题具体分析，而且应当牢记过犹不及，所谓适度，就是要求在运用礼仪时要掌握普遍规律，又要针对具体情况，认真得体，掌握分寸，不能做得过了头，也不能做的不到位。

真诚和热情

门店销售人员在应用礼仪的时候，必须诚心诚意，待人以诚。这样去做，才易于为他人所接受。不允许在运用销售服务礼仪的时候逢场作戏，言行不一，口是心非，投机取巧。

主动

主动就是自身的主观能动性，就是要对门店顾客需要的各项要求想的早，想的全，想的急，真正做到想顾客所想，帮顾客所需。这就需要门店销售人员树立职业使命意识，消除雇佣观点，以主人翁的态度和高度责任感对待自己从事的行业。

充分准备。上班前要将当班的整个工作，按轻重缓急安排好，做到心中有数，忙而不乱，充分的准备，是做好工作的前提。

处事沉着，行动敏捷。做到“眼勤、口勤、手勤、腿勤”，力争做到不等门店顾客开口提出要求，就能及时提供服务。

善于发现问题，及时解决问题。不管分内分外，都要尽力主动给予帮助；反复检查，及时补正。

门店销售日常基本服务礼仪

形象意识

门店服务人员必须具备强烈的形象意识，从基本做起，塑造良好形象。门店销售人员仪容、仪表、着装之道。门店销售人员的衣着应当符合门店形象。原则上，门店销售人员的穿着及修饰应稳重大方、整齐清爽、干净利落。员工衣着要求得体、协调、整洁、悦目。上衣、裤子等最好相配，衣服平整，符合时节。西装左胸前口袋不放手帕以外的任何东西，禁止两手下垂插入下口袋中。男士长袖衬衫要塞在裤腰内，袖子最好不卷起，发型为短平头。女士宜化淡妆，勿戴过多头饰，裙装应配过膝长袜，领口过低及过短的衣服不宜穿着。

社交、谈吐

在门店范围内的交谈中，要讲普通话，交谈中善于倾听，不随便打断他人的谈话，不鲁莽提问，不问及他人隐私，不要言语纠缠不休或语带讽刺，更勿出言不逊，恶语伤人。

与顾客交谈诚恳、热情、不卑不亢，语言流利，准确，业务之外，注意话题健康、客观；采用迎送礼节。

与同事交谈，注意措辞分明，谦虚谨慎，维护门店形象，不互相倾轧，客观正派，不泄露商业机密。

举止和体态语的艺术

举止是门店服务人员在工作中行为、动作方面的礼节、礼貌要求，姿态是服务人员在行走、站立和就坐时身体应保持姿势方面的礼节、礼貌要求。一个人的举止是他形象的一副素

描，举止不仅表现了一个人的仪表容貌，也反映了一个人内在的气质和涵养。

门店销售服务人员的举止要端庄，动作要文明，要有所遵循，有所约束，在顾客面前打喷嚏、打哈欠、挖耳屎、剔牙齿、打饱嗝、哼歌嬉闹、吃东西更不允许。接待服饰、打扮、相貌奇特的客人，应做到不目眦久视，不惊奇窃笑，不交头接耳，不品评讨论。

门店销售服务礼仪意识小测试

作为一线门店人员，在遇到以下有关服务礼仪的问题时，你应该如何做出反应呢？

1、如果顾客找不到所需的商品在哪儿，你应该怎么办？

门店销售人员看到顾客应该面带微笑，主动地与顾客打招呼，“您好，需要我帮忙吗？”

当顾客需要服务人员提供商品使用、特点、质量等方面的信息时，门店服务人员应停止手中的活为顾客进行解答，并指引顾客其需购买商品所在位置。

2、顾客要买的商品没有怎么办？

如果顾客看中门店中的一款商品，但没有其喜欢的颜色和型号，销售服务人员应带领顾客到顾客服务部订购，如果不能订购或没有存货，则对顾客说“对不起，我们商店现在没有您需要的款式或颜色，请您选购其他商品。”

