

国家电网客服人员必备丛书

24小时供电服务热线
95598

服务礼仪

■ 梅薇薇 梅雨霖 编著



服务是内容 礼仪是包装
适度包装更利于行业营销



中国电力出版社

www.cepp.com.cn

国家电网客服人员必备丛书

24小时供电服务热线
95598

服务礼仪

■ 梅薇薇 梅雨霖 编著



中国电力出版社

www.cepp.com.cn

内 容 简 介

本书精选了电网客服人员工作环境及日常生活中的礼仪知识,简洁实用、易懂易学,基本能满足从事客服工作或服务时的实际应用需要,是提高电网客服人员整体基础素养的实用礼仪读本。本书既可作电网企业客服人员相关培训教材,也可作工具书来自学使用。

图书在版编目 (CIP) 数据

服务礼仪/梅薇薇,梅雨霖编著. —北京:中国电力出版社, 2010.1

(国家电网客服人员必备丛书)

ISBN 978-7-5083-9613-2

I. 服… II. ①梅…②梅… III. 电力工业—工业企业—商业服务—礼仪—中国 IV. F426.61

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 195808 号

中国电力出版社出版、发行

(北京三里河路 6 号 100044 <http://www.cepp.com.cn>)

汇鑫印务有限公司印刷

各地新华书店经售

*

2010 年 1 月第一版 2010 年 1 月北京第一次印刷
787 毫米×1092 毫米 32 开本 7.125 印张 131 千字
印数 0001—3000 册 定价 18.50 元

敬 告 读 者

本书封面贴有防伪标签,加热后中心图案消失
本书如有印装质量问题,我社发行部负责退换

版 权 专 有 翻 印 必 究



国家电网客服人员**必备丛书** >>>

服务礼仪



礼仪是职业的包装

中国素有“礼仪之邦”的美称；《礼记》作为中小学教材，也一直延续了数千年之久。但是，时代发展到今天，古代传下来的有些礼仪已经明显过时，比如跪拜、鞠躬等；有些礼仪则与国际习俗相距太远，比如宴请及会议座次等，这些，都不合乎当今时代发展的需要。

未来的世界，经济全球化是发展方向，行业竞争也就成为必然。作为行业，怎样使自己能在变幻的市场经济大潮中更好地平稳运行并向上发展？作为员工，怎样更好地去服务于公众并融入团队的群体之中呢？学习并熟练地运用好礼仪就是关键的一环，正所谓“入乡随俗”是也。本书正是在这种思想的指导下构思、拟写而成的。

本书从职业角度切入，紧紧围绕着相关的职业活动，以电网企业的客户服务为经；以个人礼仪、社交等为纬；以大众通用的基本礼仪为度；着眼于公众及公众服务场所，侧重实践中的惯例，普及并介绍了一些最基本的服务工作礼仪知识。我们的初衷，是出于先向已经在电网企业客服工作岗位或即将走向电网企业客服工作岗位的朋友们普及一些最基本的礼仪知识，以帮助大家顺利上岗并作好

服务，进而较迅速地提高和发展电网企业客服工作的服务水平。

本书的内容以实用为原则，以简洁、明白、容易操作为标准，力求能广泛地满足各层面电网企业客服工作人员的实际需要。因为综合考虑到多方面的读者需要，所以不分章节，以方便不同层面的读者，或不同学校、学科的教师自行灵活安排。

就行业与职业而言，如果说服务是内容，那么礼仪就是包装。在市场经济的社会中，适度包装显然有利于更好地进行行业营销，同时也是员工们自我营销的必要途径。从这一角度上说，礼仪几乎是一切职业活动中最好的入场券。

本书在编写过程中，不可避免地借鉴吸纳了各界礼仪专家们的成熟观点，谨此致谢；但为了读者朋友们在实践中的操作方便，我们也根据各种职业活动中的实际应用惯例来作了尽可能的量化。量化的目的，仅仅是为了帮助刚入门的从事客服工作的朋友能够明白准确地操作，切不可因而固守程式、机械地绝对化。

我非常赞赏著名礼仪专家金正昆教授“礼贵随俗”的观点。按照这个观点，所有的礼仪都会随着时代的发展而发展变化。尽管这种发展变化的过程可能非常缓慢，但是大家一定不能忘记与时俱进。

编者

2010年1月



国家电网客服人员



服务礼仪



目 录

礼仪是职业的包装

认 识 礼 仪

- | | |
|------------------|---|
| 1. 什么是礼仪 | 2 |
| 2. 礼仪的基本原则 | 4 |
| 3. 礼仪的作用 | 6 |
| 4. 学习礼仪的意义 | 7 |

环 境 礼 仪

- | | |
|--------------------------|----|
| 5. 环境的重要性 | 10 |
| 6. 客服大厅的选址 | 11 |
| 7. 门脸布置 | 13 |
| 8. 客服大厅的空间利用艺术 | 14 |
| 9. 客服办公桌椅的摆设技巧 | 15 |
| 10. 营造出良好的客服办公心理环境 | 17 |
| 11. 色调选配 | 20 |
| 12. 背景音乐选择 | 23 |
| 13. 办事提示 | 27 |

