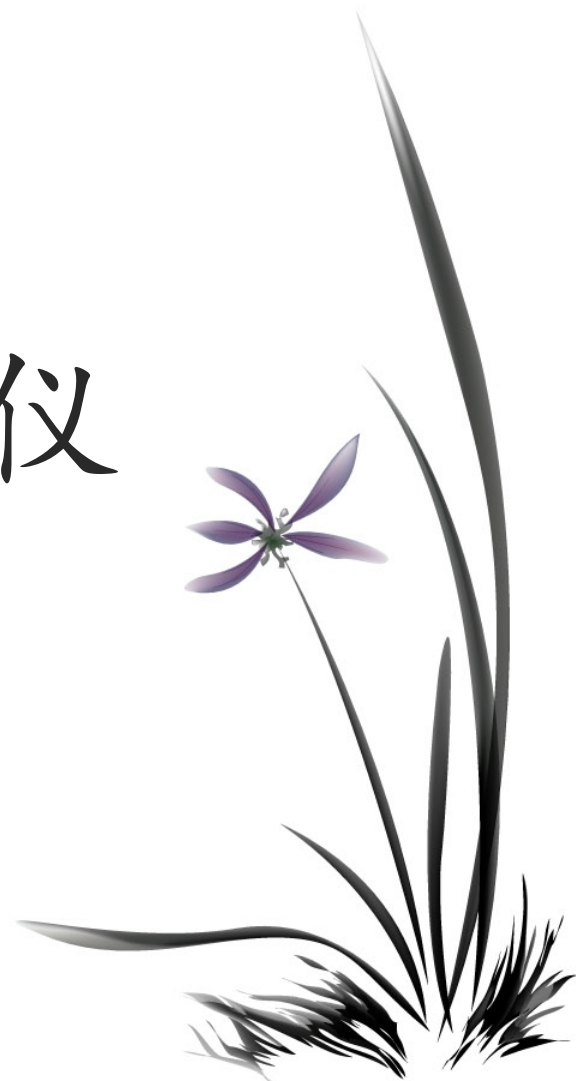




茶艺服务礼仪



茶艺员的基本要求

作为茶艺师，应该具有较高的文化修养，得体的行为举止，熟悉和掌握茶文化知识以及泡茶技能，做到“神、情、技”三者合一。也就是说，无论在外形、举止乃至气质上，都有更高的要求。

仪容仪态

1、得体的着装

茶的本性是恬淡平和的，因此，泡茶师的着装以整洁大方为好，不宜太鲜艳，女性切忌浓妆艳抹，大胆暴露；男性也应避免乖张怪诞，如留长发、穿乞丐装等，总之，无论是男性还是女性，都应仪表整洁，举止端庄，要与环境、茶具相匹配，言谈得体，彬彬有礼，体现出内在文化素养来。

