

医药商品购销技巧

主编 周建文

中医古籍出版社

国家中等职业教育改革发展示范学校
改革发展示范校药剂专业教改实训教材

医药商品购销技巧

主 编 周建文

编委会

主 任

杨虎翼（临沧卫生学校校长）

委 员

杜 宏（临沧卫生学校高级讲师）

周建文（临沧卫生学校高级讲师）

施文勇（临沧市人民医院副主任药师）

李德兰（临沧市人民医院主管药师）

张静芳（临沧市第二人民医院副主任药师）

林根平（临沧市食品药品检验所中药师）

曹建芝（临沧卫生学校高级讲师）

李国富（临沧卫生学校高级讲师）

浦绍且（临沧卫生学校讲师）

何 锦（临沧卫生学校讲师）

中医古籍出版社



图书在版编目(CIP)数据

医药商品购销技巧 / 周建文主编. — 北京 : 中医古籍出版社, 2014.5

ISBN 978-7-5152-0609-7

I. ①医… II. ①周… III. ①药品—购销 —中等专业学校—教材 IV. ①F763

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第090855号

医药商品购销技巧

周建文 主编

责任编辑 邓永标

封面设计 佳 佳

出版发行 中医古籍出版社

社 址 北京东直门内南小街16号(100700)

印 刷 北京振兴源印务有限公司

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 7.13

字 数 100千字

版 次 2014年7月第1版 2014年7月第1次印刷

书 号 ISBN 978-7-5152-0609-7

定 价 25.00元

前言

医药商品购销员是从事药品采购、销售及咨询服务的人员。本职业共设三个等级，分别为：初级（国家职业资格五级）、中级（国家职业资格四级）、高级（国家职业资格三级）。职业能力特征是手指、手臂灵活，色、味、嗅、听等感官正常，具有一定的观察、判断、理解、计算和表达能力。根据国家职业标准的要求，医药商品购销员（中级）申报条件需是取得本职业初级职业资格证书后，连续从事本职业工作3年以上，经本职业中级正规培训达规定标准学时数，并取得毕（结）业证书。本职业工种要求掌握的知识模块较多，技能要求繁杂，再就是药品涉及到广大人民群众的健康安危，需要掌握一定的医药学方面的知识，因此对本工种的职业素质有较高要求。

医药商品购销员（中级）需掌握的知识模块主要包括：职业道德、相关法律法规、医药基础知识（常见疾病和常用药物）等，此外还需要掌握接待服务、药品导购、药品陈列、药品采购验收、药品保管养护及经济核算等多项技能。

结合我校各专业课程设置及今后就业特点，以促进和提高学生药品购销实践能力为目标，实训汇编主要围绕零售药店药品销售的工作流程进行整理和编写，主要内容包括：服务礼仪、药物相关知识、药品陈列、POP广告、药品的保管和养护、销售技巧及相关法律法规等。

根据医药商品购销员的职业考核鉴定要求，结合培训学习模块，考核鉴定包括技能考核和理论考核两部分，学生在通过技能考核后才能参加理论考核，主要内容如下：

1. 技能鉴定主要内容及考核比例为：药品分类（20%）、药品陈列（20%）、POP广告制作（10%）、药品导购（40%）、服务礼仪（10%）等内容。

2. 理论考核主要内容及考核比例为：常见疾病（25%）、常用药物（25%）、服务礼仪（10%）、药品相关知识（5%）、药品陈列（5%）、销售技巧（20%）、法律法规（10%）等内容。

医药商品购销员培训组

目 录

前 言	1
第一单元 服务礼仪	1
一、服务礼仪概述	1
二、职业道德	2
三、服务意识	3
四、仪表修饰	4
五、谈言举止	8
六、语言运用	11
第二单元 药物相关基础知识	17
一、药物的分类	17
二、药物的剂型	18
三、药物包装	20
四、药品包装上的标志	21
五、药品说明书	23
第三单元 药物相关专业知识	26
一、药物的体内过程	26
二、药物的作用类型	26
三、药物的不良反应	27
四、影响药物作用的因素	28
第四单元 药品陈列	31
一、陈列的类型	31
二、陈列的方式	32

