

网吧经营管理实务

——技能篇

主	编	刘宝华				
副	主	编	高凯	王舰海	郑毅	(Ian Zheng)
编	辑	章阳	王曙光	李昭		
		陈磊	何邦成	程静		

辽宁科学技术出版社

沈阳

走自律、规范、创新、和谐的发展之路

金秋十月，正值党的十七大胜利召开之际，刘宝华、高凯两位同志拿着《网吧经营管理实务——技能篇》的书稿来我学习的中央党校找我，要我为这本书的出版写几句话。宝华同志曾担任北京市文化市场稽查队队长，现在出任北京互联网上网服务营业场所协会秘书长，为文化市场包括网吧管理做过许多工作，我当然不敢怠慢。翻看过书稿并听了他们的情况介绍，我既犹豫又兴奋。犹豫的是我对网吧技能方面的知识了解得很少，不敢贸然发言。兴奋的是，社会反映众说纷纭、媒体炒作铺天盖地的网吧，终于有了一本经营管理培训规范化的书，这无疑是一件可喜的事，也是我愿意说几句话的事。

互联网是人类社会最伟大的划时代发明和革命，它不仅改变了人类的生产与生活方式，而且也改变了人们的思维方式、价值观念、行为方式、表达方式和交际方式，并形成了一种新的文化，网络时代、信息社会就是这个新时代的标签。以互联网为主要平台的全球信息化正在引发当今世界的深刻变革，网络仿佛缔造了一个世界的影子帝国，重塑世界政治、经济、社会、文化和军事发展的新格局。互联网来到中国，网吧市场的迅速发展是一个有中国特色的现象。目前，全国有经批准设立的网吧近12万家，计算机终端总量近1000万台，从业人员110万人左右。在网吧上网的网民占网民总数的37.2%，网吧超过工作单位成为网民上网的第二大场所。全国每天在网吧上网的人数超过千万，网吧已经成为当前群众文化消费的一个基本场所，成为网络文化发展的重要阵地。

近年来，各级管理部门贯彻执行《互联网上网服务营业场所管理条例》确定的基本制度，多次开展专项整治，严格执法，探索建设网吧管理长效机制，使网吧违法违规经营现象得到初步遏制，秩序不断好转。但要实现网吧管理的长治久安，使各项制度落到实处，必须在人的素质上、技能上、法律意识上下功夫。2007年3月，由北京互联网上网服务营业场所协会联合全国20个网吧行业协会召开了网吧行业自律大会，来自全国各地的700余名网吧代表发表了《网吧行业自律宣言》，在行业内引起极大的震动。会后又开展了一系列有益的活动，其中就包括行业协会开展从业人员培训。也是在这个会上，我说过以下的话：“回顾网吧行业走过的10年风雨路，可谓‘高天滚滚寒流急，大地微微暖气吹’，‘四海翻腾云水怒，五洲震荡风雷急’。网吧一直受到各界的高度关注，对网吧的看法到现在依然存在激烈的争议，是群众关注的热点，也是政府监管的重点和难点。大家今天能聚在这里响亮地喊出‘自律是网吧行业赖以生存的基本条件’，说明大家已经认识到自律对于网吧行业生存发展的极端重要性，这是10年风雨历程的一个宝贵收获。因为问题

的根源主要是在网吧行业自身，光靠政府的努力难以从根本上改变网吧市场面貌，必须依靠每一个网吧从业者的自律。实现自律与他律的结合，走自律、规范、创新、和谐的发展之路。当前，网吧正面临技术发展和服务拓展的深刻变革，我们已经走到了一个新的起点，要抓住机遇转型升级。”

2007年可以说是网络文化年。2007年初，胡锦涛总书记在主持中央政治局集体学习时发表重要讲话，强调必须以积极的态度、创新的精神，大力发展和传播健康向上的网络文化，切实把互联网建设好、利用好、管理好，并就加强网络文化建设和管理提出五项要求。2007年4月23日，中央政治局会议再次研究加强网络文化建设工作。现在，这一思想更明确写进了党的十七大报告。希望广大的网吧从业者走好自己的路，为我国文化的发展繁荣做出积极的贡献。

庑祖海

2007年10月24日于北京大有庄100号

前 言

经过短短 10 余年的发展,中国网吧行业初具规模。网吧行业在商务旅游、服务群众、休闲娱乐、解决就业等方面发挥着日益重要的作用,并且带动了上下游产业的快速发展。网吧服务项目增多、增值业务的拓展、政府部门的行业管理要求、强烈的社会需求,对网吧企业内部管理技术条件提出了更新、更高的要求。发现人才、培养人才、现有行业从业人员素质的提升是网吧行业 and 产业发展的第一推动力。

