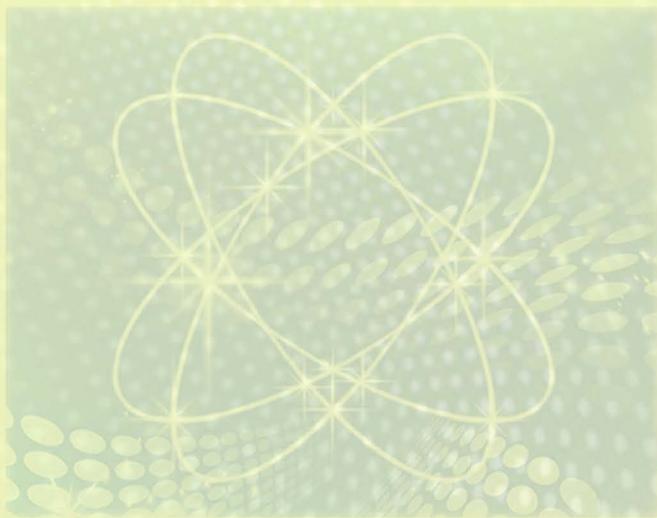


备战职场—中职学生礼仪小贴士

陈钰峰 龚丹嫣 主编



浙江教育出版社



“国家中等职业教育改革发展示范学校建设”书系



备战职场
—— 中职学生礼仪小贴士

BEIZHAN ZHICHANG ZHONGZHI XUESHENG LIYI XIAOTIESHI

- 陈钰峰 龚丹嫣 主编
- 毛丽雅 曾佳佳 毛陈 编写

浙江教育出版社·杭州

图书在版编目(CIP)数据

备战职场：中职学生礼仪小贴士 / 陈钰峰，龚丹嫣
主编. — 杭州：浙江教育出版社，2014.4
ISBN 978-7-5536-1814-2

I. ①备… II. ①陈… ②龚… III. ①礼仪—职业高
中—教材 IV. ①K891.26

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第074669号

责任编辑	岑文华	责任校对	吕涵智
封面设计	艺诚文化	责任印务	潘莹

备战职场——中职学生礼仪小贴士

陈钰峰 龚丹嫣 主编

出版发行 浙江教育出版社
(杭州市天目山路40号 邮编:310013)
图文制作 杭州兴邦电子印务有限公司
印刷 浙江新华数码印务有限公司
开本 787×1092 1/16
印张 5.25
字数 92 500
版次 2014年4月第1版
印次 2014年4月第1次印刷
标准书号 ISBN 978-7-5536-1814-2
定 价 12.50元

联系电话：0571-85170300-80928
e-mail: zjyy@zjcb.com 网址: www.zjeph.com

宁波市甬江职业高级中学
“国家中等职业教育改革发展示范学校建设”丛书编委会

总 主 编：王 阳 卢 科 施 军

副 总 主 编：王筱薇 张 力 余开颖 胡聚成 苏波儿

执行总主编：薛矿军

执行主编：

楼峻涛 吴素珍 李 雅 叶 毅 管凌燕 忻晓岚 毛丽雅

张培锋 胡桦鑫 陈钰峰 石 玲 童培凯 高秦箭 陈 萍

夏宁珠 沈洁波 张红珠 杨 萍 吴逸屹 桂志华 王 韬

执行编委：

毛 陈 赵永华 曾佳佳 龚丹嫣 朱素文 张桂焯 童培凯

吴 妮 邵云飞 王丽芳 徐觉晓 戴思琪 袁 来 陈 敏

张丹颖 周 艳 余晨楠 楼 帆 袁庆敏 周鸿雁 陆 欣

沈 展 王素静 吴 钦 王梦迪 闻 世 翁丹赟 丁利国

吴未蓉

序

迈职场“礼”先行

→ 礼仪——国际通用的语言

国内某公司老总到国外宣传推广自己的企业，听众都是国际著名的投资公司管理人员。在这样的正式场合，听众们却发现台上的老总裤脚下露出一道棉毛裤的边，而且他的黑皮鞋里是一双白袜子。这样的穿着在商务场合很失礼。这样的老总能管好他的企业吗？听众马上对这家公司的品质产生了疑问。

→ 礼仪——职业人的第二张名片

在职场，礼仪的影响可谓无所不在：面试时，它影响着你是否能赢得职位；与同事和老板相处时，它影响着你的团队合作效率和升迁与否；与客户相处时，它影响着你订单的多少；面对下级时，它影响你的权威性。