三、陈列的原则和要求	34
四、药品陈列技巧	36
五、陈列步骤与规范	39
第五单元 POP 广告	42
一、POP广告的概念	42
二、POP广告的功能	42
三、POP广告的分类	43
四、POP广告的制作	44
五、POP广告使用的注意事项	45
第六单元 药品的保管和养护	46
一、影响药品质量的因素	46
二、化学制剂（西药）的养护	49
三、中成药的养护	52
四、中药材和中药饮片的养护	53
五、常见易变质剂型的养护	54
第七单元 销售技巧	57
一、药店人员基本岗位职责	57
二、接待顾客	58
三、顾客分析	60
四、服务程序	62
五、实践策略	74
第八单元 法律法规	78
《药品管理法实施条例》	79
《药品经营质量管理规范》	86
《零售药店经营服务规范》	102

第一单元 服务礼仪

礼仪是在人际交往中,以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己敬人的过程,涉及穿着、交往、沟通、情商等内容。从个人修养的角度来看,礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现。从交际的角度来看,礼仪可以说是人际交往中运用的一种艺术、一种交际方式或交际方法,是人际交往中约定俗成的对人尊重、友好的习惯做法。从传播的角度来看,礼仪可以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧。可以大致分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪和国际礼仪等五大部分。本单元主要介绍在药店药品购销过程中涉及的服务礼仪。

一、服务礼仪概述

如果要给服务礼仪下一个通俗的定义,简而言之,可以说它是服务的艺术,是服务的技巧。进而言之,实际上服务礼仪是服务人员在其工作岗位上对顾客表示尊重的,同时用来维护自尊的一种规范化的形式。它的核心在于尊重二字。

(一) 做好服务礼仪的前提

服务礼仪就是服务人员在其服务过程中用以向顾客表达尊重的一种规范形式。在工作中需要注意以下几个方面:

1. 要了解顾客:了解人才能尊重人,不了解对方,就没有尊重可言。由于不同顾客的需求是不一样的,所以首先就要了解顾客,你不了解顾客,是没有办法谈到尊重的,更不用说为顾客提供优质服务了。

2. 要注意规范化的动作

礼仪是讲规范的,服务礼仪也是如此。例如,在与顾客交谈时,开始语怎样说?结束语说什么,你的眼神看对方什么地方,手势应该怎样打等等,都是有标准的。

(二) 服务礼仪的基本环节

服务礼仪从宏观的内容来讲,它包括不同的岗位的许多具体要求。比如从整体销售服务的各个环节来讲,它包括了售前服务、岗位要求、售后服务等。

1. 售前准备：所谓售前准备，就是你上班之前的一些准备，服务、化妆、良好的精神状态、训练有素的岗位要求，以及一些专业技能的学习。你不能平时不烧香，临时抱佛脚，上岗之后什么都不清楚。

2. 岗位要求：是工作岗位上的一系列具体要求，是服务的核心内容。

3. 售后服务：是服务完成之后的一种延续性、连带性的服务，比如退换货、处理投诉等。

（三）服务礼仪的核心

服务礼仪的重点在于“尊重、沟通、规范、互动、心态”五个方面。在销售服务中，恰到好处地应用规范的服务礼仪，借此向顾客表示尊重至关重要。

1. 尊重：在整个服务过程中，永远不失敬人之意是第一位的。

2. 沟通：是人际交往、销售活动过程中重要的环节。在销售工作中，与顾客进行有效的沟通是决定销售成败的关键，要能够与第一次谋面的陌生顾客进行有效沟通，这需要销售人员能够有效的判断顾客类型（在销售技巧中讲述）。

3. 规范：这是准则问题。服务是要讲规范的，不规范会造成很多麻烦。

4. 互动：就是你的服务要被对方认可和接受，这点是最重要的。

5. 心态：心态好，才会爱岗敬业、忠于职守、奋发图强，按规范操作。对服务人员而言，心态往往决定一切。若心态不好，什么都不当回事，不认真做，也不可能把事情做好。通常只有调整好心态，才能够真正做好服务工作。

二、职业道德

职业道德是人们在工作岗位上的要求，比如要恪尽职守，要友好善待同事，要尊重上级，要严守职业秘密等。在职业道德中，应该具备以下几个方面：

（一）思想品质

一个人的思想品质，决定了他的工作，决定了他的生活，决定了他的为人处世。从总体上来讲，对服务人员在其思想品质方面的要求。主要内容包括忠于祖国、热爱人民、拥护政府、坚持社会主义道路、爱家乡、爱岗敬业等。

（二）服务态度

服务态度实际上就是讲在服务过程中面对顾客时，在和对方互动的时候，服务人员的表现、表情、神态、语言等等。服务态度总的要求，是尊重自己、尊重别人，具体包括以下几个方面：