2、整齐的发型

要求发型原则上要根据自己的脸型，适合自己的气质，给人一种很舒适、整洁、大方的感觉，不论长短，都要按泡茶时的要求进行梳理。

3、优美的手型

作为茶艺人员，首先要有一双纤细、柔嫩的手，平时注意适时的保养，随时保持清洁、干净

4、娇好的面部

茶艺表演是淡雅的事物，脸部的化妆不要太浓，也不要喷味道强烈的香水，否则茶香易被破坏，破坏了品茶时的感觉。

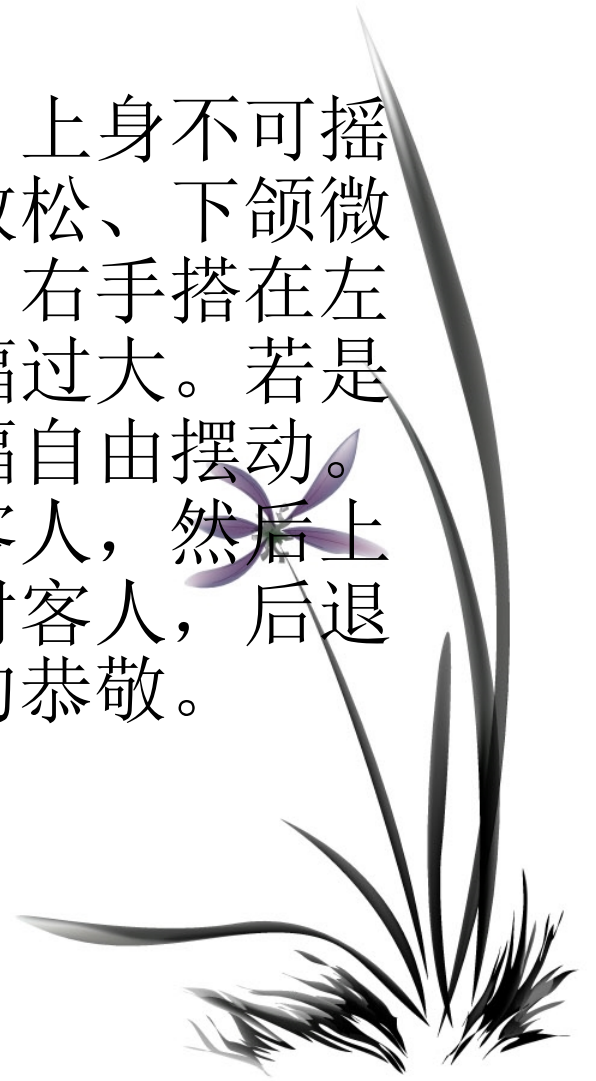
5、优雅的举止

一个人的个性很容易从泡茶的过程中表露出来。可以借着姿态动作的修正，潜移默化一个人的心情。做茶艺时要注意两件事：一是将各项动作组合的韵律感表现出来；二是将泡茶的动作融进与客人的交流中。

茶艺服务姿态

- 茶艺人员的走姿

女性，行走时脚步须成一直线，上身不可摇摆扭动，以保持平衡。同时，双肩放松、下颌微收，两眼平视。并将双手虎口交叉，右手搭在左手手，提放于身前，以免行走时摆幅过大。若是男士，双臂可随两腿的移动，作小幅自由摆动。当来到客人面前时应稍倾身，面对客人，然后上前完成各种冲泡动作。结束后，面对客人，后退两步倾身转弯离去，以表示对客人的恭敬。



走路的动作口诀：

两眼平视臂放松，
以肩领动肩轴摆，
提髌提膝小腿迈，
跟落掌接趾推送。



茶艺人员的站姿

在泡茶过程中，有时因茶桌较高坐着冲泡不甚方便，也可以站着泡茶。站立时需做到双腿并拢，身体挺直，双肩放松，两眼平视。女性应将双手虎口交叉，右手贴在左手上，并置于身前；男士同样应将双手虎口交叉，但要将左手贴在右手上，置于身前，而双脚可呈外八字稍作分开。上述动作应随和自然，避免生硬呆滞，而给人以机器人感觉。

站姿的要领：

一要平，即头平正
双肩平、两眼平视；

二要直，即腰直、
腿直、后脑勺、背、
臀、脚后跟成一条直
线；

三要高，即重心上
拔，看起来显高。



C-246

C-247

茶艺人员的坐姿

冲泡者坐在椅子上，要全身放松，端坐中央，使身体重心居中，保持平稳。同时，双腿并拢，上身挺直，切忌两腿分开，或一腿搁在另一腿上，不断抖动。另外，应头部上顶，下颌微作收敛，鼻尖对向腹部。

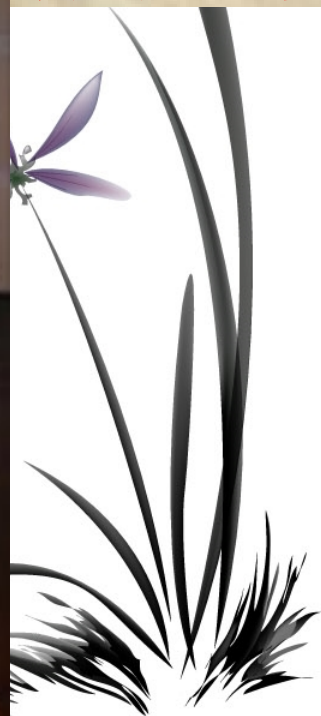
茶艺师在沏茶时，手背向上四指自然并拢呈“八”字形放于茶台边缘。



标准坐姿



双腿斜放坐姿





茶艺人员的蹲姿

首先要讲究方位，当需要捡拾低处或地面物品的，可走到其物品的左侧：当面对他人下蹲时要侧身相向；当需要整理鞋袜或低处取物是可面朝前方，两脚一前一后，一般情况下是左脚在前，右脚在后，目视物品，直腰下蹲。取物或工作完毕后，先直起腰部，使头部、上身、腰部在一条直线上，再稳稳站起。

