



1、职业道德、职业素养与职业生涯



“大树理论”

2、正确职业意识的力量

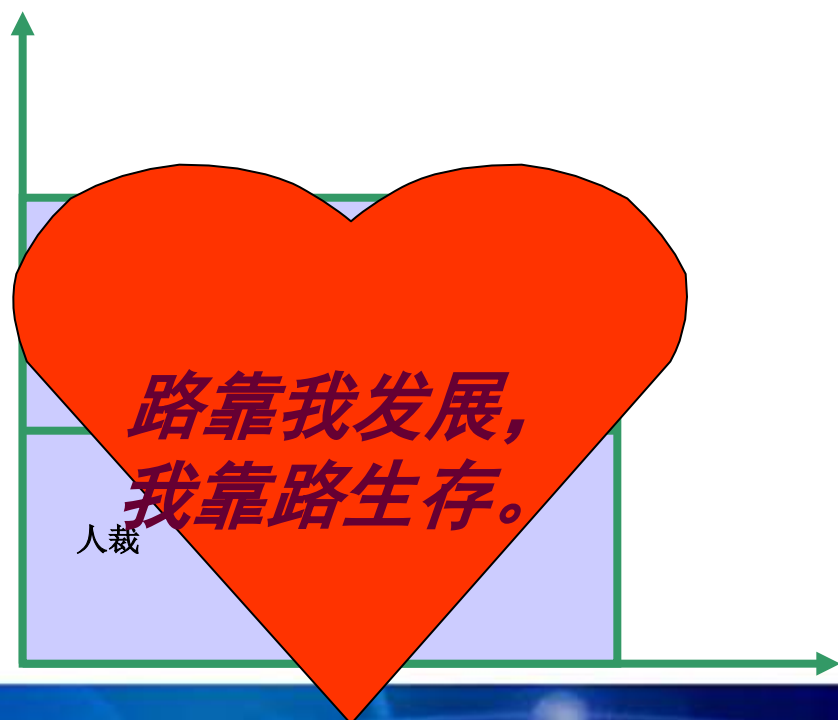
“链条原理”.....



3、建立正确的职业意识:为谁服务与主动服务

4、人才与人材

谁为你发工资?