1. 尊重自己：在工作岗位上要爱岗敬业，一个非常具体的要求，就是要拥有自尊。即自己要把自己当回事，要有自信。例如，在进行岗前准备时，要休息好，做到精神饱满。

不能昏昏欲睡、面容憔悴，仪容仪表不堪入目。

2. 尊重职业：也就是爱岗敬业，要尊重当前自己所具体从事的职业。

3. 尊重自己的单位：要做到爱岗敬业、维护集体，不能在外人面前对自己的单位妄加非议。

4. 尊重顾客：服务就是别人工作，为别人工作，就要让我们的工作对象接受我们，而对方接受我们的前提，往往就是受到应有的尊重，这就是我们所强调的服务态度。

（三）经营风格

经营风格是决策者、管理者对其所在服务单位的一个总体方针的考虑，是其经营、管理的整体风貌。具体要做到货真价实、诚实无欺，要让顾客充分感受到钱花得值，在服务的具体过程中，一定要讲诚实无欺。

（四）职业素养

1. 要精通业务：简单而言，就是不能被顾客一问三不知。例如在药店销售中，要掌握一定的药品知识和疾病相关知识。

2. 要坚守岗位：不得无故脱岗，不得迟到早退。

3. 要勤奋工作：工作时，不仅要完成自己应尽的职责，而且要勤奋。要在力所能及的前提下，量力而行，尽量把自己的工作做得好上加好，精益求精。

4. 要团结协作：在具体工作中要有良好的团队协作精神，不能不与他人团结协作，不要目中无人、狂妄自大。

三、服务意识

所谓服务意识，实际上是讲服务人员工作时的感觉。简而言之，服务意识就是对服务人员在工作中的具体要求，也就是服务人员的岗位要求。也就是说，服务意识在服务工作中，是至关重要的一个环节。它是职业道德的基本表现，同时也只能在具体操作中体现出来。

服务意识讲究：对于顾客的要求，不厌其烦；在工作中，必须爱岗敬业，忠于职守。对服务人员而言，在服务中应该着重注意些什么呢？就服务意识而言，一是你有没有服务意识；二是你有没有正确的服务意识。

（一）服务人员必须要有服务意识

服务人员一定要意识到，服务意识是非常重要的。要反思一下，你有没有？你只有意识没有行动也不行。简而言之，有没有服务意识，实际上就是你对服务工作是怎样看待的？你是服务人员，你是怎样看待服务的？

在此强调，服务人员一定要建立的服务意识——服务就是为别人工作。在倡导服务意

识时，还要强调，服务工作没有贵贱尊卑之分。

（二）正确的服务意识

在具体从事服务工作时，首先要有服务意识，要有感觉，但还必须找到正确的感觉，即树立正确的服务意识。

1. 要有自知之明：服务人员必须明白，你干什么就要像什么你要干好你该做的事情，你要做好你能够做好的事。不该做的事、做不好的事，就不要勉为其难，不要越位。服务人员一定要定位准确。例如，顾客需要什么药品，有什么要求，你满足顾客的要求，不厌其烦就足够了。至于他买不买得起，愿意买什么剂型，你可以给他建议，但是你绝对不能越俎代庖。树立正确的服务意识，首先要有自知之明，要提倡量力而行，要推崇恪尽职守，要鼓励服务人员都去积极做好自己该做的事情。

2. 要善解人意：服务人员一定要在具体服务时善解人意。在为顾客服务的时候，一定要了解顾客的需求。

3. 要无微不至：一个真正有服务意识的人，有正确服务意识的人，在其具体工作中，一定要多从细节上考虑服务对象的要求。要了解顾客的需求，满足顾客的需求。也就是说要目中有人，并且做到要无微不至。

4. 要不厌其烦：服务人员在工作中做到不厌其烦，最终就会赢得顾客，从而促进销售。不厌其烦贵在要有始有终，这也是尊重顾客的具体体现。

我们说：客人永远是最正确的，而服务意识最重要、最关键的一点就是尊重顾客。而真正尊重顾客的前提，就是你要假定顾客永远是正确的。如果拥有这样一种心态，拥有这样一种服务意识的话，你就会善解人意，你就会无微不至，你就会不厌其烦，你就会做好你的本职工作。