本书结合北京互联网上网服务营业场所协会指定培训基地培训教材,并收录了众多网吧经营者及网吧技术网管的意见,经编委会一年多的撰写,终于与广大读者见面了。

本书具有系统性、针对性、专业性、实用性四个方面的特点,是一本从入门到精通的行业工具书籍,对现有网吧行业服务人员的素质提升及即将跨入网吧行业的初学者具有很大的帮助。

本书在编撰过程中,政府主管部门的领导非常关心,并给予了非常有益的指导,文化部文化市场司副司长庾祖海于百忙中为本书作序,英特尔中国有限公司、华三公司在技术方面为本书的成书做出了很大的贡献,北京互联网上网服务营业场所协会的众多会员对本书的基本资料的收集整理给予了大力支持,北京互联网上网服务营业场所协会指定培训基地的教员结合实际的教学经验,对本书的各个环节进行了优化,网吧行业的业界人士也对本书的编写给予了很好的建议,在此一并予以深深的谢意。

编 者

2007 年 10 月

目 录

第一部分 礼仪规范	1
第一章 网吧服务人员职业礼仪行为规范	1
第一节 仪容	1
第二节 仪态	2
第三节 态度	4
第四节 语言	4
第五节 礼节	6
第六节 接听电话礼貌礼仪要求	8
第七节 网吧服务人员注意事项	9
第八节 网管处理问题的案例	11
第二章 网吧服务人员道德标准及服务理念	15
第一节 职业道德	15
第二节 服务理念	16
第三章 店内管理及岗位职责	23
第一节 网吧规章管理制度	23
第二节 寝室管理	24
第三节 机房管理	24
第四节 卫生管理	25
第五节 岗位职责和工作规范	25
第二部分 网吧应用部分	29
第一章 计算机概述	29
第一节 CPU	32
第二节 主板及芯片组	47
第三节 内存	57
第四节 硬盘驱动器	60
第五节 显卡和显示器	65
第六节 声卡	72
第七节 键盘与鼠标	75
第八节 机箱与电源	79
第二章 计算机的组装	85
第一节 装机前的准备	85
第二节 装机实战	87
第三节 后续工作	102
第三章 网吧计算机的系统设置	103

第一节 安装 Windows XP	103
第二节 系统基本设置	117
第三节 Windows 命令	155
第四章 网吧计算机的软件	161
第一节 冰点	161
第二节 万象软件	167
第三节 Ghost	269
第四节 WinRAR	278
第五节 迅雷软件使用方法	283
第六节 优化大师	288
第七节 英保通	294
第五章 网吧网络知识	296
第一节 交换机知识	296
第二节 交换机的选择	300
第三节 路由器知识	301
第四节 交换机与路由器的区别	305
第五节 网卡	306
第六节 网线制作	308
第七节 网吧组网与维护	311
第六章 综合布线	336
第一节 电路系统的布线	336
第二节 网络布线	338
第七章 网络安全与病毒防护	340
第一节 防火墙	340
第二节 病毒防护	343
第八章 网吧常见问题总结	347
附录 1 政策法规汇编	352
关于进一步加强网吧及网络游戏管理工作的通知	352
北京市互联网上网服务营业场所管理办法	357
北京市举报网吧等互联网上网服务营业场所违法行为奖励办法	360
《关于规范“网吧”经营行为加强安全管理的通知》	362
《互联网上网服务营业场所管理条例》	364
文化部关于贯彻《互联网上网服务营业场所管理条例》的通知	370
互联网文化管理暂行规定	374
关于开展“网吧”等互联网上网服务营业场所专项治理的通知	379
关于进一步深化网吧管理工作的通知	382
《北京市文化娱乐场所经营单位安全生产规定》	386
附录 2 网吧主流硬件产品	389

第一部分

礼仪规范

第一章 网吧服务人员职业礼仪行为规范

本章节介绍礼貌礼仪的一般常识,主要包括仪容、仪态、礼节、语言及接听电话礼貌要求等内容。员工应通过了解和掌握管理沟通、交流、服务接待等工作中的礼貌礼仪常识,端正服务态度,增强服务意识,发扬敬业精神,恪守职业道德,养成礼貌待人的习惯,以体现网吧的整体形象和行业文化。