心态决定成败



关
情、家
生；
面。

塑造阳光心态
享受生命意义
远离悲观思维
做快乐的自己

- 遇到“嚣张”的车主，你的表现是什么？
- 职业成功的**黄金心态**


做事情还是做**事业**，塑造主动心态，把客人的事当成自己的事，像帮助自己亲人那样去工作，客人就会把你当成自己的人。

做充满爱心的人



- 1 塑造积极心态
- 2 积极对待人/事/困难/挫折
发奋图强，自动自发，具有主动性，
做最好的自己
- 3

完善行为、提高意识

 规范、高效、亲和的服务形象，不仅是收费站形象、公司形象，更是一个服务型企业起码尊严……

 内强个人素质，外塑收费站形象！

人际关系的润滑剂，现代竞争的附加值！

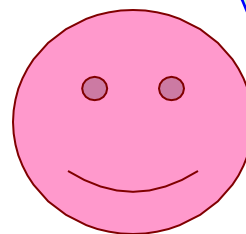


打造服务魅力
之
服务仪表塑造



和车主匆匆之交的高速收费岗位，仪容也有一定之规：

- 面容和双手的清洁标准
- 发型发色基本要求
- 女员工的适当妆容要求



五忌与三勤

“五忌”：

“三勤”：

男士修面基本要求

洁面

护肤

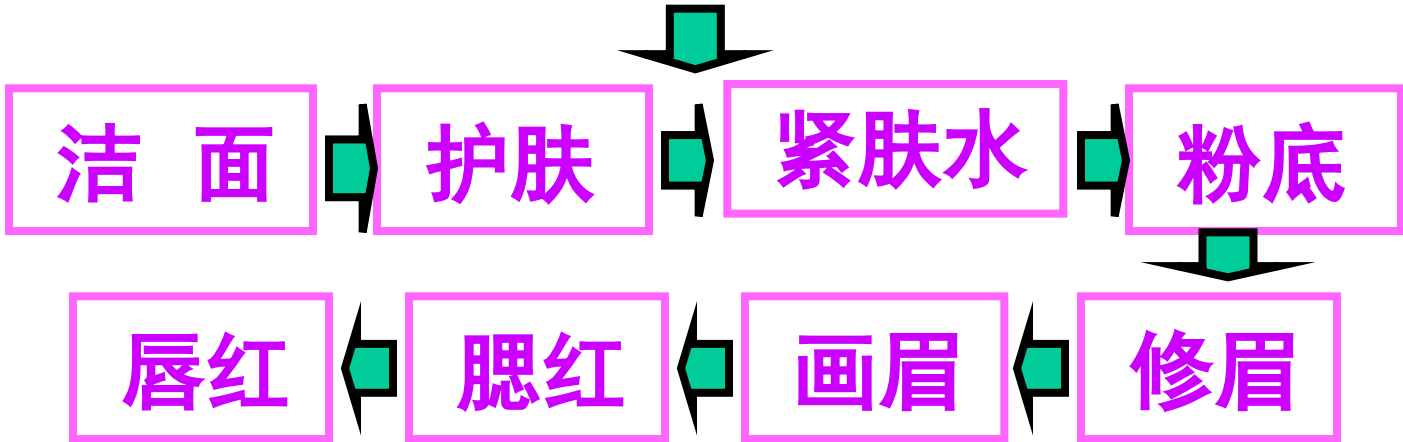
刮胡子

剪鼻毛

耳部清洁



女士淡妆基本程序



化妆修饰的礼节:

- 1、正式场合要化妆
- 2、工作场合化淡妆
- 3、不当他人的面化妆
- 4、不借用他人的化妆品
- 5、不指责他人的妆容
- 6、力戒自己的化妆出现残缺



制服是所从事职业的标志和尊严。穿着应注意：

四要

整齐
清洁
挺括
美观

四忌

忌脏
忌乱
忌皱
忌破



男 士

头发	是否理得短而端正？是否保持整洁？	胡须	剃得干净吗？
鼻孔	鼻毛是否露出？是否有污垢？	领带	颜色花纹是否过耀眼？
制服	上衣和裤子颜色是否搭配？穿前是否熨烫？扣子是否扣好？	衬衫	颜色和花纹合适吗？穿前是否熨烫？
袖口	袖口干净吗？	手和指甲	手是否干净？指甲是否剪短并清洁？
皮鞋	颜色合适吗？是否擦拭干净？	袜子	是否是深色？
裤子	膝盖部分是否突起？是否有斑迹？		






女 士

头发	是否经常整理？是否遮脸？			
化妆	是否过浓？	鼻孔 制服	是否有污垢	
耳朵	耳饰合适吗？		纽扣是否有掉落？	
衬衣	颜色、款式和外衣协调吗？		袖口	袖口干净吗？
手	手干净吗？ 指甲油什么颜色？		裙 / 裤	穿前是否熨烫？ 拉链是否无异常？
丝袜	颜色合适吗？ 有漏洞吗？		皮鞋	鞋跟高吗？ 是金属鞋掌吗？







打造服务魅力
之
窗口亲和仪态塑造

在客户面前应避免的身体语言：

- 一指禅
- 双手抱在胸前
- 双手插在口袋里
- 倚、靠、躺坐在椅子里面
- 抖腿、坐时手插腿间
- 跷腿时脚尖或脚底朝着对方.....





岗中禁忌仪态有几种，你有吗

- **表情：** 在车主看来是对他有意见，或不耐烦的
- **身体：** 消极工作，或看不情愿
- **手势：** 不礼貌的或者消极的

- 入座：从座位的左侧轻稳入坐，女士入座前要先拢裙子再坐。
- 离座：右脚或双脚向后退半步，再起立，讲究左入左出。
- 基本要求：
 - 1、挺胸、拔背、上体自然挺直。坐满椅子2/3左右。
 - 2、双目平视，下颌微收，双肩平正放松，双臂自然弯曲，双手掌心向下置于腿部或沙发扶手上。
 - 3、双膝自然并拢，双脚尖向正前方或交叠。
- 男士坐姿变换：端正式、侧转式、社交式、屈膝开立式。
- 女士坐姿变换：端正式、社交式、侧挂式、S型。



展现风度的走姿



走姿，应给人一种积极、稳定的感受。

正确的走姿：头正，目平，下颌微收，面露微笑。挺胸，收腹，立腰，重心稍前倾。双肩平稳，双臂前后自然摆动30—35度为宜。

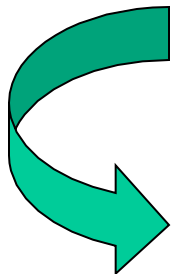
• **步位：**男士两脚跟交替行进在一条直线上，脚尖稍向外展，女士双脚内侧落在一条直线上。