四、仪表修饰

古人说：礼者、正仪容、修辞令、齐颜色、明服饰。礼仪的基本要求是什么？修辞令，是指说话要注意；齐颜色，指的是要讲究神态表情；正仪容，则是指修饰仪表。

（一）总则

1. 仪表修饰要庄重：服务人员提供的是优质服务，是爱岗敬业的职业道德要求，是训练有素的服务技能，所以你一定要庄重。若服务人员的打扮失之庄重，和自己的身份有所脱节，和服务工作的性质不相称，往往会有碍于其所在企业的形象。

2. 仪表的修饰要简洁：你可以化妆，你可以穿一些有特色的制服，你也可以规范自己的举止行为，甚至可以戴首饰，但其总体风格一定要简洁。不简洁，有的时候就会显得

不伦不类。

3. 仪表的修饰要大方：所谓大方，在此指的是端正、大气，而不能小气。不要穿着不整洁和破损的服饰，以影响到个人形象和企业形象。

（二）仪表修饰要求

1. 面部：清洁，无异物，无创伤，注意毛发的修饰。

2. 发部：无异味，无异物，不染彩色发，长短适度。（头发：男性不能光头，前发不覆额，侧不掩耳，后不及领。女性一般长不过肩部，若过长的头发要事先做好“处理”，不能任其散开。）

3. 手部：清洁，不涂彩色指甲，手部无创伤，注意指甲的长度。（一般来讲，男女的指甲都不能长于指尖。）

4. 化妆：针对女性服务人员，一般服务岗位上有一条基本的仪表修饰规范：化妆上岗，淡妆上岗。这是对女性服务人员的岗位要求。

（1）作用

体现服务人员的整齐划一，也是一种自尊自爱、爱岗敬业、尊重顾客的体现。

（2）注意事项

自然：强调淡妆，自然而然。

美化：强调的是化妆不是标新立异。

协调：要注重整体化妆的效果，各个部位之间都要讲究妆化得彼此协调。

避人：不能在大庭广众之下化妆。

（三）着装规范

服务人员的着装与服务工作是不可分割的，所以古人讲：礼者，正仪容，修辞令，齐颜色，明服饰。服饰是非常重要的。服务人员的穿着打扮是个人教养的标志，也是企业形象的标志。员工的个人服饰反映其企业形象，这是服务行业非常重要的一个特点。所以强调服务人员一定要深思熟虑，认真地对待自己在正式场合的穿着打扮，特别是服饰。

1. 规范服装的作用

树立形象，易于辨识，整齐划一，集体荣誉，自我约束，等级差异等。

2. 着装规范要求

忌讳过分杂乱：不能乱穿，而且要上下配套得体。

忌讳肮脏不堪：要勤洗制服，保持清洁。

忌讳残破：有破损的制服要及时更换，不宜穿有补丁的制服。

忌讳衣冠不整：要按规范认真穿着和整理好制服，以待上岗。

遵守穿着制服时的以上几个基本规范,将有助于服务人员在工作岗位上完善地展现自己的企业形象,有助于认真地维护自己的个人形象。

此外,对于女性服务工作者而言,佩戴首饰的基本要求是:符合身份,以少为佳。有碍于自己本职工作的首饰不戴,炫耀自己财力的首饰不戴,展示自己性别魅力的首饰不戴。此外,耳环、脚链等也不宜佩戴。

【注重细节】

头发:洁净、整齐,无头屑,不染发,不做奇异发型。男性不留长发,发不盖耳;女性发不披肩,不用华丽头饰。

眼睛:无分泌物,无睡意,不充血,不斜视。眼镜端正、洁净明亮。不戴墨镜或有色眼镜。女性不画眼影,不用人造睫毛。

耳朵:内外干净。女性不戴耳环。

鼻子:鼻孔干净,鼻毛不外露。

胡子:每天刮胡子;不留长胡子,不留八字胡或其他怪状胡子。

嘴:牙齿洁白,口中无异味,嘴角无泡沫,会客时不嚼口香糖等食物。女性不用深色或艳丽口红。不吃蒜、葱等易产生异味的食物,上班不许吃零食。

脸:洁净。女性必须化淡妆,不许浓妆艳抹。

脖子:不戴项链或其他饰物。

手:洁净。指甲整齐,不留长指甲。不涂指甲油,除结婚戒指、手表以外,不戴手镯等其他饰物。

帽子:整洁、端正,颜色与形状符合自己的年龄与身份。进入室内要脱帽。

衬衣:领口与袖口保持洁净。视情况最多只能松第一颗纽扣。不要挽袖子。质地、款式和颜色与其他服饰相匹配,并符合自己的年龄、身份和公司的个性。

领带:端正整洁,不歪不皱。质地、款式和颜色与其他服饰匹配,符合自己的年龄、身份和公司的个性。不宜过分华丽和耀眼。

西装:整洁笔挺,背部无头发和头屑。不打皱,不过分华丽。与衬衣、领带和西裤匹配。与人谈话或打招呼时,将第一个纽扣扣上。上口袋不要插笔,所有口袋不要因放置钱包、名片、香烟、打火机等物品而鼓起来。