第一节 仪 容

仪容主要从服饰、修饰、个人卫生等方面来表现。

1. 服饰

要求:规范、整洁、统一。

(1) 男士:上班时穿着衬衫,衬衣前后摆包进裤内,扣子要扣好,尤其是长袖口的扣子应扣好,切记不能挽袖子、裤腿。特别注意:应着浅色衬衣,以白色为主,衬衣里的内衣应低领,领子不能露出衬衣领外;不得穿黑色或异彩衬衣。冬季应着深色西服,不得穿休闲装。女士:上班时规定着职业套装,浅色、简约、大方。

(2) 有制服的员工要爱护制服,保持制服干净、整洁、笔挺,上班前应检查是否出现破缝、破边或破洞现象。且要牢记清洁第一,经常换洗制服,不得有异味、污渍(尤其是领子和袖口的清洁)。

(3) 服装口袋不要放太多太重的物件,否则会令服饰变形。

(4) 西服上衣口袋不能插笔,亦不能把钥匙挂在腰间皮带上,以免有碍美观。

(5) 员工要选用配色和谐的领带,领带大箭头垂至遮住皮带扣为宜,如用领带夹,则六粒纽扣衬衣应别在第三与第四颗扣子之间。

(6) 员工必须穿着黑色皮鞋,要经常擦拭皮鞋,使其保持干净、光亮。

(7) 男员工应选用深颜色袜子(黑色、深灰色、深蓝色),不得穿白色袜子。女员工应选用肉色长筒丝袜,不能穿黑色及有花纹、图案的袜子,袜子不能太短以致袜口露出裙外。

(8) 配工卡员工:应端正地佩戴在正确的位置(一般在左前胸),员工应对自己的部门、职位抱有自豪感。

(9) 上班时间一律不能佩戴变色眼镜、墨镜。

(10) 除特殊情况外, 非工作时间内不得穿着公司制服, 不得佩戴有公司标志的物品出现在非公务场所。

2. 发型

要求: 庄重、整洁、大方。

(1) 男员工不可留长发、怪发, 要经常修理头发(一般情况下, 应一个月理一次头发); 女员工头发不能太长, 不要使用颜色太鲜艳的发夹。管理层人员不得染红色、黄色等有色发; 操作层员工要盘发, 不得散发工作。

(2) 所有员工应注意头发的卫生, 经常清洗, 使头发干净发亮, 身上没有脱落的头发和头屑。

3. 面容

保持面部的洁净, 进行适当的外貌修饰, 使人感到大方、端庄、有活力。男员工应每天修面, 不可留大胡子; 女员工上班要化淡妆, 坚持自然、淡妆的原则, 不得浓妆艳抹或使用气味太强烈的化妆品。

4. 饰物

员工不得佩戴过多和太过显眼、花哨的饰物。员工一律不允许佩戴耳环、硬质手镯。

5. 个人卫生

所有员工在上班前均应注意修饰、维护自己的形象:

(1) 坚持勤换衣、洗澡, 养成饭后漱口的习惯, 保持牙齿清洁。

(2) 上班前避免进食大蒜、韭菜等能引起口臭的食品, 有口臭、汗味的员工, 应采取适当的方法克服。

(3) 双手应保持干净, 勤修指甲, 不可留长指甲。

(4) 避免当众修饰, 不可在同事、客人面前打领带、扣扣子、整理内衣、梳头、涂口红等。

第二节 仪 态

员工在管理、服务工作过程中, 应做到举止大方、不亢不卑、优雅自然。仪态主要包括站姿、走姿、坐姿、蹲姿、手势等。

1. 站姿

要求: 自然、轻松、优美、挺拔。

要领: 站立时身体要端正、挺拔, 重心放在两脚中间, 挺胸, 收腹, 两肩要平、放松, 两眼自然平视, 嘴微闭, 面带笑容。平时双手交叉放在体后, 与客人谈话时应上前一步, 双手交叉放在体前, 女员工站立时, 双脚呈“V”字形, 双膝及脚后跟均应紧靠。男员工站立时, 双脚可以呈“V”字形, 也可以双脚打开与肩同宽, 但应注意不能宽于肩部; 站立时间过长而感到疲劳时, 可一只脚向后稍移一步, 呈稍息状态, 但上身仍应保持正直。

注意: 站立时不得东倒西歪、歪脖、斜肩、弓背、O形腿等, 双手不可叉腰, 也不能

抱在胸前或插入口袋，不可靠墙或斜依在其他支撑物上。

2. 坐姿

在接待同事、客户时，员工的坐姿要求如下：

坐姿要端正稳重，切忌前俯后仰，半躺半坐，上下晃抖腿，或以手托头，俯伏在桌子上。不论哪种坐姿，女性都切忌两腿分开或两脚呈八字形；男士两腿可略为分开，但不要超过肩宽。若需侧身说话，不可只转头部，而应上体与腿同时转动面向对方。