→ 礼仪——企业形象的完美诠释

现在大家都注重着装、待人接物等职业礼仪，但只有那些把企业形象与个人礼仪的功能很好地匹配起来的人，才能够算得上是合格的职业人。

礼

“国家中等职业教育改革发展示范学校建设”书系

总序

宁波市甬江职业高级中学“国家中等职业教育改革发展示范学校建设”书系（以下简称“书系”）即将陆续出版，嘱我作序，欣然从命。

甬江职高的办学历史可追溯到全国最早的女子中学——建于1844年的甬江女中，风雨百年，校名屡更，至1995年，始为现名，2009年，增挂“宁波旅游学校”校牌，是宁波市旅游特色专业学校。2011年，甬江职高列入第二批“国家中等职业教育改革发展示范学校建设计划”，重点建设酒店服务与管理、服装制造与营销、动漫设计三个专业以及职业素养教育、创业教育两个特色项目。“国家中等职业教育改革发展示范学校建设”使学校的发展如虎添翼，让学校步入了快速发展的轨道。“书系”的出版是学校两年多来建设发展成果的集中体现，其意义不可谓不深远。

就学校的“国家中等职业教育改革发展示范学校建设”而言，“国家中等职业教育改革发展示范学校”基本代表了当前我国中等职业学校建设的最高水平，肩负展示职校风采、引领同类学校发展的重任；“书系”对学校两年多来的建设成果进行了系统梳理，精心挑选出最富价值的改革与研究成果，与学校的发展阶段及取得的成就名实相符，其出版可谓水到渠成。

就学校内涵发展而言，学校通过“国家中等职业教育改革发展示范学校建设”工作，深化了办学模式、培养模式、教学模式和评价模式的改革，专业建设更加适应经济发展方式的转变和企业生产实际用人的需求，建立了与产业联动的专业动态调整与发展机制以及校企合作培养教师、学生的良性机制。近年来，改革成为时髦热词，各级、各类学校始终处于改革状态，却鲜有将改革的成果物化为出版成果的。“书系”将改革成果加以固化，使之成为推动学校内涵发展的长效机制，使中职教育逐步向着专业化、规范化、标准化的方向发展。“书系”使改革成果得以发挥最大的效益，无疑是值得肯定的。

就学校师资队伍建设而言，教师素质提升需要有效的载体，课程（教材）开发即是其一。“书系”的出版要求教师将日常琐碎的教学改革实践提升至系统的、理论的层次，这就

需要教师进行深入的思考、科学的提炼和知识的内化，需要教师之间、校企之间的通力合作，形成具有战斗力的团队，这对于打造一支精技善思、文武兼备的优质师资队伍，其裨益是不言而喻的。

就学校学生就业、创业而言，甬江职高历来重视并践行“立德、树人”的教育观，在宁波乃至国内具有较高知名度，是社会认可、家长满意、学子向往的现代服务业应用型人才成长的摇篮，在“国家中等职业教育改革发展示范学校建设”的过程中，学校又进一步推进了工学结合、顶岗实习等校企合作人才培养模式改革，深化了职业素养教育和创业教育。“书系”从技能指导到心理辅导、养成教育、创业指导，一应俱全，能够为学生的成长成才、终身发展打下坚实基础，无论学生走到人生的哪一阶段、处在社会的哪一阶层，都能因为在学校接受的这些教育而获益，这是学校办学的最大价值所在。

当前，是职业教育发展的黄金机遇期，构建现代职业教育体系的战略目标对职业学校提出了更高的要求，同时也为职业学校搭建了更广阔的发展平台。希望甬江职高进一步发挥“国家中等职业教育改革发展示范学校建设”的优势，勇立潮头，敢于创新，敢于实践，进一步提高服务经济社会发展、服务学生终身发展的能力，培厚德之人，育强技之才，如斯，善莫大焉。

是为序，与学校全体师生共勉。

宁波市教育局副局长 陈文辉



Chapter 1 职场通用礼仪

- Tip1 微笑 / 1
- Tip2 站姿 / 2
- Tip3 坐姿 / 3
- Tip4 鞠躬 / 4
- Tip5 握手 / 5
- Tip6 仪容仪表检查 / 6
- Tip7 面试礼仪 / 8
- Tip8 问候礼仪 / 11
- Tip9 办公礼仪 / 12
- Tip10 电话礼仪 / 12
- Tip11 访客礼仪 / 13
- Tip12 乘车、就餐礼仪 / 14
- Tip13 香水的使用 / 15
- Tip14 咖啡文化 / 16
- Tip15 15个彩妆小窍门 / 17
- Tip16 名片的使用 / 19
- Tip17 西服8大禁忌 / 20
- Tip18 9种打领带的方法 / 21