• **步度：**前脚的脚跟与后脚的脚尖相距一脚之隔（并可根据服饰、鞋、场地的不同而有所调整）。

• **步速：**男士每分钟108-110步，女士每分钟118-120步。



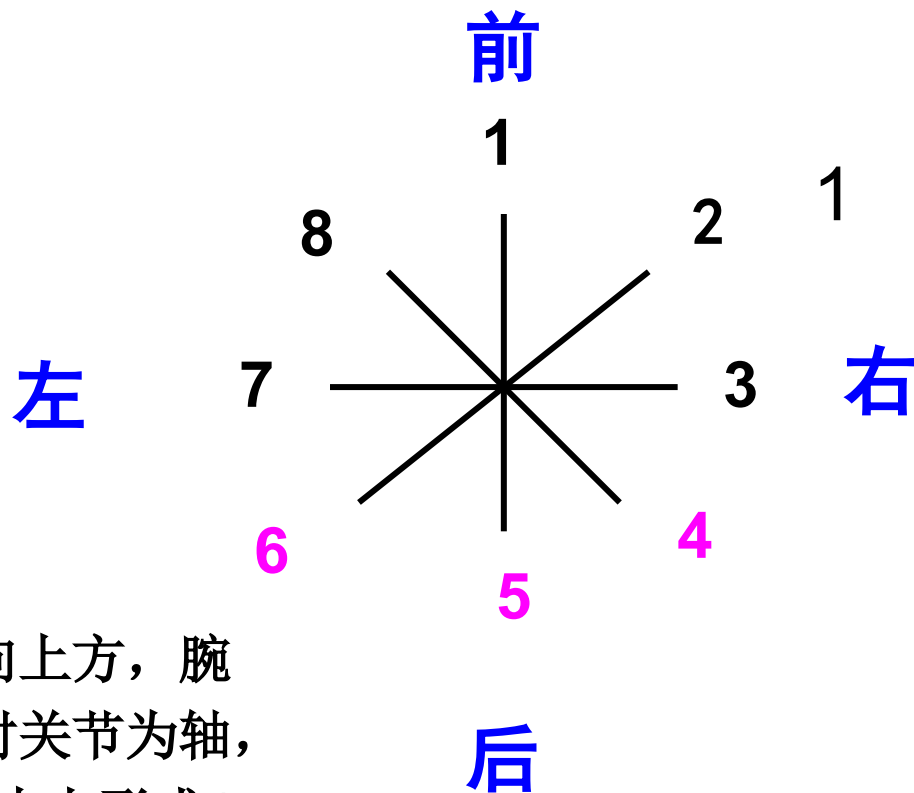
1. 手势要求



自然优雅
规范适度

手势规范：五指伸直并拢，掌心斜向上方，腕关节伸直，手与前臂形成直线，以肘关节为轴，弯曲140度左右为宜，手掌与地面基本上形成45度角。

2. 手位图示



手势禁忌

一指神功



手势注意



“OK”型手势



“V”字形手势



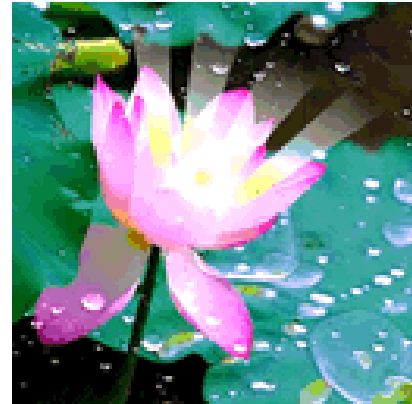
表示赞赏



- 高速收费员，岗中规范手势应是这样：
 - 1、
 - 2、
 - 3、
 - 4、

- 禁忌手势：
 - 1、随意式
 - 2、不满式
 - 3、嚣张式
 - 4、

- 1 引领//陪同
- 2 上下楼梯
- 3 上下电梯
- 4 进出房间
- 5 礼遇客户
- 6 递物接物（钱、卡）



面部情态的变化，具有沟通感情传递信息的作用。

不要以为车主看

表情!

表情

=

目光

+

笑容

要求

坦然
亲切
有神

要求

真诚
发自内心





在收费站内服务时，你应是哪种注视方式

目光

公务注视：双目-额头

社交注视：双目-唇心

亲密注视：双目-胸部



忌：上下打量

微笑可以缩短人与人之间的距离，化解令人尴尬的僵局；
微笑使人产生一种安全感、亲切感、愉快感；
微笑是一种力量，是一种可以创造效益的不可忽视的力量；
微笑是人良好心境的表现，说明心底平和，心情愉快；
微笑还是对工作意义的正确认识，表现出敬业的精神；
微笑是向车主表达一种真诚、积极的服务态度；

.....



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/367011156125006114>