

迎世博商业服务业员工系列培训教材



生活服务礼仪

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



生活服务礼仪

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

生活服务礼仪/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 .生… II .上… III .服务业—礼仪—技术培训—教材
IV .F719

中国版本图书馆CIP数据核字 (2008) 第161206号

- | | |
|-------|--|
| 丛 书 名 | 迎世博商业服务业员工系列培训教材 |
| 书 名 | 生活服务礼仪 |
| 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	2—31
美容业服务礼仪	34—45
美体业服务礼仪	48—53
美发业服务礼仪	56—65
沐浴业服务礼仪	68—77
照相业服务礼仪	80—91
洗染业服务礼仪	94—99

基本服务礼仪

仪容仪表

服 装

——穿戴制服要整洁大方得体。制服每天清洗并用熨斗烫好。如没有统一制服，则服装应整洁、大方、得体。

鞋 子

——穿胶底鞋、平跟或低跟皮鞋，以免走起路来发出响声。

身 体

——每天必须沐浴，尽量不要使用令人不快的刺激性香水和化妆水。





口腔卫生

——饭后睡前要漱口。上班时不吃刺激性食物，如大蒜、洋葱等。

头发

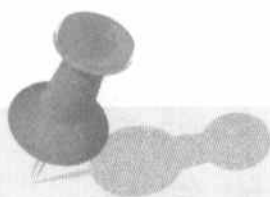
——保持头发清洁，长发最好束在脑后。不要有发丝下垂；短发定期打理，刘海长度以不遮盖眼睛为标准。