3. 走姿

要求：充满活力、自然大方、神采奕奕。

要领：行走时，身体重心可稍向前倾，昂首，挺胸，收腹，上体要正直，双目平视，嘴微闭，面露笑容，肩部放松，两臂自然下垂摆动，前后幅度约45度，步度要适中，一般标准是一脚踩出落地后，脚跟离未踩出脚尖的距离大约是自己的脚长。行走路线前进，女员工走一字线，双脚跟走成一直线，步子较小，行如和风；男员工行走双脚跟走成两条直线（尽量靠近）迈稳健大步。行走时路线一般靠右行，不可走在路中间。行走过程遇客人、上司时，应自然注视对方，点头致意，并主动让路，不可抢道而行。如有急事确需超越时，应先向客人、上司致歉后才加快步伐超越，动作不可过猛；在路面较窄的地方与同事、客人相遇时，应将身体正面转向客人；在前面引导来宾时，要尽量走在宾客的侧前方。

注意：行走时不能走“内八字”或“外八字”。不应摇头晃脑、左顾右盼、手插口袋、吹口哨、慌张奔跑或与他人搭肩搂腰。

4. 蹲姿

要拾取低处物品时，不能只弯上身，跷臀部，而应采取正确蹲姿。下蹲时两腿紧靠，左脚掌基本着地，小腿大致垂直于地面，右脚脚跟提起，脚尖着地，微微屈膝，移低身体重心拿取物品。

5. 手势

要求：优雅、含蓄、彬彬有礼。

要领：在接待、引路、向客人介绍信息时，要使用正确手势，五指并拢伸直，掌心不可凹陷（女士可稍稍压低食指）。掌心向上，以肘关节为轴。眼望目标指引方向，同时应兼顾客人是否明确所指示的目标。

注意：切记不可只用食指指指点点，而应采用掌式。

6. 举止

(1) 在办公区内行走或工作，遇同事、客人应得体、礼貌地打招呼、问好。

(2) 注视客人的眼神应是热情、礼貌、友善和诚恳的，不能用涣散呆滞的眼神或直盯对方；客人经过以后，不能一直盯着客人的背影，而应用眼角的余光观察客人。

(3) 要对所有的人一视同仁，不能以种族、肤色、宗教信仰、衣着打扮、相貌取人，不得讥笑、议论、指点身体有缺陷的人，应主动提供特别服务。但如同事、客人不愿意接受特殊照顾时，亦不要勉强。

(4) 与客人、上司同乘电梯，应主动按住电梯，让他们先进，并侧身站在电梯内靠近门的位置，替客人用手指轻按电梯键，严禁用锁匙、雨伞等物件按电梯按钮。出梯时，让他们先出，其中女士优先，切不可抢门而出，以免发生撞挤现象。电梯口遇熟悉客人要进

入电梯时，应主动替客人按电梯，待客人进入电梯，门关闭后才离去。

(5) 进出门遇到上司、客人时，应站立在一旁，先让上司、客人进出，如果方便的话，还应为上司、客人拉门。

(6) 上下楼梯时，应端正头部，挺胸，弯膝，伸直脊背，轻移脚步，与客人或上司同上楼梯，客人、上司在前，下楼时，客人、上司在后，多人同行时，应让客人或上司走在中间，以便随时提供服务；乘扶手梯时，应靠右站立，以便等待行人在左侧行走。

(7) 进入上司、客户的办公室时，应先用右手的食指和中指的中关节轻敲门两至三声，一般情况下，应问“我可以进来吗”，待应允后方可进入。无论何种情况，如果上司、客人正在接电话或会客，在客人未示意留下时，应主动退出门外等候。不论门是开着还是闭着，均应敲门，不得随便鲁莽闯入；不可乱翻动上司、客人的物品、文件等。事毕后尽快离开，并把门轻轻带上。

(8) 接受或交还同事、客人的物品，均应用双手承接、奉还。

(9) 应避免在企业公共活动等公众场合携带与工作无关的私人物件（如手提包、饭盒等）。

(10) 配戴手机、传呼机的同事与上司、客户在一起时，如手机、传呼机响，应先关机，待事情处理完后，才能查看。

(11) 应避免在公众场合吐痰，如需吐痰时，应将痰吐在纸巾里，包好后扔在垃圾桶里，不能直接向垃圾桶吐痰。

第三节 态 度

对人态度：真诚。

作为公司的员工，在对同事、客户的服务过程之中，最重要的是做到真诚，只有具备一颗真诚待客的心，才能赢得同事、客户的协作和赞誉。发自内心真诚地为他人服务，从服务态度着手，到服务项目、形式等各方面充分为人着想，满足同事、客人的实际需求，帮其排忧解难，提供专业咨询和服务。