3、如果顾客需要服务人员为他在两种不同品牌的同类商品中作出选择，应如何解释？

门店销售服务人员可以详细介绍每一种商品的特点、性能等，

列举不同厂家商品的优缺点，再介绍一下这两种商品在商店的销售情况（哪一类商品卖的稍好一点），请顾客根据自己实际爱好和需求去选择商品，不要直接为顾客作出选择。

4、入股顾客对在门店已购买的商品的价格和质量有所怀疑，应如何为顾客消除疑虑？

先不要建议顾客将商品拿回来退货，应从两个方面为顾客解释，首先，商店是直接和知名、有信誉保证的供货厂商建立供货关系，商品质量有保证；并且，商品实行的是合理定价政策，可以保证商品物有所值，在此同时，请注意尊重顾客的选择，以顾客的选择为最终结果。

5、员工看到顾客损坏了门店的设备或商品应如何处理？

此时，员工应有礼貌制止，并通知安全管理部员工处理此事，避免与顾客在大庭广众下发生争执，影响门店的形象。

6、如果顾客买的东西太多，搬不动怎么办？

门店销售人员应主动帮助顾客搬动，必要时负责装车，若顾客无自备车可建议其到顾客服务部办理送货手续。

7、如果顾客在买完商品后，说商品有瑕疵应如何处理？

这种情况，首先应在销售之前与顾客共同检验商品的完好（包括配件），并使用专用包装袋封装。

8、顾客无理取闹怎么办？顾客要见值班经理或负责人怎么办？

如发生此类事件要十分冷静，不得与顾客发生口角，态度要十分礼貌，并可请部门经理，当日值班经理出面解决争执。

9、顾客突发疾病怎么办？

遇到这种情况，首先要通知其陪同人员，征得同意后，帮助顾客轿车迅速送往医院。

10、顾客询问销售人员工资怎么办？

应礼貌告诉顾客：“对不起，根据公司的规定我们的工资是保密的，请您原谅。”

门店销售服务礼仪知识总结：一个门店的商品及门店专业形象是门店综合实力的体现，往往具有持久的、高效的竞争优势，门店专业形象哪里来？来自商品的质量、功能、款式、门店人员的服务等，在门店专业形象中这些因素是动态的、发展的，而对门店专业形象形成影响最大的是门店服务人员的专业形象。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

服务礼仪知识点总结篇六

孔子曰：不学礼，无以立，礼仪是一种典章，接下来本站小编带你了解一下服务礼仪的基本知识。

在服务礼仪中，有一些具有普遍性、共同性、指导性的礼仪规律。这些礼仪规律，即礼仪的原则。掌握礼仪的原则很重要，它是志愿者更好地学习礼仪和运用礼仪的重要的指导思想。

1、尊重的原则

孔子说：“礼者，敬人也”，这是对礼仪的核心思想高度的概括。所谓尊重的原则，就是要求我们在服务过程中，要将对客人的重视、恭敬、友好放在第一位，这是礼仪的重点与核心。因此在服务过程中，首要的原则就是敬人之心常存，掌握了这一点，就等于掌握了礼仪的灵魂。在人际交往中，只要不失敬人之意，哪怕具体做法一时失当，也容易获得服务对象的谅解。

2、真诚的原则

服务礼仪所讲的真诚的原则，就是要求在服务过程中，必须待人以诚，只有如此，才能表达对客人的尊敬与友好，才会更好地被对方所理解，所接受。与此相反，倘若仅把礼仪作为一种道具和伪装，在具体操作礼仪规范时口是心非，言行不一，则是有悖礼仪的基本宗旨的。

3、宽容的原则

宽容的原则的基本含义，是要求我们在服务过程中，既要严于律己，更要宽以待人。要多体谅他人，多理解他人，学会与服务对象进行心理换位，而千万不要要求全责备，咄咄逼人。这实际上也是尊重对方的一个主要表现。