手、指甲

——双手始终保持清洁，工作前后都必须消毒，指甲定期修剪，不可上颜色艳丽的指甲油。

其他

——茶杯、化妆品、头梳等个人用品不要共用。



小贴士：在基本符合礼仪规范的基础上，建议美发师服饰可以结合企业形象，适度体现时尚化，个性化。

服 饰

1. 工作牌佩戴在左胸前，不得用外衣遮盖，美发师佩戴装饰物、标记物时，不可影响到操作。

2. 美容师项链应放在制服内，不可外露。如要使用到美容美体仪器时，则应摘除。

小贴士：员工应保持精神饱满，面容洁净。女员工应遵循庄重、简洁、适度的淡妆原则。



3. 美容师手腕部不得佩戴手镯、手链、手表；手指不能戴戒指；佩戴耳钉数量不得超过一对，式样以素色耳针为宜。美发师可以佩戴适当的首饰，但不能影响操作。

4. 美发师衬衫袖口须扣上，衬衫下摆应束在裙内或裤内。

5. 穿裙装时，必须穿连裤丝袜，丝袜不可有破损，颜色以肉色为宜，忌光脚穿鞋。



站 姿

女 士

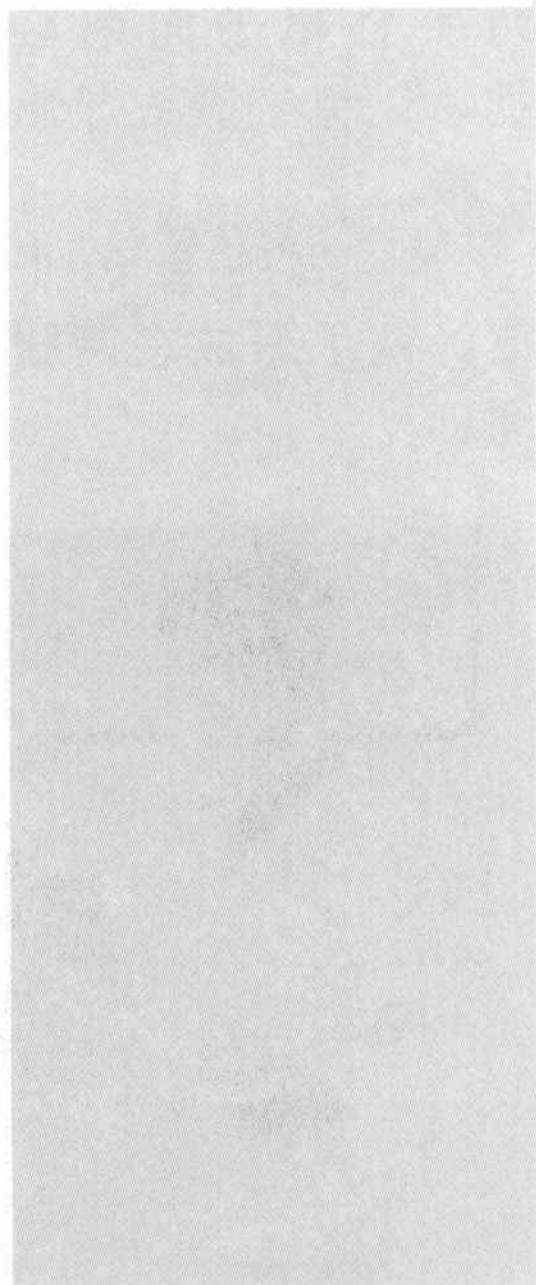
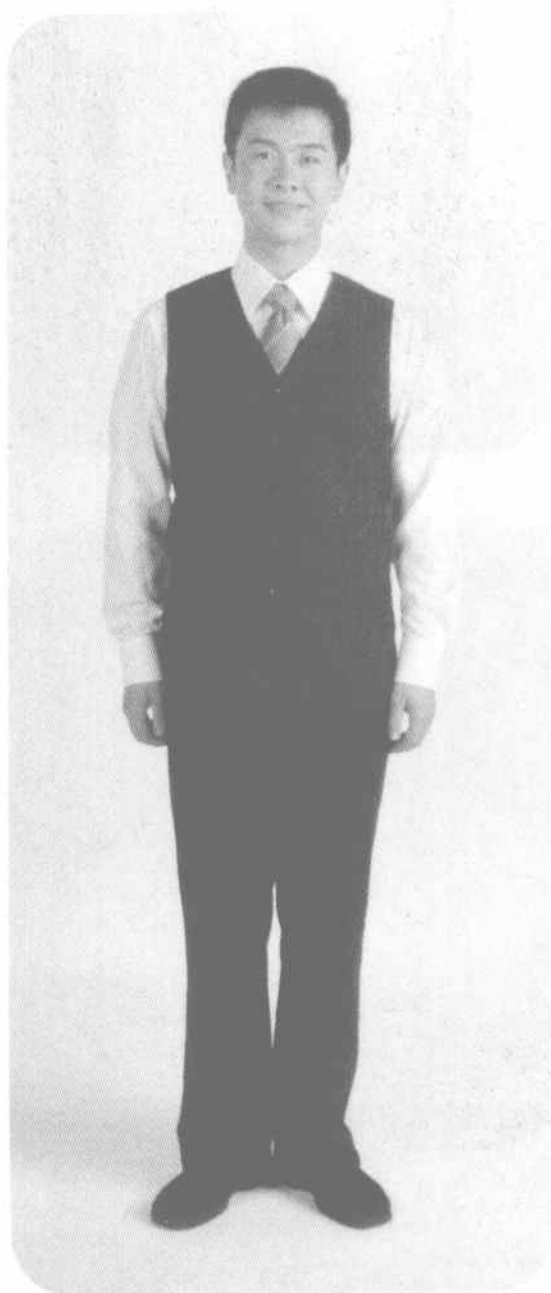
- 1、左（右）脚打开45度，右（左）脚正对前方，成“丁”字步，两膝稍弯曲，表情自然。
- 2、抬头、挺胸、收腹，提臀。
- 3、两手掌相握下垂于小腹或自然下垂。
- 4、表情自然微笑、双目平视、颈部挺直、微收下颌。

