



小编说：“滴水之恩万心暖，寸草之心三春晖。”看楼护院的社区自防队员、手拿小红旗认真指引行人的公共文明引导志愿者……如今的市南几乎处处“飘红”，甘于奉献的志愿者越来越多了，志愿服务礼仪也显得尤为重要。新时代新起点，掌握技巧、学好礼仪，希望市南的居民们人人争当文明志愿者，一起将“雷锋精神”发扬光大。



志愿者有哪些礼仪要求？

1 端正态度

“志愿”说明是自愿参加这项活动的，不管它是无偿还是有偿的，都应该有积极的态度。“服务”说明了志愿者和被服务对象间的关系，志愿者有义务去让对方满意，这是志愿者的责任。

2 注意安全

注意自身安全的同时，也要注意自己的行为带来的不安全因素。对自己负责，更要对别人负责。

3 懂得基本礼仪

基本的志愿服务礼仪能体现志愿者个人良好的素质。礼者敬人也。基本的站姿、坐姿、打招呼礼仪志愿者都应该懂一些。

4 学会换位思考

务必做好充分的准备，了解对方。服务时，多站在对方的角度考虑问题，这是对对方的尊重，也是志愿者个人良好风貌的展现。

5 学会拒绝和变通

对待一些有特殊要求的人，要学会用恰当合适的方法灵活变通。

6 注意保持微笑

服务时要满面笑容，主要意在为服务对象创造出一种令人备感轻松的氛围，同时也表现出志愿者对服务对象的重视与照顾。



以下事项要记牢



着装

统一服饰，志愿者要服从活动主办方对着装的统一要求。着装整洁，一忌布满褶皱，二忌出现残破，三忌沾染污渍及脏物，四忌充斥汗酸、体臭等异味。在服务中，以不佩戴首饰为好。



站姿

手脚可适当进行放松，不必始终保持高度紧张状态。可以以一条腿为重心，将另外一条腿向外侧稍伸出一些，使双脚呈叉开之状。双手可以采用体后背手站姿稍做放松。双膝要伸直，不能出现弯曲。肩、臂自由放松时要伸直脊背。



坐姿

“正襟危坐”式：上身与大腿、大腿与小腿，都应当形成直角，小腿垂直于地面。双膝、双脚包括两脚的跟部，都要完全并拢。



双脚交叉式：双膝先要并拢，然后双脚在踝部交叉。需要注意的是，交叉后的双脚可以内收，也可以斜放，但不宜向前方远远地伸出去。



垂腿开膝式：上身与大腿、大腿与小腿皆为直角，小腿垂直于地面。双膝分开，但不得超过肩宽。多为男性所用。

双腿斜放式：双腿首先并拢，然后双脚向左或向右侧斜放，一般使斜放后的腿部与地面呈45度夹角。适于穿裙子的女性。

常用手势



横摆式

手臂向外侧横向摆动抬至腰部或齐胸的高度，指尖指向被引导或指示的方向。适用于请人行进或为人指示方向。

直臂式

右手臂向外侧横向摆动，将手臂抬至肩高，指尖指向前方。适用于引导方位或指示物品所在之处。

曲臂式

右手臂弯曲，由体侧向体前摆动，手臂高度在胸以下。适用于请人进门。

斜臂式

右手臂由上向下斜伸摆动。适用于请人就座。务对象的重视与照顾。



服务妙招

志愿服务时的通用称呼

男士通常称“先生”，未婚女士称“小姐”“女士”，对于不知道婚姻状况的女子也可统称“小姐”（尤其是在涉外场合）。

接待过程中的礼宾次序

女士优先、以右为尊、以前为尊、以内为尊，具体接待过程中可根据不同情况调节。

服务时应如何倾听发言？

在和服务对象交流时，要耐心倾听对方谈话，并表示出兴趣，同时发出认同对方的“嗯”“是”之类的声音，但不打断对方的话，对方停止发言时，再发表自己的意见。



微市南二维码



文明青岛二维码



文明市南二维码



您懂得，别忘了