# 职场仪容礼仪规范

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2025-04-24

*职场仪容礼仪规范 礼仪是维系社会正常生活而要求人们遵守的道德规范，职场仪容礼仪规范有哪些呢?下面是第一范文网小编搜集整理的一些内容，希望对你有帮助。职场仪容礼仪规范 ※ 女性职场礼仪： 1. 仪容仪表： (1)要适时梳洗头发; (2)要经常...*

职场仪容礼仪规范

礼仪是维系社会正常生活而要求人们遵守的道德规范，职场仪容礼仪规范有哪些呢?下面是第一范文网小编搜集整理的一些内容，希望对你有帮助。

职场仪容礼仪规范

※ 女性职场礼仪：

1. 仪容仪表：

(1)要适时梳洗头发;

(2)要经常清洁面容，正规场合女士要化淡妆;

(3)香水的适用方法：喷于不容易出汗的部门，出席宴会时香水要抹在腰部以下;

(4)要保持口腔清洁以及鼻子和耳朵的卫生;

(5)定期修剪指甲(在任何公众场所不修剪指甲);

(6)衣饰、首饰佩戴(女士参加葬礼时只能佩戴结婚戒指和珍珠项链)。

※男性职场礼仪：

1.仪容仪表：

(1)头发要经常清洗，保持清洁，头发不宜过长;

(2)胡须和指甲不宜蓄长，应经常修剪;

(3)男士穿衣以干净、舒适、稳重为原则，全套装束颜色不超过三种;

(4)在皮带的选择上千万保持低调，黑色、栗色或棕色的皮带配以钢质、金质或银色的皮带扣，既适合各种衣物和场合，又可以很好地表现职业男士的气质;

(5)男士着装不应挂过多的物品，因为简洁、干练是男人的特征。

职场服务用语规范

1、遇到顾客要面带微笑，站立服务(坐着时应起立，。不可坐与顾客谈话)。员工应先开口，主动问好打招呼，称呼要得当，以尊称开口表示尊重，以简单、亲切的问候及关照的短语表示热情。对于熟客要注意称呼顾客姓氏。招呼顾客时可以谈一些适宜得体的话，但不可问一些顾客不喜欢回答的问题。

2、与顾客对话时宜保持1米左右的距离，要注意使用礼貌用语，注意 请 字当头， 谢 字不离口，表现出对顾客的尊重。

3、对顾客的话要全神贯注用心倾听，眼睛要望着顾客面部(但不要死盯着顾客)，要等顾客把话说完，不要打断顾客的谈话。顾客和你谈话时，不要有任何不耐烦的表示，要停下手中的工作，眼望对方，面带微笑，要有反应，不要心不在焉，左顾右盼，漫不经心，不理不睬，无关痛痒，对没听清楚的地方要礼貌地请顾客重复一遍。

4、对顾客的问询应圆满答复，若遇 不知道，不清楚 的事应查找有关资料或请示领导尽量答复顾客。绝对不能以 不知道 、 不清楚 作回答，回答问题要负责任，不能不懂装懂，模棱两可，胡乱作答。

5、说话时，特别是顾客要求我们服务时，我们从言语中要体现出乐意为顾客服务，不要表现出厌烦，冷漠，无关痛痒的神态，应说： 好的，我马上就来 ，千万不能说： 你怎么这么烦，你没看见，我忙着吗?

6、在与顾客对话时，如遇另一顾客有事，应点头示意打招呼，或请人稍等，不能视而不见，无所表示，冷落顾客，同时尽快结束谈话，招呼顾客。如时间太长，应说 对不起，让你久等了 ，不能一声不响就开始工作。

7、与顾客说话，态度要和蔼，语言要亲切，声调要自然、清晰、柔和、亲切、音量要适中，不要过高，也不要过低，以对方听清楚为宜，答话要迅速、明确。

8、当顾客提出的某项服务要求我们一时满足不了时，应主动向顾客讲清原因，并向顾客表示歉意，同时要给顾客一个解决问题的建议或主动协助联系解决。要主顾客感到，虽然问题一时没解决，但却受到了重视，并得到了应有的帮助。