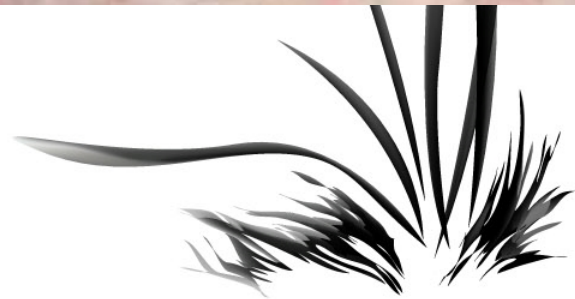


“蹲要雅”，蹲姿是人的身体在低处取物、拾物、整理物品、整理鞋袜时所呈现的姿势，它是人体静态美与动态美的综合。



交叉式


高低式





茶事服务礼仪

迎宾、送宾

- 茶客登门，要主动、热情的接待。迎宾员主要是迎接宾客入门，其工作质量、效果将直接影响到茶艺馆的营运状态。
 - 送宾礼仪是整体服务过程中的最终环节，是保证服务质量善始善终，赢得更多“座上客”的不可忽视的重要环节。因此，对茶艺人员迎宾、送宾礼仪方面的技能培训至关重要。
- 

迎宾服务礼仪

- 1、微笑迎客，使用礼貌用语，迎宾入门
- 2、询问用茶人数及预订情况，将客人引领到正确位置
- 3、如宾客随身携带较多物品或行走有困难，应征询宾客同意后给予帮助
- 4、如遇雨天，要主动为宾客套上伞套或寄存雨伞
- 5、若座位客满，向客人做好解释工作，有位置时立即安排

- 6、耐心解答客人有关茶品、茶点、茶肴以及服务、设施等方面的询问
- 7、婉言谢绝衣冠不整者入内



送宾服务礼仪

- 1、当宾客准备离去时，轻轻拉开椅子，提醒宾客带好随身物品
- 2、送客要送到厅堂口，让宾客走在前面，自己走在宾客后面（约1m距离）
- 3、客人离店时，应主动拉门道别，真诚礼貌地感谢客人，并欢迎其再次光临



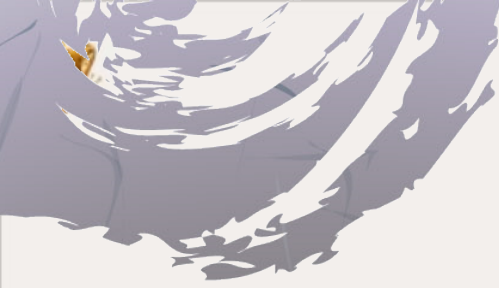
门店服务礼仪标准

一、迎宾三件事

1、为顾客开门：当顾客距离门口2米处，将门轻轻拉开至90°

2、统一迎宾用语：拉开门的同时，真诚微笑地目视着对方说：“欢迎光临****，里面请。”

3、迅速招待：顾客进厅后导购员迅速的招待，站立面带微笑的问好，“您好！这边请坐。”




谨记“十五一”服务法则：
十米眼神交流，
五米点头微笑，
一米起身接待。





二、奉茶标准

1、茶桌奉茶标准

- 同一时间、同一浓度、同一数量的茶
 - 奉茶顺序：先宾后主、先长辈后晚辈、先上级后下级、先女士后男士。若不清楚顺序按顺时针顺序倒茶。
 - 用茶叉托起品茗杯，用标准手势面带微笑说道：“请用茶”
- 

- 奉茶完后可以邀请宾客闻香，顾客先闻我们才能闻。闻香的标准动作是：放在离鼻端2~3公分处与鼻子称45°夹角，深吸3"
- 奉茶完后随即将滴在茶桌上的水渍擦拭干净。





2、30秒奉茶标准

- 顾客进门后，30秒内奉上一杯茶。
- 距离顾客1米时点头微笑，米微笑问好奉茶。
- 标准用语：先生/小姐您好!请喝杯茶。
- 奉茶完毕时,面对客户后退一步再转身离开



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/765102132231011212>