胸饰与女性服装:胸卡、徽章佩戴端正,不要佩戴与工作无关的胸饰。胸部不宜袒露。服装整洁无皱。视场合穿职业装、晚装、休闲装,不穿艳装、透明装、无袖装和超短裙。



皮带：高于肚脐，松紧适度，不要选用怪异的皮带头。

鞋袜：鞋袜搭配得当。系好鞋带。鞋面洁净亮泽，无尘土和污物，不宜钉铁掌，鞋跟不宜过高、过厚和怪异。袜子干净无异味，不露出腿毛。女性穿肉色袜，袜子不要褪落和脱丝。男性穿深色袜。

【男士西服着装基本要求】

男士职业着装以西服为主，上衣和袜子颜色、质地应一致，尽量选择沉稳的颜色。应做到：

●合身要求

肩宽：垫肩比自身的肩宽一点。

胸围：以穿一件薄的羊毛衫正好适合为宜。

衣长：在手的虎口关节处，盖过臀部 4/5。

裤长：鞋跟的 2/3。

●搭配要求

衬衫的衣领和袖口应多出西装的 1.5cm，颜色为白色或浅色。

根据西服和衬衣颜色搭配领带，领结的尺寸应与领口相配，领带下端应触及皮带扣。

袜子颜色为黑色或深色，袜子应足够长，防止坐时露出小腿。

切忌：西服的口袋不能放东西；手机、钥匙等不能挂在裤袋上。



【女士套装基本要求】

●职业套装

女士以职业套装为主，尽量选择典雅大方的款式，如女士西服套装，可配西服裙或西裤，选择庄重典雅的颜色。应做到：发型文雅、庄重，梳理齐整，长发可盘起来或用发卡梳理好，不染鲜艳颜色的头发。上装不短于腰以下为准，不穿紧身、暴露、透视的服装。裙子长度适宜，膝盖以上不超过 3 公分；穿套裙时应穿着肉色长筒丝袜，不破损。最多搭配两种款式、3 种颜色。

●修饰

指甲不宜过长，要保持清洁，涂指甲油时须涂自然色。鞋子光亮、清洁，颜色不过分鲜艳，不露脚趾。化淡妆，但不能当众化妆。饰品不宜夸张和过多，以 3 种以内为宜。



五、言谈举止

在店面销售过程中，销售人员应当养成良好的服务意识，通过优质服务赢得顾客。服务礼仪是工作人员在工作岗位上通过言谈举止和行为，对顾客表示尊重的行为规范。完备的服务礼仪不仅可以树立工作人员的良好形象，从中也可赢得顾客的理解、支持和信任，从而为销售工作打下坚实基础。

（一）微笑

店面销售过程中多为陌生顾客，销售人员给顾客的第一印象极为重要。当顾客进入药店时，微笑是简单而有效迎客方法，是最能赋予人好感，增加友善和沟通，愉悦心情的表现方式。应注意以下几个方面：

1. 要与对方保持正视的微笑。
2. 高于对方视线的微笑会让人感到被轻视。
3. 低于对方视线的微笑会让人感到有戒心。
4. 自然、真诚、笑不露齿，笑不出声。切忌做作和皮笑肉不笑。
5. 应该强调的是：微笑应该贯穿礼仪行为的整个过程。



（二）目光

在与他人谈话时，大部分时间看着对方的眼睛，否则是不礼貌或不真诚。道别或握手时，更应该用目光注视着对方的眼睛。正确的目光是自然地注视。

（三）声音

发音清晰，声音平和、自信、热情，音量以对方能够听到为准，尽量使用中低音，忌使用尖细的高音大声说话，尽量做到笑不出声，不得高声大笑。

（四）站姿

身体端正，两肩平放，收腹挺胸，目光平视，面带微笑，双臂在腹前交叉，右手放于左手之上。应做到以下几个方面：

1. 头部：额头部分的头发往上梳，脸部面向正前方。
2. 肩膀、手臂：双肩放松，手臂自然下垂。
3. 腰部：下腹部的肌肉要轻轻缩紧。
4. 膝盖：两膝自然靠拢。
5. 脚跟：脚跟对齐，脚尖略为分开，大约一个拳头大小。