真诚的服务态度 + 周到的服务意识 + 专业的服务知识 + 礼貌的服务技巧 + 一流的服务设施 = 优质服务

第四节 语 言

特别注意：在公共场合不能大声说话（包括保安人员使用对讲机），保持肃静。距离稍远时，不能直接大声喊，应走近了再说。

1. 在任何时候均应使用礼貌语言，做到谈吐文雅，大方得体，讲究语言艺术

要求：语言要简洁、准确、完整、清楚、规范，让人能明白你所要表达的意思。

(1) 吐字清晰，语调适中，音量适度，悦耳动听，给人以舒服、愉快、享受的感觉。

(2) 用语必须注意对方的身份、谈话的场所、时间、内容等。

(3) 灵活运用语言，善用幽默语句。

(4) 时刻使用礼貌用语，凡事以“请”字当头，“谢”字不离口，避免使用“不知

道”、“不行”、“不清楚”等否定的语句，不讲粗话，不说话伤人。

2. 常用礼貌语言

(1) 欢迎语。

欢迎您光临——Welcome to... .

很高兴见到你，先生（夫人）——Glad to see you, Sir (Madam).

希望你在这里工作愉快——Wish you a most pleasant stay, Sir (Madam).

根据时间、地点、对象、场合的不同使用不同的问候语。

您好——How are you? /How do you do?

早上好——Good morning, Sir (Madam).

下午好——Good afternoon, Sir (Madam).

晚上好——Good evening.

晚安——Good night.

(2) 告别语。

再见——Good bye. /See you later. /So long.

明天见——See you tomorrow.

祝你一路平安——Have a good trip, Sir (Madam). /Have a nice journey, Sir (Madam).

请再光临——Please come again. /Hope to meet you soon.

(3) 祝贺语。

新年好——Happy new year.

圣诞快乐——Merry Christmas.

节日快乐——Enjoy your holiday.

生日快乐——Happy Birthday.

祝你一切都好——Good luck to you. /Best wishes to you.

祝你生意兴隆——Wish you good business.

(4) 征询语。

我能为你做些什么吗？——Can I help you? /What can I do for you?

你还有别的事情吗？——Is there anything else?

你喜欢……？——Would you like to... ?

如果你不介意，我能……吗？——Would you mind if I ... ?

请你再说一遍，好吗？——I beg your pardon.

(5) 答谢语。

多谢——Thank you very much.

谢谢，你真好——Thanks a lot, and it's very kind of you.

谢谢你的帮助——Thank you for your help.

(6) 答应语。

别客气——You're welcome.

这是我应该做的——It's my pleasure. /It's my duty.

没关系——Never mind.

为您服务我感到荣幸——It's my pleasure to do something for you.

(7) 道歉语。

对不起——Sorry.

劳驾——Excuse me.

抱歉，让您久等了——Sorry to keep you waiting, Sir.

对此表示歉意——I'm sorry about this.