小贴士：不正确的站姿：
低头、含胸、挺肚子、耸肩、斜腰、靠在柜台或椅背上、双手抱在胸前。



男士

1. 两脚跟并拢，两脚尖张开60度呈“V”字步或两脚稍微分开，与肩同宽。
2. 抬头、挺胸、收腹，提臀。
3. 两手掌自然下垂或两手合握于背后。
4. 表情自然微笑、双目平视、颈部挺直、微收下颌、两臂自然下垂、双肩放松稍向后。



坐 姿

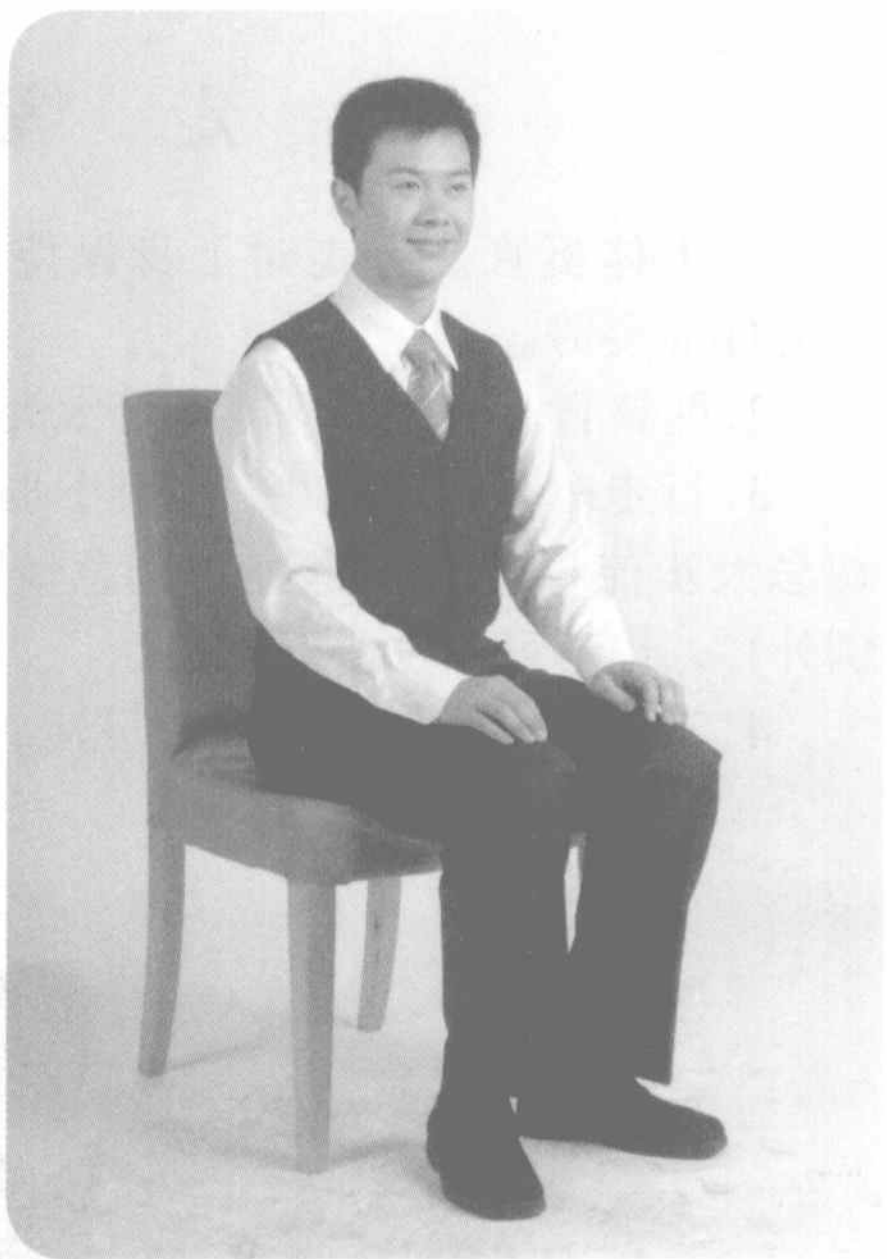
1. 轻轻走到座位前面，保持基本的站姿。眼睛目视前方，用余光注视座位。

2. 其中一条腿后撤以感觉椅子的位置，然后轻轻落座。

3. 落座时，应用两手将裙子向前轻拢，以免坐皱或显出不雅。

4. 两腿自然平放，两手平放在两腿间。





5. 男美容美发师坐的时候膝盖可以稍稍分开，但不可以超过肩宽。

小贴士：落座时应避免扭臂寻座或动作太大引起椅子乱动及发出响声。