14. 座椅高度	28
15. 座椅距离	30
16. 工作人员态度	32
17. 基本宣传品	34
18. 相关服务设施	35
19. 保安人员的位置	36
20. 室内温度调节	36

个 人 礼 仪

21. 发型设计	38
小贴士：常见发型及其表现特点	39
22. 表情设计	40
23. 眼镜选配技巧	41
24. 面容设计	42
25. 化妆的艺术	43
26. 使用香水的技巧	45
27. 着装技巧	46
28. 领带的打法	54
29. 丝巾的打结法	59
30. 佩戴饰物的讲究	61
31. 站立礼仪	66
32. 行走礼仪	67
33. 就坐礼仪	69

34. 微笑的技巧	70
35. 手势礼仪	71
36. 谈吐礼仪	73
37. 常用礼貌语	76
38. 常用应酬语	77
39. 常用问候语	79
40. 常用客套语	80
41. 乘扶梯（电梯）的礼仪	80

工 作 礼 仪

42. 上岗的准备	84
43. 上下班礼仪	85
44. 对上司的礼仪	86
45. 与同事的礼仪	87
46. 与客户的礼仪	87
47. 服务礼仪	88
48. 服务中的距离技巧	90
49. 职业语言的讲究	91
50. 办事礼仪	92
51. 管理技巧	92
52. 调查技巧	93
53. 请示、汇报礼仪	96
54. 服务中的时间把握技巧	97

会议礼仪

55. 与会礼仪	100
56. 标语横幅的讲究	101
57. 会议座次礼仪	102
58. 会议发言的礼仪	104
小贴士：怎样写好讲话稿	106
59. 演讲技巧	109
60. 入场礼仪	113
61. 退场礼仪	114
62. 领奖礼仪	114

社交礼仪

63. 打电话的礼仪	116
64. 接电话的礼仪	117
65. 使用手机的礼仪	118
66. 迎客礼仪	119
67. 待客礼节	120
68. 送客礼仪	120
69. 敬烟礼仪	121
70. 敬礼礼仪	123
71. 握手礼仪	125
72. 人际交往中的目光注视礼仪	128

73. 介绍他人的礼仪	129
74. 自我介绍的礼仪	132
75. 名片礼仪	135
76. 道歉的礼仪	137
77. 致谢的礼仪	138
78. 拜访的礼仪	138
79. 邀请的礼仪	140
80. 送礼、收礼的礼仪	141
小贴士：商务交往中的送礼原则	142
81. 参加舞会的礼仪	143
82. 网络礼仪	144
83. 卫生间礼仪	145

餐 饮 礼 仪

84. 敬茶、饮茶礼仪	148
85. 敬酒礼仪	148
86. 宴会座次礼仪	151
87. 就座、离座礼仪	152
88. 餐饮礼仪	152
89. 用餐七忌	156
90. 使用餐巾的礼仪	156
91. 吃自助餐的礼仪	157
92. 使用筷子的艺术	157

93. 使用调羹的讲究	159
94. 使用牙签的礼仪	160

涉外礼仪

95. 涉外交往的原则	162
96. 涉外迎送礼仪	162
97. 献花礼仪	164
98. 给外宾送花的讲究	165
99. 国旗悬挂礼仪	168
100. 对外国人的称呼	170
101. 恪守女士优先原则	171
102. 交谈宜忌	172
小贴士：部分国家的话题宜忌	173
103. 签字礼仪	175
104. 喝咖啡的讲究	177
105. 吃西餐的礼仪	178
106. 喝汤的礼仪	181
107. 吃面包的礼仪	181
108. 吃蔬菜和沙拉的礼仪	182
109. 吃鱼、虾、海鲜的礼仪	182
110. 吃肉类的礼仪	183
111. 吃甜点的礼仪	183
112. 吃水果的礼仪	184

113. 向外宾赠送礼物的礼仪	185
小贴士：部分国家的送礼习俗	186
114. 付小费礼仪	189
115. 部分国家对颜色的好恶	189
116. 部分国家对数字的喜忌	191
117. 世界各国民俗宜忌	192
118. 有关宗教禁忌	205
119. 有趣的国外手势	212
120. 部分国家的图案宜忌	214



国家电网客服人员必备丛书 >>>

服务礼仪

认识礼仪





礼仪是我国古代制定的一种行为准则和道德规范。

礼仪的作用，主要是正仪容、修辞令。礼仪作用的发挥，特别强调有来有往。电网企业客服部门学习礼仪的最大目的，绝不是为着机械地照搬照套，而应删繁就简，希望且确保能在为各类用户的服务中增进理解、加强沟通，至少不犯常识性错误，保证生产、生活和各项活动正常有序的进行。