9、在原则性，较敏感的问题上，态度要明确，但说话方式要婉转、灵活，既不违反中心规定，也要维护顾客的自尊心，切忌使用质问式、怀疑式、命令式、 顶牛 式的说话方式，杜绝蔑视语，嘲笑语，烦躁语、否定语、斗气语;要使用询问式，请求式，商量式，解释式的说话方式。

(1)询问式：如： 请问

(2)请求式：如： 请您协助我们 (讲明情况后请顾客协助)

(3)商量式：如： 您看这样好不好?

(4)解释式：如： 这种情况，公司的规定是这样的

10、打扰这答的地方(或请求顾客协助的地方)，首先要表示歉意，说： 对不起，打扰您了 ，对顾客的帮助或协助(如交钱后，登记后，配合了我的工作后)要表示感谢，接过了顾客的任何东西都要表示感谢。顾客对我们感谢时，一定要回答： 请别客气 。

11、对于顾客的困难，要表示关心，同情和理解，并尽力想办法解决。

12、若遇某问题与顾客有争议，可婉转解释或请上级处理，切不可与顾客争吵。

另外，在对客服务中还要切记以下几点

①三个以上对话，要用互相都懂的语言;

②不得模仿他人的语言、声调和谈话;

③不得聚堆闲聊，大声讲，大声笑，高声喧哗;

④不高声呼喊另一个人;

⑤不得以任何借口顶撞、讽刺、挖苦顾客;

⑥不讲过分的玩笑;

⑦不准粗言恶语，使用蔑视和污辱性的语言;

⑧不高声辩论，大声争吵，高谈阔论;

⑨不讲有损公司形象的语言。

职场举止规范

1、举止要端庄，动作要文明，站、走、坐要符合规定要求。迎宾时走在前，送客时走在客人之后，客过要让路，同行不抢道，不许在顾客在间穿行，不在中心内奔跑追逐;

2、在顾客面前应禁止各种不文明的举动，如吸烟，吃零食、掏鼻孔，剔牙齿，挖耳朵，打饱嗝、打哈欠、抓头，搔痒，修指甲、伸懒腰等，即使是在不得已的情况下也应尽力采取措施掩饰或回避，在工作场所及平时，均不得随地吐痰，扔果皮，纸屑，烟头或其他杂物。

3、员工在工作时应保持室内安静，说话声音要轻，不在顾客面前大声喧哗，打闹，吹口哨，唱小调，走路脚步要轻，操作动作要轻，取放物品要轻，避免发出响声;

4、服务顾客是第一需要。当顾客向你的岗位走来时，无论你正在干什么，都应暂时停下来招呼顾客;

5、对顾客要一视同仁，切忌两位顾客同时在场的情况下，对一位顾客过分亲热或长时间倾谈，而冷淡了另一位顾客。与顾客接触要热情大方，举止得体，但不得有过分亲热的举动，更不能做有损国格，人格的事。

6、严禁与顾客开玩笑，打闹或取外号;

7、顾客之间交谈时，不要走近旁听，也不要在一旁窥视顾客的行动。

8、对容貌体态奇特或穿着奇装异服的顾客切忌交头接耳或指手画脚，更不许围观;听到顾客的的方言土语认为奇怪好笑时，不能模仿讥笑;对几何有缺陷或病态的顾客，应热情关心，周到服务，不能有任何嫌弃的表示。

9、顾客并不熟悉中心的分工，他的要求可能会趋近你某项不属于你职责范围内的服务，切不可把顾客当皮球踢求踢去，应主动替顾客与有关部门联系，以满足顾客的要求，不能够 事不关已，高高挂起

10、顾客要求办的事，必须踏实去做，并把最后结果尽快告知顾客;

11、不得把工作中或生活中的不愉快的情绪带到服务中来，更不可发泄在顾客身上。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！