3. 禁用语言

(1) 喂，你找谁呀？

(2) 不知道，不清楚！

(3) 我不管这事！这不是我的工作！你找某某去！

(4) 现在下班了，不办公，明天再来！

(5) 我管不了，你自己看着办吧！

(6) 你找我们的上级领导去吧！

(7) 今天办不了，你再来一趟吧！

(8) 某某不在，明天再说！

(9) 我有急事，去不了，你叫别人吧！

第五节 礼 节

1. 介绍

介绍时应按照合乎礼仪的顺序，选用适当的方式。

(1) 正式介绍。

较为正式、郑重的场合应用正式介绍，需要把被介绍人姓名并提，并附加简短的说明，如职称、职务等，如：王小姐，我介绍一下，这位是刘先生，他是某某大学的中文系教授……

(2) 自我介绍。

向别人主动介绍自己，讲清自己的姓名和身份及来访目的。如：陈先生，我是公司人力资源部的×××，很高兴认识您。

2. 称呼

对人的称呼很重要，是给人的第一印象。员工们应善用经验判断客人的身份，尽量以客人的姓名冠以称谓称呼客人。

(1) 对男士可用“先生”或姓名加先生称呼；对女士，未婚的用“小姐”称呼，已婚的用“夫人”，如不清楚其婚姻状况，可通用“小姐”或“女士”称呼。

(2) 可根据职业、职务称呼，如：“医生”、“律师”等；也可以军衔、官衔称呼，如：“将军”、“部长”、“局长”等。

3. 问候

应根据特定的时间、场合、对象采取不同的问候方式，这样才合乎礼仪。

(1) 同时间的问候：早上好！下午好！晚上好！

(2) 特殊场合，应慎重、自然、合乎情理。

如在洗手间相遇，无须使用过分热情的问候，只需点头致意。

4. 谈话

要尽量判断客人的身份，了解客人的姓名，采取适当的称呼，姓名冠以“先生/女士”。

(1) 态度要大方、自然、礼貌，不得自吹自擂，夸夸其谈，亦不要过分谦虚。

(2) 谈话的内容要实事求是，恰如其分，能帮人办好的事情才给人许诺，无能为力的，应寻求其他人帮助或婉言谢绝，不能随便许诺。

(3) 与人站立交谈时，应面向对方，保持适当距离（通常是两步之距），身体稍向前倾，自然平视对方，当处理重要事件时，应用严肃认真的态度。

(4) 用心聆听对方说话，不得左顾右盼。

(5) 用柔和、清楚、简洁、礼貌的语气回答，说话声音适中，不能过大过小，以对方能听清为宜，说话时尽量少用手势，必要时使用正确手势。

(6) 不打断别人的谈话或插话，在别人谈话时如有急事要和对方交谈，必须先向对方致歉，待对方应允后，表示感谢再与谈话人交谈，如需保密，可移至旁边。切不可当众交头接耳，故作神秘。客人之间的交谈，也不可靠近偷听。

(7) 不可探听别人私隐，如年龄、薪水、婚姻状况、家庭情况等。

(8) 多人交谈时，不要只顾与其中一人谈话，忽略其他人，应用眼神表示在意，或间断地向其他人致礼貌性词语。

(9) 谈话完毕后，应待对方离去后才坐下，或先躬身后退一步再转身离开。

5. 握手礼

人们在见面、离别、致谢、祝贺、问候、相互鼓励时均习惯握手礼。

(1) 握手次序。

和女士握手时，男士要等女士先伸手才能与之相握，和长辈握手时，年轻者要等年长者先伸出手后才能与之相握；和上级握手时，下级要等上级先伸手后才能与之相握；但尤其应注意的是，一般员工不可随便与客人握手，应由客人主动先伸出手后，才能伸手与之相握。

(2) 握手方法。

行握手礼时，如带手套的，应脱下手套，走近至距离受礼者一步之远的地方，两足并立，上身稍向前倾，伸出右手，四指自然并拢并微向内曲，母指向上张开，双目自然注视对方，面带微笑，与受礼者握手，并可同时问候，礼毕即松开。

男士与女士握手时，不可太用力，不能握满其整个手掌。只需轻握其四指即可松开；男士之间相握，要用一定的力度表示热情，不要软绵绵的让人感觉到是应付了事。

(3) 握手注意事项。

① 贸然伸手：见到客人、上级、长者、女士，自己先伸出手是无礼的。

② 心不在焉：精神不集中，左顾右盼，敷衍了事。

③ 交叉握手：当客人人多时，图省事，交叉握手，或当其他两人正在握手时，又跑去跟别人握手。

④ 只顾与其中一人握手寒暄，而忽略其他客人。

⑤ 对方伸出手后，慢腾腾地才伸手去握是失礼的，应尽快握住对方的手。

6. 点头致意礼

点头致意一般用于遇到上司、同级之间的礼节。在行动中遇见同事、客人时，可行点头致意礼，致意时身体要保持正直，双手自然下垂（距离较远的，也可举起右手致意），面带微笑，双目自然注视对方，略微点头致意即可。

第六节 接听电话礼貌礼仪要求

1. 接听电话礼貌要求

(1) 电话铃响三声之内接听电话。

(2) 向人提供问候，使用礼貌用语，如：“早上好！”“你好，某某网吧！”语音应柔和、亲切、轻快，避免使用“喂”。

(3) 自报部门的名称及自己的名字，如：“您好，某某网吧，我是×××，有什么需要帮忙吗？”

(4) 专心聆听对方的电话事由，如需传呼他人，则应请客人稍候，把电话轻轻放下，才去找受话人；如受话人不在，应据客人的要求详细写下需转告人的姓名、电话及留言的事由、时间、地点等。

(5) 如是客人询问或通知某些事项，应按办事程序记录下来，并复述一遍，以免有错，凡是自己能解答的总是应尽量自己处理，确实无法单独处理的事项，才转给所负责的部门接听。