走 姿

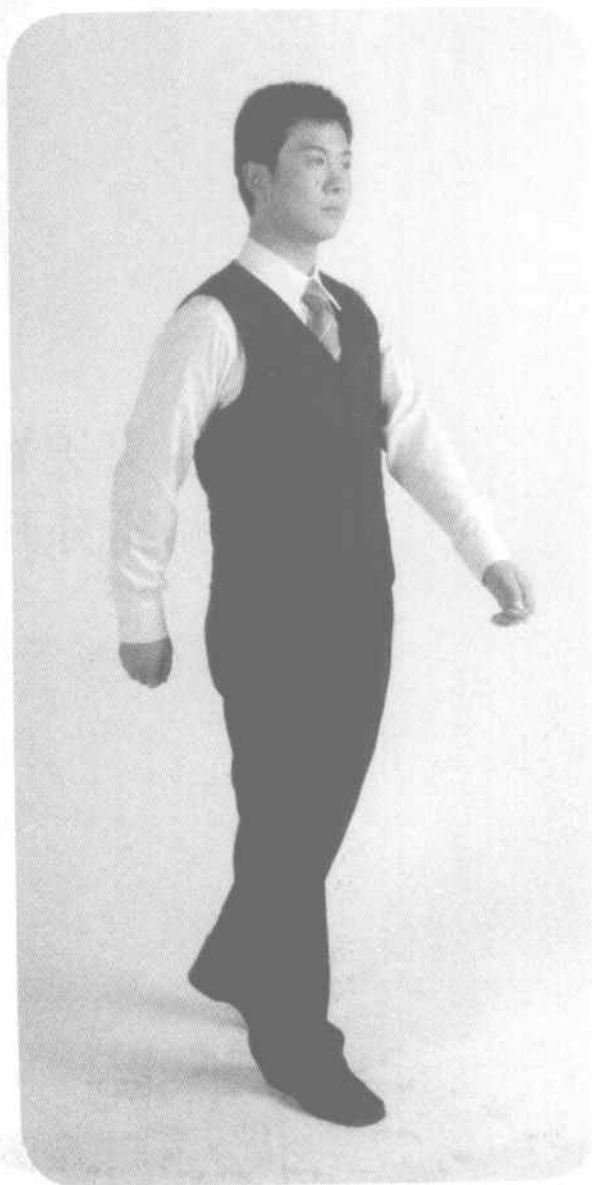
1. 上体挺直。行走时上身保持站立的标准姿势。

2. 两臂自然摆动，幅度不可太大。

3. 行走时步伐要适中，多用小步。切忌大步流星，严禁奔跑（危急情况例外），也不可擦着地板走。

4. 工作时步子要轻、稳、灵活。

小贴士：两脚基本走在一条直线上，忌讳挺髌扭臀等不雅动作，也不要行走时出现明显的正反“八字脚”。





行走的注意事项

1. 几人同行时，不要并排走，以免影响顾客或他人通行。如确需并排走时，并排不要超过3人，并随时注意主动为他人让路，切忌横冲直撞。

2. 和顾客、同事对面擦过时，应主动侧身，点头问好；并微笑着做出手势“您先请”。

3. 一般不要随便超过前行的顾客，如需超过，首先应说“对不起”，待顾客闪开时说声“谢谢”，再轻轻穿过。

