



小编说：“工欲善其事，必先利其器。”良好的职业服务礼仪是一个城市、一片城区文明程度与精神素养的体现。生活、工作在市南，我们享受着各行各业人员的服务，同时作为一名职场人，我们也为其他人默默做着奉献，自身职业的服务礼仪您掌握了多少？快来看看吧！

温馨提示

1 文明用语有哪些？

服务行业的文明用语主要是指服务过程中，服务人员自谦、恭敬之意的一些约定俗成的语言及其特定的表达形式。通常分为问候用语、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、婉拒用语、道歉用语等10类。

2 服务距离多远为好？

服务人员为对方直接提供服务时，一般以0.5米至1.5米之间为宜。服务人员为服务对象引导带路时，一般行进在服务对象左前方1.5米左右最为合适。服务人员在服务对象未要求提供服务时，应与对方自觉保持3米以上的距离，但要在服务对象的视线内。

四大行业服务礼仪知多少？

1、银行服务

热心周到

了解客户的需求，细心为客户服务。为客户提供纸笔、墨水、印泥、老花镜等用具，发现储户的存折破损主动帮助粘贴或更换。对特殊人群给予特殊照顾。

注重保密

要对客户的个人信息保密。对客户存取款，窗口服务人员可以用小声交谈方式核对，也可采取点头、摇头、手势、眼示的方式进行核对。

讲求效率

不断加强学习，钻研业务，熟练掌握本岗位业务技能，提高办事效率，尽量减少客户等候时间。



2、邮政电信服务

言语得当、举止端正

办理业务时，使用规范的行业服务语言让用户听清楚，认真倾听用户的咨询，耐心答疑解惑。

业务熟练、操作规范

严格准确地按照规定时限和标准处理业务，保守用户使用邮政、电信业务的信息资料秘密。

以诚待人、重信践诺。

实事求是地向用户说明邮政、电信产品的业务功能、通达范围、业务取消方式、费用缴纳、咨询电话等服务内容，为用户合理消费提供帮助。



3、交通运输服务

交通运输包括航空、铁路、公路、航运、公交与地铁等行业，服务人员应遵守相应的服务礼仪规范。

- 注重个人形象、制服整洁，仪容端庄。
- 热情服务乘客，做好安全注意事项和公共道德规范提示等工作。
- 维护交通工具整洁，为乘客提供良好的乘坐环境。
- 注意行驶安全，行车时遵守交通规则；车辆进站、轮船靠岸开闭门时，注意乘客安全。

4、商场酒店服务

着装规范

上班时要着工作制服，男女员工都应做到端庄大方，讲究个人卫生。

主随客便

接待顾客时，服务人员应端庄站立，面带微笑，主动问候、有条不紊，切忌“以貌取人”，对穿戴困窘的顾客不理不睬；对顾客的疑问认真解答，为客人参谋时，对商品介绍、推销点到为止，不勉为其难；尊重顾客的宗教、民族习惯；顾客购物完毕后，微笑目送。

尊重私密

要对客人的任何信息保留，不得泄密；不能乱动、乱翻客人的物品；不私自使用专供客人使用的电话、电梯、洗手间等设施。

您懂得，别忘了