4、从俗的原则

由于国情、民族、文化背景的不同，在人际交往中，实际上存在着“十里不同风，百里不同俗”的局面。这就要求志愿

者在服务工作中，对本国或各国的礼仪文化、礼仪风俗以及宗教禁忌要有全面、准确的了解，才能够在服务过程中得心应手，避免出现差错。

5、适度的原则

适度的原则的含义，是要求应用礼仪时，为了保证取得成效，必须注意技巧，合乎规范，特别要注意做到把握分寸，认真得体。这是因为凡事过犹不及。假如做得过了头，或者做得不到位，都不能正确地表达自己的自律、敬人之意。

一、着装

1、着装应整洁、大方，颜色力求稳重，不得有破洞或补丁。纽扣须扣好，不应有掉扣，不能挽起衣袖。

2、男员工上班时应着衬衣、西裤，系领带。女员工应着有袖衬衫、西裤、西装裙或有袖套裙。

3、上班时间不宜着短裤、短裙(膝上10厘米以上)及无袖、露背、露胸装。

4、上班时间必须佩戴工牌，工牌应端正佩戴在左胸适当位置，非因工作需要不能在商场、办公场所以外佩戴工牌。

5、男员工上班时应穿深色皮鞋，女员工应穿丝袜、皮鞋。丝袜不应有脱线，上端不要露出裙摆。鞋应保持干净。不能穿拖鞋、雨鞋或不着袜子上班。

二、仪容

1、头发应修剪、梳理整齐，保持干净，禁止梳奇异发型。男员工不能留长发(以发脚不盖过耳背及衣领为度)，禁止剃光头、留胡须。女员工留长发应以发带或发卡夹住。

- 2、女员工提倡上班化淡妆，不能浓妆艳抹。男员工不宜化妆。
- 3、指甲修剪整齐，保持清洁，不得留长指甲。
- 4、上班前不吃葱、蒜等异味食物，不喝含酒精的饮料，保证口腔清洁。
- 5、进入工作岗位之前应注意检查并及时整理个人仪表。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)”。

三、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。

四、电话礼仪

- 1、应在电话铃响三声之内接听电话。
- 2、接听电话应先说：“您好，××品牌。”
- 3、通话过程中请对方等待时应主动致歉：“对不起，请稍候。”
- 4、如接到的电话不在自己的业务范围之内，应尽快转相关业务人员接听，如无法联系应做好书面记录，及时转告。

5、接到打错的电话同样应以礼相待。

6、拨打电话前应有所准备，通话简单明了，不要在电话上聊天。

7、通话结束时应待顾客、客户或上级领导先挂断电话，自己方可挂断。

8、不得模仿他人说话的语气、语调，不开过分的玩笑，不传播不利于团结的言论。

在营业场所十分忙碌，人手又不够的情况下，记住当接待等候多时的顾客时，应先向对方道歉，表示招待不周恳请谅解，不宜气急败坏地敷衍了事。

1、亲切地招待客人到店参观，并让他随意自由地选择，最好不要刻意地左右顾客的意向，或在一旁唠叨不停。应有礼貌的告诉顾客：“若有需要服务的地方，请叫我一声。”

2、如有必要应主动对顾客提供帮助，若客人带着大包小包的东西时，可告诉他寄物处或可以暂时放置的地方。下雨天可帮助客人收伞并代为保管。

3、顾客有疑问时，应以专业、愉悦的态度为客人解答。不宜有不耐烦的表情或者一问三不知。细心的营业员可适时观察出客人的心态及需要，提供好意见，且能对商品作简短而清楚的介绍，方便以有效率的方式说明商品特征、内容、成分及用途，以帮助顾客选择。

4、不要忽略陪在客人身旁的人，应一视同仁一起招呼，或许也能引起他们购买欲望。

5、与顾客交谈的用语宜用询问、商量的口吻，不应用强迫或威胁的口气要顾客非买不可，那会让人感觉不悦。当顾客试

用或试穿完后，宜先询问客人满意的程度，而非只一味称赞商品的优越性。

6、营业员在商品成交后也应注意服务品质，不宜过于现实，以为拿了钱就了事，而要将商品包装好，双手奉给顾客，并且欢迎下次再度光临，最好能送客人到门口或目送客人离去，以表示期待之意。