(6) 结束谈话时，待客人放下电话后，才轻轻地把话筒放回原位。

(7) 员工均应随时备有纸和笔，便于在接听电话时记录下重要事项。

(8) 对客人提出的询问给予明确、清楚的答复，不能不负责任胡乱提供信息，也不能模棱两可，避免使用“好像是、不太清楚、不知道”等语句，遇到自己无法处理的事项时，应询问客人是否需要由他人接听。

(9) 接听电话时，应放下手中工作，专心一致，态度和蔼，面带微笑。应判断对方的身份，然后在谈话中尽量按客人姓名冠以“先生、女士”或其职务称呼客人；如对方不愿意透露资料，也不能勉强。

(10) 音量要适中，以对方能听清为宜，不要太大声音影响他人。

(11) 语言要简洁、明了，口齿清楚，语音柔和，时刻使用礼貌语言：你好、烦请、劳驾、请稍候。

(12) 接听电话时，尽量少开玩笑或使用幽默语，因在电话里看不到对方表情及无手势的配合，容易引起不必要的误会。

(13) 接听电话时，不得吃东西，应耐心，不得不耐烦和态度粗暴。

(14) 不得急躁，不与客人抢话头或插话，应礼貌地待客人说完后，才开始回答。

(15) 如对方打错电话，不得无礼，应向客人解释清楚其打错。

(16) 遇客人出口不逊时，也不能与客人斗气，得理不让人，要坚持礼貌服务，应避免不礼貌行为发生。

2. 常见的不礼貌现象

- (1) “你有什么事，你就说”对客人的提问不耐烦。
- (2) 傲慢：盛气凌人，“他正忙，没空”、“不知道，不在”。
- (3) 有气无力，不负责任：“我不知道他在不在。”急躁：不聆听对方说话便一口气说得太多。
- (4) 独断：不听对方的事由，便妄下结论，或自己说完了不等对方说完便挂线。
- (5) 优柔寡断：“好像听过，不清楚。”
- (6) 不耐烦或出口伤人，态度粗鲁：“声音大一点，听不见。”“下班了，明天再打。”

第七节 网吧服务人员注意事项

一、服务礼仪

1. 客人呼叫

客人在机位呼叫、举手示意或做较长时间的观望时，我们应迅速响应，走到客人身旁并低声询问：“你好，有什么需要帮助的吗？”

2. 客人意见

客人表示不满并提出相关问题时，应说“请稍等，我们马上解决”，同时立即通知相关人员进行处理。

3. 客人建议

客人对有关问题提出建议，在允许范围内应马上予以满足，暂时做不到也要给客人一个礼貌的答复：“谢谢你的建议，我们将尽快安排。”

4. 客人投诉

遇到客人投诉，不管善意与否都要正确对待，对客人要进行安抚，即使错误不在网吧，也应诚恳地说：“对不起，我们做得不好，请原谅。”即使遇到恶意投诉，也不能因发火而使矛盾激化，要平淡对之，妥善化解纠纷。

5. 客人表扬

客人对网吧的工作进行肯定、予以表扬时要谦虚，“谢谢，这是我们应该做的，欢迎多提意见”。

6. 客人喧哗

客人在场所内大声喧哗时不要硬性斥责，而应善意提醒：“不好意思，这样别人会提意见，请你帮个忙好么，谢谢。”

7. 突发事件

遇到客人使用假币或难以辨认的钱币时不要先给客人当面定性，而是委婉地提醒：“不好意思，麻烦你换一张好吗？”收到钱币特别是大额钱币后，唱收唱付，以免发生纠纷。

8. 语言适度

对客人既不能冷淡，也不得过于亲昵，言行举止要大方得体、接触适度，不要让对方有所误解。要拒馈赠，更不得索要，对客人的邀请要婉言谢绝。

9. 巧言慎答

客人询问的问题涉及商业机密或个人隐私，要善意支开，不得脱口而出或顶撞对方；如提问尖刻，难以作答，场面尴尬，可开个轻松的玩笑，或用模糊语言，使其不再追问。

10. 慎承诺

对客人提出的问题，不轻易承诺，说话留有余地，以免被动；而一旦承诺了，必须设法做到，一诺千金，维护企业信誉。

11. 拾遗处理

拾到客人丢失的物品，应在确认后交还本人。确认时不能简单草率，“请问，这不是你丢的东西？”这很容易被人冒领。应这样问：“请问××先生（女士），你丢失什么物品没有？”客人回答“没有”就不再询问，有肯定答复后再问：“你丢的是什么东西？”“有什么标志？”总之，本着为失主负责的态度，一不能昧为己有，二要谨慎查询，归还真正失主。如一时无认人认领，则送到前台，广播或张贴招领启事时应模糊陈述，以免发生纠纷。