1. 什么是礼仪



“礼”与“仪”在古代本来是两个含义不同的词。从狭义上讲，“礼”指礼貌、礼节，“仪”则指仪表、仪容、仪式；从广义上讲，“礼”是我国古代制定的行为准则和道德规范，“仪”则是一种法度和准则。

今天，我们把“礼”、“仪”二字合用，指的就是人们在社会交往中，以建立和谐关系为目的的各种符合文明礼貌精神及要求的行为准则和规范的总和。

礼仪实质上是一种综合沟通手段，是一种包括了视觉、触觉、听觉等多方面的综合沟通。

我国古人对礼仪的重要性早就有非常精辟的论述：“凡人之所以为人者，礼义也”；“不学礼，无以立”；“礼之于人，犹酒之有曲也”；“人无礼而不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”……，说的都是礼仪的重要性。“德建名起，行端表正”；“礼义之始，在于正容体、齐颜色、顺辞令”；“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”；“老吾

老，以及人之老；幼吾幼，以及人之幼”……，说的都是礼仪的内容或作用。

从现代看，礼仪的重要性至少表现在七个方面：

(1) 礼仪是社会文明的表现。礼仪作为一种社会、道德、习俗、宗教等方面的人们行为规范，不仅是人区别于其他动物的标志之一，也是一个社会的文明程度和道德修养的一种外在表现形式。一个和谐繁荣的社会必然也是一个处处充满着文明礼貌的社会。

(2) 礼仪是人类立身处世之本。人类社会，礼仪无处不在，它不仅展现出一个人的风度与魅力，同时也体现着一个人的内在学识和文化修养。

(3) 礼仪是待人接物的基本学问。人们生活在这个世界上，离不开待人接物；而待人接物的最基本要求，首先就得讲究文明礼貌。不难想象，一个连基本礼貌都不懂的人，还如何去完成与他人的正常交往。

(4) 礼仪是人际交往的通行证。由于礼仪能规范言谈举止、塑造良好形象、架设友谊桥梁，因而能帮助我们交往成功。堪称是最好的人际交往名片。

(5) 礼仪有助于塑造良好的个人或组织形象。人们看人看事总习惯于从第一印象开始。不管是个人还是社会组织，一开始就能给他人展示出良好的言行举止，自然也就有助于在他人心目中形成良好的第一印象。

(6) 礼仪有利于相互间的顺利沟通。理解是相互的，沟通也是相互的。正常情况下，由于合乎礼貌的言行举止



总是很容易在他人心目中形成较良好的第一印象，同时也就为下一步更深入的交往打下了有利基础。

(7) 礼仪有利于社会的和谐与发展。社会的和谐首先就得依赖于人际关系的和谐，而文明礼貌则是造就人际和谐的首要一环。不能想象，两个整天互相瞪眼、恶语相向的人，相互之间还怎么交流下去。

了解礼仪，就能轻松交往。建议那些为搞不好人际关系而苦恼，或不懂礼仪而在交往或服务时显得手足无措的朋友们，都来好好重视礼仪、学好礼仪，没准就能为自己重新打开一片崭新的天地来。

2. 礼仪的基本原则



礼仪的基本原则大致分为两种。一种是一般礼仪原则，通常有八个方面：

一是宽容。宽容就是不苛求于人，也就是听得进、而且可以理解他人的不同意见。强调的都是人们在交际活动中运用礼仪时，既要严于律己，更要宽以待人。

二是敬人。人都是需要自尊，也讲究自尊的。什么是自尊？自尊就是我们平时所说的顾脸面。敬人，就要求人们在社会交往中，心中长存敬人的仁心，处处顾及他人的自尊，不可伤害他人的个人尊严，更不能侮辱对方的人格。

三是自律。自律就是自己约束好自己。这是礼仪最基础的出发点。学习、应用礼仪，最重要的就是要自我要

求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点。自律的基础就是自觉。有人要求时如此，没人要求时同样能如此。

四是实践。再好的理论，如果不付诸实行，也仍然无济于事。社会制定出礼仪规范，目的也是要去实践遵守。所以，在一切社会人际应酬中，每一位参与者首先都必须自觉、自愿地遵守礼仪、实践礼仪，并能够用礼仪要求来规范自己在交往活动中的言行举止。

五是适度。礼仪应用时要注意做到把握分寸，认真得体，贵在适度。太繁琐，弄得应接不暇，不切实际；太简略，又起不到礼仪的作用。

六是真诚。即真挚、实在，心口如一。指运用礼仪时，务必诚信无欺、言行一致、表里如一。

七是从俗。由于国情、民族、文化背景的不同，必须坚持入乡随俗，与当时、当地生活着的大多数人的习惯做法保持一致，切忌脱离民众，另搞一套；或目中无人、自以为是。

八是平等。即尊重交往对象，对任何交往对象都必须一视同仁、以礼相待，给予同等程度的礼遇。