7、即使客人不买任何东西，也要保持一贯亲切、热诚的态度感谢他来参观，才能留给对方良好的印象。也许下次客人有需要时，就会先想到你并且再度光临，这就是“生意做一辈子”的道理！

8、有时一些顾客可能由于不如意而发怒，这时营业员要立即向顾客解释并道歉，并将注意力集中在顾客身上。这样就能清除思想中的所有杂念，集中思想在顾客的需求上。当他们看到你已把全部注意力集中于他们的问题上，他们也就冷静下来了。当然，最好的方法是要克制自己的情绪。不要让顾客的逆耳言论影响你的态度和判断。

9、要擅长主动倾听意见。虚心地听取抱怨，不中断他的发言，这样被抑制的情绪也就缓解了，使一位难对付的顾客不再苛求。有时营业员多用“嗯！嗯！”或“请讲下去”这些语句。它可使顾客知道你正在认真听取他的意见。

10、当顾客提出意见时要用自己的语言再重复一遍你所听到的要求，这再一次让顾客觉得他的问题已被注意，而且使他感到你会帮助他解决困难。

服务礼仪知识点总结篇七

一、保洁服务内容

作为一名保洁人员，不能只懂得打扫卫生，还要明白自己具体的工作任务。如果工作的糊里糊涂，你很快就会厌烦你的工作。一般公司要求保洁人员要做的有：

1、根据实际情况合理布设果皮箱或垃圾桶，垃圾清运日产日清，无垃圾桶、果皮箱满溢现象，保持垃圾设施清洁、无异味；垃圾袋装化。

2、有健全的保洁制度，道路、广场、停车场、绿地等公共区域设专人保洁，每天清扫2次；一层共用大厅每日拖洗1次；楼梯扶手每日擦洗1次；共用部位玻璃每周清洁1次；室外标识、宣传栏、信报箱等共用部位设施设备每周擦拭2次；路灯、楼道灯每月清洁1次。

3、共用雨、污水管道每年疏通1次；雨水井、化粪池、污水井每月检查1次，视检查情况及时清掏，保持通畅，无堵塞外溢；化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏。

4、二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。

5、进行保洁巡查，楼道内无乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放等现象。

6、建立消杀工作管理制度，根据园区实际情况开展毒和灭虫除害工作，适时投放消杀药物，有效控制鼠、蟑、蚊、蝇等害虫孳生。

7、公共通道每日定时清扫，楼梯扶手每日定时清擦不少于1次，公共部位门、内窗每周实时清擦不少于2次，外窗视情况急时清擦。

8、一层共用大厅、电梯候梯厅每日清洁不少于3次，电梯轿箱墙每日清擦不少于3次，电梯轿箱地面保持清洁，视天气情况及时保洁一层共用大厅、电梯候梯厅、果壳箱并配备专人

不间断的清洁、保洁，并对过往顾客有礼貌避让。

9、对园区内设置的垃圾桶、果壳箱做到日产日清，保持垃圾桶、果壳箱周边清洁，定期进行卫生消杀，消杀每周不低于3次。

保洁的仪表要求

保洁人员标榜的就是干净整洁，如果自己的外表邋里邋遢，是没人相信你的服务质量的。仪表包括容貌、姿态、个人卫生和服饰，是人的精神面貌外在表现。良好的仪表可以体现公司气氛、档次、规格，员工必须讲究仪表。具体要求如下：