●男性站立时双脚分开，与肩同宽。

●女性站立时双脚呈“V”字形，脚尖开度为 50 度左右。

（五）坐姿

坐姿应端庄、稳重、大方。

入座时：在他人之后，在适当之处，从座位左侧，向周围人致意，毫无声息，以背部接近座椅。入座时轻而缓慢，忌碰撞桌椅发出声响，坐在椅面的 2/3 处，忌坐满整个椅面，上身挺直，身体稍向前倾，双肩放松，目光平视，面带微笑。



●女性双腿并拢或小腿交叉，双腿同时侧向一方，小腿向回收，脚尖向下，忌双腿叉开，穿裙装时需入座前整理好裙摆。

●男性双腿自然分开，间距以一掌为宜，小腿基本与地面垂直，忌跷二郎腿。

离座时：先有表示，注意先后，起身缓慢，站好再走，从左离开。

（六）走姿

抬头、挺胸，肩部放松，双臂自然下垂，行走时身体中心微向前倾目视前方，面带微笑掌心向内，双臂以身体为中心前后摆动，摆动幅度 30-35 度。应做到以下几个方面：

1. 抬脚时，脚尖应正对前方，不能偏斜。

2. 沿直线行走，两脚内侧应落在一条直线上。
 3. 伸直膝盖，前足着地和后足离地时，膝部不能弯曲。
- 男士步幅以一脚半距离为宜。
 - 女士步幅以一脚距离为宜，不宜步幅过大。

(七) 蹲姿

一脚在前，一脚在后，两腿向下蹲，前脚全着地，后脚跟提起，小腿基本垂直于地面，臀部向下，上身挺直，目视前方，面带微笑。女士下蹲前要整理好裙摆。



(八) 鞠躬

15度礼：用于遇到客户、上司表示敬意或感谢时，即目视脚前1.5米处。头颈背成一条直线，再慢慢抬起，注视对方，同时问候“您好”“早上好”“欢迎光临”等。

- 男士站立，双手放在裤缝的两边。
- 女士的双手下垂搭放在腹前。

30度礼：用于客户访问乍到时表示尊敬，即目视脚前1米处。行礼要距对方2-3米，在与对方目光交流的时候。



六、语言运用

(一) 用语

1. 礼貌用语

语言礼貌,是现代文明社会的首要标志之一。在人际交往的过程中,恰到好处地使用礼貌用语,可以表现出一个人的亲切、友好、和蔼与善意,还能够传递出对交往对象尊重、敬佩的信息,因此将有助于双方之间互相产生好感,相互达成谅解。在服务岗位上,准确而适当地运用礼貌用语,是对服务人员的一项基本要求,同时也是其做好本职工作的基本前提之一。

礼貌用语,对于服务行业而言,是有其特殊界定的。要求服务人员在其工作岗位上所使用的礼貌用语,主要是指在服务过程之中表示服务自谦恭敬之意的一些约定俗成的语言及其特定的表达形式。在一般情况下,服务人员在与服务对象进行交谈时,礼貌用语的运用通常极为普遍。



(1) 礼貌用语的特点

主动性:在工作之中,使用礼貌用语,应当成为服务人员主动而自觉的行动,礼貌用语的使用方能口到、心到、意到。正是出于这一原因,服务人员在与服务对象进行语言交际时,应率先主动地采用礼貌用语。

1) 约定性:在服务岗位上,服务人员所常用的礼貌用语,在其内容与形式上,往往都是约定俗成、沿用已久、人人皆知的。所以,对其只能完全遵从,而绝对不宜“另辟蹊径”。不然,就难以得到认同,而且也难以发挥功效。

2) 亲密性:服务人员在运用礼貌用语时,还需力求做到亲切而自然。让顾客听在耳中,暖在心里,心领神会。运用礼貌用语时讲究亲密性,必须是诚心所致,不落俗套,而非甜言蜜语、巧言令色、阿谀奉承,让人肉麻。

(2) 礼貌用语的常见类型

服务人员在不同场合里所使用的礼貌用语,在具体内容上通常有其特殊的要求。包括问候用语、迎送用语、请托用语、致谢用语、征询用语、应答用语、赞赏用语、祝贺用语、