Chapter 2 酒店服务礼仪

- Tip1 酒店服务人员服饰礼仪 / 23
- Tip2 酒店微笑服务礼仪 / 25
- Tip3 酒店服务人员言谈礼仪 / 27
- Tip4 酒店服务人员举止礼仪 / 29
- Tip5 酒店服务人员电梯礼仪 / 31
- Tip6 酒店办公秩序 / 34
- Tip7 酒店接待工作中的座次安排礼仪 / 35
- Tip8 酒店前厅接待服务礼仪 / 39
- Tip9 酒店行李员服务礼仪 / 42
- Tip10 客房服务礼仪 / 45
- Tip11 酒店餐厅服务礼仪 / 50

Chapter 3 导游服务礼仪

- Tip1 导游人员着装打扮的基本要求 / 56
- Tip2 导游人员在旅游接待中的微笑服务 / 58
- Tip3 导游人员的迎客服务礼仪 / 59
- Tip4 导游人员迎送客人上下车的服务礼仪 / 60
- Tip5 导游人员赴宴礼仪 / 61
- Tip6 导游人员的购物礼仪 / 62
- Tip7 导游人员乘坐飞机礼仪 / 63
- Tip8 导游人员饮酒礼仪 / 65

Chapter 4 航空服务礼仪

- Tip1 整体仪容 / 67
- Tip2 站姿基本功 / 69
- Tip3 走姿基本功 / 69
- Tip4 坐姿基本功 / 70
- Tip5 蹲姿基本功 / 70
- Tip6 微笑服务 / 71
- Tip7 化妆礼仪 / 71
- Tip8 送餐服务 / 72
- Tip9 迎送服务 / 73





Chapter 1

职场通用礼仪

Tip1 微笑

人与人初次交往时,第一印象往往在短时间(几乎是几秒钟)内形成,一旦形成,要改变它需付出长时间的努力。良好的第一印象来源于人的仪表、谈吐等,但更重要的是他的表情。微笑是表情中最能赋予人好感,增加善意,愉悦心情的。一个对人微笑的人,必能让对方感受到他的热情、修养和魅力,从而得到对方的信任和尊重。那么,大家在日常的生活、工作中是否面带微笑呢?

训练微笑的方式

1. 简易训练方法。

用门牙轻轻地咬住筷子。翘起两边嘴角,与筷子对齐,观察嘴唇两端是否与筷子在同一水平线上。保持这个状态 10 秒。在这个状态下,轻轻地拔出筷子之后,维持笑脸,继续练习。

2. 细节训练方法。

在放松的状态下训练微笑,关键是使两边嘴角上升的高度一致。如果嘴角歪斜,表情就会不好看。在练习各种笑容的过程中,会发现最适合自己的微笑。



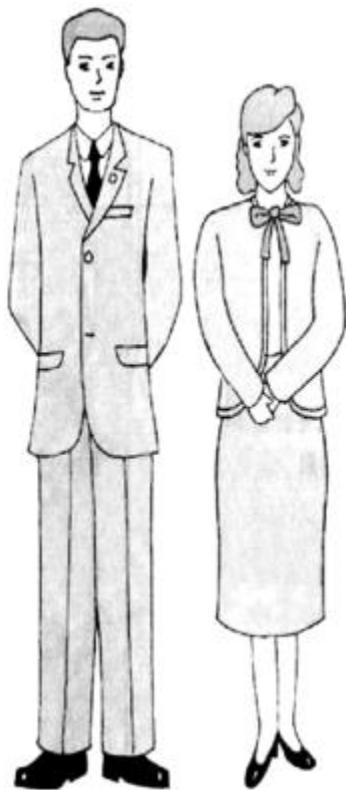


Tip2 站姿

正确的站姿是抬头,目视前方,挺胸直腰,双肩放平,双臂自然下垂,收腹,双腿并拢直立,两脚尖呈V形、身体重心放到两脚中间;也可两脚分开,比肩略窄,双手合起放在腹前或背后。