- 1、着装要清洁整齐，上班要穿工作服，并且保持整齐干净，纽扣要齐全扣好，不可敞胸露怀、衣冠不整不洁，工号牌要戴在左胸前，不能将衣袖、裤子卷起，女员工穿裙子，不可露出袜口，应穿肉色袜子。系领带时要将衣服下摆扎在裤里，穿黑皮鞋要保持光亮。
- 2、仪容要大方，指甲要常修剪，不留指甲、不涂有色的指甲油，发式按公司的规定要求，男员工留寸发，发角不盖耳部为宜，女员工不留怪异发型，头发要梳洗整齐，不披头散发。
- 3、注意个人清洁卫生，爱护牙齿，男员工坚持每天刮胡子，鼻毛不准出鼻孔，手要保持清洁，早晚要刷牙，饭后要漱口。勤洗澡防臭，上班前不吃异味食品和不喝含酒精的饮料。
- 4、注意休息好，充足睡眠，常做运动，保持良好的精神状态，不要上班时面带倦容。
- 5、女员工要淡妆打扮，但不准佩戴怪异首饰及夸张的头饰，戴项链不外露，男女均不准戴有色眼镜。
- 6、每日上班前要检查自己的仪表，在公共场所需整理仪表时，

要到卫生间和工作间，到客人看不到的地方，不要当着客人的面在公共场所整理。

一. 笑服务

1、服务行业是离不开微笑的，微笑服务能提升你的亲和力，拉近与的距离，以便更好的满足的需求。

2、微笑的内涵。微笑是自信的象征，一个人充分尊重自己，重视自己，有理想，有抱负，充分看到自身存在的价值，必须重视强化自我形象，青春常驻，笑脸常开。

3、微笑是礼仪修养的充分展现，一个有知识、重礼仪、懂礼貌的人必然十分尊重别人，即使陌路相逢，也不吝啬把微笑当作礼物，慷慨地奉献给别人。

4、微笑是和睦相处的反映。现实生活丰富多彩，既有风和日丽、鲜花盛开的暖春，也有风雪交加、百花凋谢的寒冬，人生旅途，既有坦道，也有坎坷。但是只要我们脸上充满微笑，乐此忘忧，就会使身处人生这个大舞台的人们都感到愉快、安祥、融洽、平和。

5、微笑是心理健康的标志。一个心理健康的人，定能将美好的情绪、愉快的心境、温暖的盛意、善良的心地、水乳交融、交成微笑。

6、微笑是一种资本。能够创造经济价值和社会效益。

7、微笑是对别人的尊重也是对爱心和诚心的一种礼赞，是社会生活中美好而无声的语言。

四、保洁的仪态要求

仪态：是指人们在交往交际活动中的举止所表现出来的姿态

和风度，包括日常生活和工作中的举止。具体要求如下：

1、员工应对时，行为举止应端庄、稳重、落落大方，表情自然（略带微笑）、诚恳、和蔼可亲，同时应精神振奋，服务情绪饱满。

2、除特殊情况外，员工接待和应对对方应采取站式服务，站立时不得双手插入衣裤包内或随意乱放，不得敲桌子或玩弄其它物品。

3、正确的站姿有：侧放式——双手放在腿部两侧，双手与肩齐宽自然下垂分开，挺胸、收腹、两眼平视前方（男女皆可，以男员工为宜）。前腹式——双手相交放在小腹部（男女皆可，以女员工为宜）。

4、面对或有在场时，身体不得东倒西歪，前倾后靠，不得伸懒腰、驼背、耸肩；不得打喷嚏、打哈欠、挖耳鼻、剔牙、打饱嗝、挖眼屎、搓泥垢、修指甲、吸咽口水、吹口哨、哼歌曲、吸烟、嚼口香糖、吃零食。

5、坐姿要端正，腰部挺起，胸前挺，双肩平正放松，坐时应坐满椅子的2/3，手自然放于膝上，双膝并拢。不能坐在椅子上前俯后仰，摇腿、跷腿或跨在椅子上。

6、员工行走：上身正直不动，肩平不摇，两臂摆动自然，两腿直而不僵，步幅适中均匀，两脚落地一线；男员工行走时，两脚跟交替前进在一线上，两脚尖稍外展；女员工宜走一字步，切忌行走时晃头晃肩，左右摇摆。严禁相互搂腰、搭背、牵手。

