



销售服务礼仪

上海市经济委员会 编



上海百家出版社
Shanghai Baijia Publishing House

迎世博商业服务业员工系列培训教材



类别(910) 国家图书馆

销售服务礼仪

上海市经济委员会 编



上海百家出版社

Shanghai Baijia Publishing House

图书在版编目(CIP)数据

销售服务礼仪/上海市经济委员会编. —上海: 百家出版社, 2008.9

(迎世博商业服务业员工系列培训教材)

ISBN 978-7-80703-873-3

I. 销… II. 上… III. 销售—商业服务—礼仪—技术培训—教材 IV. F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2008) 第161193号

- | | |
|-------|--|
| 丛 书 名 | 迎世博商业服务业员工系列培训教材 |
| 书 名 | 销售服务礼仪 |
| 编 者 | 上海市经济委员会 |
| 责任编辑 | 唐少波 |
| 装帧设计 | 梁业礼 |
| 出版发行 | 上海文艺出版总社 (www.shwenyi.com)
上海百家出版社 (www.bjph.net) |
| 地 址 | 上海市茶陵路175弄3号 (200032) |
| 经 销 | 各地新华书店 |
| 印 刷 | 上海有声印刷有限公司 |
| 开 本 | 787 × 960 1/32 |
| 印 张 | 20.5 |
| 字 数 | 340000 |
| 版 次 | 2008年9月第1版 2008年9月第1次印刷 |
| 印 数 | 1—10000套 |
| ISBN | 978-7-80703-873-3/F·48 |
| 定 价 | 30.00元 (共6册) |

《迎世博商业服务业员工系列培训教材》

编审委员会

主 任	艾宝俊		
执行主任	肖贵玉		
副 主 任	王 坚		
委 员	金兴明	张新生	杲 云
	周敏浩	胡文君	
主 编	张新生		
副 主 编	胡文君	方名山	于 成
编辑成员	乔 刚	张大成	吴建国
	赵玉麟	王志财	赵玉春
	范坚勇	刘小清	谢春霞
	孙天福	郑 弢	杨海慧
	胡 岩	胡 萍	王正宇
	范 娟	姜 华	陆 晔
	金南辉	杨凤珍	韦 玮

编者的话

上海商业服务业是城市重要的窗口行业，在举办2010年上海世界博览会期间将向世界充分展示国际化大都市的神韵和购物天堂的魅力。

“当好东道主，热情迎嘉宾”是上海商业服务业广大员工的共同心愿。为进一步提升上海商业服务业的软实力，更好的为中外顾客服务，建设一支“文明礼仪迎顾客，世博服务创一流”的上海商业服务业员工队伍，按照《上海商业服务业从业人员行为礼仪规范》，我们编写了《迎世博商业服务业员工系列培训教材》，由《销售服务礼仪》、《交往礼仪手语》、《商务礼仪英语》、《生活服务礼仪》、《餐饮服务礼仪》和《世博礼仪知识》分册构成，为全市商业服务业员工开展迎世博培训工程服务，更好地践行“城市，让生活更美好；商业，让生活更精彩；礼仪，让生活更文明；语言，让生活更美妙”。为办好一届成功、精彩、难忘的世博会添彩。

本教材的编写，得到了上海世博会事务协调局的指导，和上海商贸职业教育集团、上海市残疾人联合会和上海东方国际手语教育学校的支持配合，在此一并表示感谢！

目 录

基本服务礼仪

仪容仪表	2
仪态举止 ○ 言 谈	9
仪态举止 ○ 姿 势	12
仪态举止 ○ 表 情	15

综合百货 / 专业 / 专卖店服务礼仪

过程礼仪	18
岗位行为礼仪	36

便利店 / 超市 / 大卖场服务礼仪

过程礼仪	48
岗位行为礼仪	61

基本服务礼仪

仪容仪表



基本要求

仪容修饰应昂扬健康
仪容修饰应和谐自然
仪容修饰应整洁干净
仪容修饰应端庄大方



头 发

经常洗头，保持头发整齐、清新、清洁、蓬松、无头屑、额发不遮到眼睛、发型适中、即不时髦，又不沉闷。男性不留长发，经常剃须，不留胡子，修剪鼻毛。女性头发长度适中，长发应扎好，不披头散发。

面 部

清爽干净，眼角无眼屎，
鼻腔干净，耳朵凹槽无积垢，
牙齿清洁，每天数次刷牙、漱
口、工作时不吃葱蒜辛辣食
品，不能有口臭。根据不同场
合，可以适当化妆修饰面容。





双 手

经常洗手，保持干净，经常修剪指甲，不留长指甲，清除指甲内污垢，女性修饰指甲的颜色以淡雅为宜，并修补剥落处。





服 装

按规定穿着统一工作服装，不随便修改，勤洗、勤烫服装，保持干净、整齐。

工作期间不穿高级服装、奇装异服（如袒胸露肩之类），男士贴身内衣不可露出衬衫外，女子内衣的带子也不能显露于衣外。



鞋

保持鞋面干净，及时清除灰尘、泥巴，保持光亮。注意鞋带是否松、脱，特别不要脚跟直接踩在鞋帮上。

员工佩戴饰物应按照企业的规范要求，要符合岗位身份。

男性工作时不宜佩戴首饰。女性首饰以简为佳，以雅为品。不要佩戴悬挂式耳环，手上有手表就不宜再佩戴手镯手链，项链不宜太粗。

统一佩戴胸卡（证）或工号牌。熟练掌握外语、手语的专门人员，要佩戴印有醒目标识的胸卡（证）。

饰 物





基本要求

文明、礼貌、亲切、准确；口齿清晰、音量适中；注意说话时的语气；规范使用普通话；正确使用外语，手语。

称 呼

商业企业领域通常从辈份上尊称对方。例如“叔叔”、“伯伯”、“阿姨”、“先生”、“小姐”“小弟弟”“小妹妹”或者用“您”等。

招 呼

“您好”、“您早”、“欢迎您”、“欢迎光临”、“先生，非常感谢您来我店”、“是您来了，请稍等”、“对不起，让您久等了”等。



告 别

“欢迎您下次再来。再见!”、“承您照顾，非常感谢，若我们的服务有不周到的地方，请多提意见。”

常用文明语

“请”、“谢谢”、“对不起”、“欢迎”、“好的”、“请您慢慢挑选(享用)”、“能为您服务很高兴，有什么需要帮忙吗?”、“不客气”。

警示用语

“小心玻璃”、“小心地滑”、“小心台阶”、“小心碰头”、“禁止吸烟”、“暂停使用”、“暂停收银”、“正在维修”、“请勿挤靠”、“请保管好您的物品”、“请照看好您的小孩”、

“老幼乘电梯需要家人陪同”、

“请勿带宠物入内”、“票款请当面点清”、

“乘电梯请靠右侧站立”、“贵重物品请勿触摸”、“请节约用水”等。





手 势

交谈时，适当使用一些手势，可以加强沟通，如抬手臂挥动表示欢迎或告别，右手举起行礼表示抱歉。

有时还可以以当时情景做眨眼，努嘴来代替语言传达相关信息。

男士应动作力度大，而女士则轻柔，但都要注意幅度不宜过大。

忌 语

“还没上班，外面等会。”

“不知道，墙上贴着呢，自己不会看吗？”

“都一样，没啥挑的。”

“你到底要不要？”

“这个东西很贵的！”

“喊什么，等一会，没看到在忙吗？”“没零钱，自己找地方换去。”

“有意见找领导去！”

“下班了，不办了。”