晨会要求

除保持正确的站姿外,男职员两脚分开,比肩略窄,双手合起放在背后;女职员双腿并拢,两脚尖分呈V形,双手合起放于腹前。



Tip3 坐姿

入座时要轻，至少要坐满椅子的三分之二，后背轻靠椅背，双膝自然并拢（男性可略分开）。身体稍向前倾，表示尊重和谦虚。

男职员

可将双腿分开略向前伸，如长时间端坐，可双腿交叉重叠，但要注意将上面的腿向回收，脚尖向下。

**女职员**

入座前应先先将裙角向前收拢，入座时两腿并拢，双脚同时向左或向右放，两手叠放于腿上。如长时间端坐可将两腿交叉重叠，但要注意将上面的腿向回收，脚尖向下。

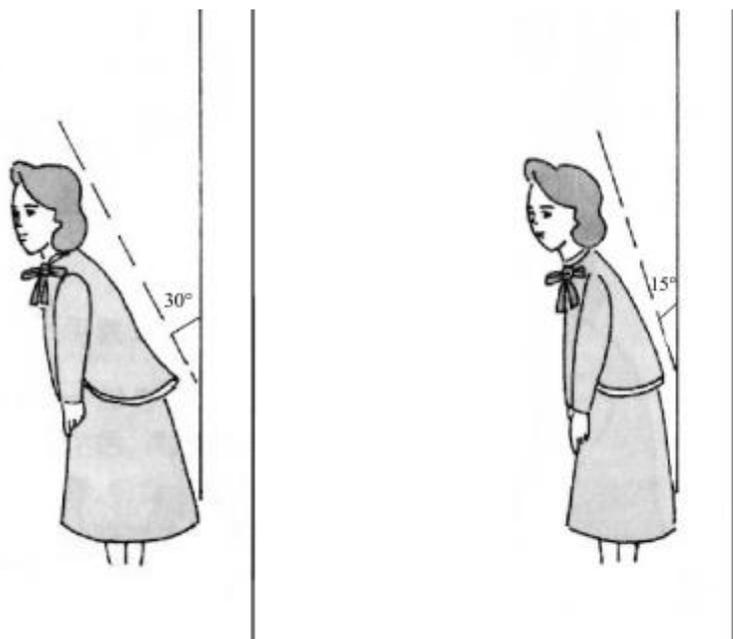




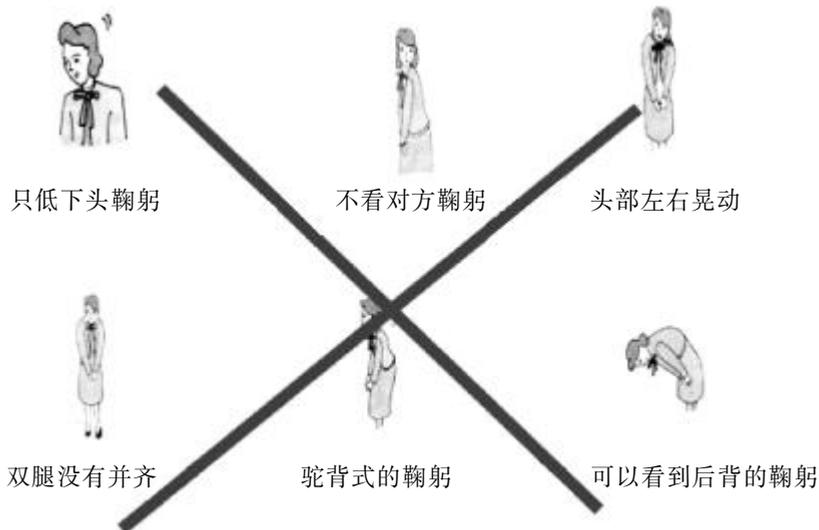
Tip4 鞠躬

鞠躬的场合与要求:遇到客人表示感谢或回礼时,行 15°鞠躬礼;遇到尊贵客人来访时,行 30°鞠躬礼。

行礼时面对客人,并拢双脚,视线由对方脸上落至自己的脚前 1.5 米处(行 15°礼)或脚前 1 米处(行 30°礼)。男性双手放在身体两侧,女性双手合起放在身体前面。



错误的鞠躬姿势



Tip5 握手

1. 伸手顺序:上级在先、主人在先、长者在先、女性在先。
2. 时间:3~5 秒为宜。
3. 力度:不宜过大,但也不宜毫无力度。
4. 握手时,应目视对方并面带微笑。
5. 切记,不可戴着手套与人握手。





Tip6

仪容仪表检查

大家清晨起床后都充分预留了吃早餐、上班路上的时间，如果每天再早起 5 分钟，对自己的仪容仪表进行检查的话，可以使你在一天的工作中更自信，也可使其他人感到轻松、愉快。

男职员仪容

1. 短发，清洁、整齐，不要太新潮。
2. 每天刮胡须，饭后洁牙。
3. 短指甲，保持清洁。
4. 精神饱满，面带微笑。



男职员着装

1. 整体:全身 3 种颜色以内。
2. 衬衫:白色或其他单色衬衫,领口、袖口无污迹;长袖,袖子比西服长出一点。
3. 领带:紧贴领口;领带尖刚好盖住皮带扣即可。
4. 西服上衣:平整、清洁,口袋里不能放东西。
5. 西裤:平整,有裤线;不能太短,否则会显得头重脚轻。
6. 袜:按照国际标准,黑色或深色。
7. 鞋:干净,光亮。



女职员仪容

1. 头发梳理整齐,发型文雅、庄重,长发要用发夹夹好,不扎马尾辫。
2. 化淡妆,面带微笑。
3. 指甲不宜过长,并保持清洁。若涂指甲油,宜用自然色。
4. 耳环长度不能超过耳垂。