7、恰当的手势：与交谈时，手势不宜过多，动作不宜过大，介绍某人或为引路指示方向时，应掌心向上，四指并拢，大拇指张开，以肘关节为轴，前臂自然上抬伸直，鼓掌时，应用右手手掌拍左手掌心，但不要过分用力，时间过长；在谈到自己时，可用手掌轻按自己的左胸。

8、取拿低处物品时，两脚稍分，屈膝下蹲，慢慢弯腰拿起。递交给的物件应双手奉上。

9、行鞠躬礼时，应停步，躬身 15° — 30° ，眼往下看，双手交叉放于小腹部。

10、或领导对面走过应点头致意，并侧身让路或慢步随后。(因受工作性质时，允许员工边工作边致礼)

11、为客人服务时，不得流露出厌烦、冷淡、愤怒、僵硬的表情，不得扭捏作态、吐舌、做鬼脸等，不得因私人的情绪不佳而影响工作。

12、注意做到走路轻、说话轻、操作轻，打喷嚏时要背向或用手帕掩住口鼻。

13、工作时严看书、看报、打磕睡、吃东西、喝酒、听收音机、办私事；不得聊天、开玩笑、讲粗话、脏话、大声喧哗或窃窃私语。

14、不准随地吐痰。

礼仪的原则：

1. 遵守的原则：在交际中必须自觉/自愿遵守礼仪，一言一行，一举一动，不论职位大小，身份高低，财富多寡。

2. 自律的原则：自我要求，自我约束，自我控制，自我对照，自我反省，自我检点。

3. 敬人的原则：与交往的对象要互谦互让，互尊互敬，友好相待，和睦共处，重视、尊重友好放在第一位。

4. 宽容的原则：既要严于律己，更要宽以待人，多包容他人，多体谅他人，多理解他人，而不要求全责备，斤斤计较，过

分苛责。

5. 平等的原则：在具体日常工作中允许因人而异，根据不同的服务对象采取不同的方法，但核心点是一视同仁，给予同等程度的礼遇。

6. 从俗的原则：由于国籍，民族，文化背景的不同，存在着十里不同风，百里不同俗的局面，不要自高自大，妄自尊大，必须坚持入乡随俗，与绝大多数人的习惯，做法保持一致，切勿目中无人。

7. 真诚的原则：务必待人以诚，诚心诚意，诚实无欺，言行一致，表里如一，不能在具体操作时口是心非，言行不一弄虚作假，投机取巧。

8. 适度的原则：是要求应用礼仪时，为了保证取得成效，必须注意技巧，合作规范，特别注意把握分寸，认真得体。

服务礼仪知识点总结篇八

总的来说，中餐服务礼仪讲究的就是两个字：排场。

中餐的服务流程大致可分为三步：

迎宾——中餐馆往往会安排一定数量的迎宾守在门口，有客人进来，迎宾会引导客人至相应席位。点菜之前会有香巾用来净手并上茶点。

入席进餐——客人在进餐过程中，应有服务员时刻照应，添茶、上酒等，或看客人餐盘内吃过的食物堆积，要及时更换。

餐毕——递香巾净手，上清口茶。递账单送客。

中餐服务礼仪重在特色服务

一个中餐厅往往有所特有的菜色，即是我们所说的招牌菜。这是中餐馆吸引客人的一个手段，客人选择一个中餐厅去就餐，往往是因为这个中餐厅的某种菜色打动了客人。

因此，中餐厅应做好招牌菜的宣传，同时辅以中餐馆的独特装修风格。

例如，有这样一家中餐馆，它的装修主题取的是武侠风格。店面的装修依照武侠小说当中的场景布置，服务员叫店小二，经理叫掌柜的，客人称客官。同时会根据客人的人数和性别分别取不同的武侠小说内人物的姓名，如果是一对情侣，店小二会唱喏到，有请杨过和小龙女等。

这就是特色，也是吸引客人前来的原因，相信来这家店的客人大部分都是武侠小说爱好者吧。