12. 忌动客人物品

清理客人台面时，征得同意前，不要动客人的物品，特别是不可视的物品，不要掀开盖子查看，应询问：“先生（女士），这些东西可以清理么？”如客人还要用，应说“好，请慢用”，切记不要催促客人使用。

二、服务操作注意事项

1. 侧身单手操作

为客人开机或使用鼠标时，应侧身单手操作，给客人留出最大使用空间，不使其有压迫感，同时又不需客人起身或移动，特别在客流高峰，尤要注意。在需操作键盘时，如空间实在狭小，可示意客人稍微移动椅子，用轻柔的动作完成服务，一般情况下，不要中断客人使用机器的其他功能，如听歌曲，不允许网管人员坐在椅子上操作，而让客人站立一旁，一般情况下应最大限度地减少对客人的打扰。

2. 忌扶客人的椅位和桌位

由于客人习惯把袋子、衣服搭在椅后，把钱包、手机或其他贵重物品放在桌面，我们规范的服务动作可避免客人的误会，减少不必要的纠纷。

3. 保持适当身体距离

服务时要与客人始终保持适当身距，原因之一是给客人留下更大操作空间，其次，身体过于靠近会使客人感到尴尬，特别是异性之间。

4. 拘小节

在客人面前不得吸烟、嚼零食；当班前不得喝酒，吃有刺激气味的食品；说话要轻声细语，烟雾、怪味、高声说话会使客人反感。

三、迎宾、引坐及收银礼仪

1. 迎宾礼仪

(1) 客人进店时，要主动开门迎宾，微笑着对客人说“欢迎光临”，做请入手势。

(2) 客人离开时，要主动开门送客，微笑着对客人说：“走好，欢迎下次再来。”

(3) 对比较生疏的客人,招呼有关服务人员给客人办理上网手续,并引领入座,协助打开机器。

(4) 逢阴雨天气,客人离开时应主动提醒:“路滑,请注意。”

(5) 没有客人时,可以在指定地点休息,但不得聚在门口聊天、追逐打闹;不得登上机上网。

2. 引座礼仪

(1) 引位:客人进店,是熟客点头示意,是生客说声“你好”。看到四处观望的客人,询问一下:“请问,先生(女士)您上网么?”然后引领客人入座,服务员要走在客人的前面。

(2) 入位:引领客人到达机位后,轻轻拖开椅子,按操作程序开机启动,然后示意客人入座。

(3) 站位:在客人背后站立,一是不要靠得太近,长时间盯看客人聊天儿、看电影,有侵犯隐私之嫌,使人不舒服;二是不要时间过长,与客人的礼貌寒暄一般不超过3分钟,否则影响客人登机操作。

(4) 移位:如需客人移动或让位,应说“对不起,麻烦一下”,过后说声“谢谢”。

(5) 离位:服务完毕离开客人时,顺便问客人还有什么服务要求,若无,则快捷地整理好东西,清理好桌面卫生,离开现场。

(6) 巡场:巡场时脚步要轻、要匀,遇到异常情况如登陆黄色网站,要立即阻止,阻止无效要报告管理人员处理;没关机的随手关机,台面杂物随手清理,客人用完的食品、饮料包装5分钟内清理完毕,小食品、饮料半小时之久未动用的应询问客人是否可以清理;客人提出服务要求要迅速响应,3分钟之内到位,说声:“你好,有什么需要帮助的吗?”看到客人钱包、手机、钥匙等贵重物品置于桌面,应随时提醒客人看管好自己的物品。

3. 收银礼仪

(1) 客人到收银台前,收银人员应说:“欢迎光临!”“押金×元,收您×元,找您×元,请收好。”

(2) 客人下机结算时,应说:“您好!”“押金收您×元,上网费×元,找您×元,请收好。”“慢走,欢迎再次光临。”

(3) 售出小食品、饮料时,要对客人说:“您好!需要点什么?”“收您×元,找您×元,钱和东西请您清点一下。”

(4) 排队候机时要对客人进行安抚,“对不起先生(女士),暂时没有机位,稍等一下好吗?请在休息区休息一下,一有机位马上通知。谢谢您的协助”。

第八节 网管处理问题的案例

例1. 日常工作的礼貌用语。

答:某某先生/小姐您好!好久不见;欢迎光临;很高兴能为您效劳;请稍候;欢迎下次再来;欢迎下次光临;欢迎再次光临本网吧;谢谢;不用谢;再见;不用客气;有什么需要我帮忙的吗?