

酒店礼仪

仪容仪表 酒店礼节 举止礼仪



仪容仪表

- 酒店给来宾的第一印象就是员工的仪容仪表，我们永远没有第二次机会来给我们的来宾第一印象。

仪容仪表 一个人外表

1、制服：

A、作用：

(1)、制服是为了让客人立即可以找到我们。

(2)

、制服的设计融合了卫生和安全的因素，使用保护性的布料，利于洗涤、透气和健康，特殊岗位还会使用特种面料。

(3)、制服可以协助推广与销售酒店的产品。不一样酒店的制服或部门不一样样，适应并配合各部门的主题和色调。



• B、制服的穿着规定：

- (1)、保证你的制服洁净，否则，立即换掉；
- (2)、剪断露出的线头，不要把它们拉出来，以免将线抽出；
- (3)、保证制服合身；
- (4)、常换洗衣服，只穿着洗好烫平的衣服；
- (5)、保持制服和衬衫烫平整，没有污点和斑点；
- (6)、总是全套穿着制服，制服要穿着得体并充斥自豪感。

• C、穿着制服的举止：

- (1)、不要卷起外衣袖子；
- (2)、不要在衬衣领子和外衣领子没有扣好的状况下，到处走动；

(3)、保证制服的扣子都扣好，尤其是领口和袖口；

- (4)、保证制服的标签没有外露；
- (5)、男士不要让内衣内裤从制服里露出来，女士要常常检查，别让长袜边从裙下露出来；
- (6)、戴围裙的员工要保证围裙一直洁净，绳结要整洁。
- (7)、不要在制服口袋里乱放东西，以免变形；
- (8)、随身携带的物品要放在较低口袋里，以免弯腰时掉出来，导致不必要的麻烦。

仪容仪表 一个人外表

- 2、工卡：

- (1)、工卡名牌应佩带在对的位置和方向（左胸口正上方10cm处）；
- (2)、保持工卡的洁净、清洁、没有任何污损；



- 3、袜子：

- (1)、要穿酒店规定或提供的工袜，检查袜子与是否有洞或拉丝，及时更换；
- (2)、男员工要穿黑色或深色的袜子；
- (3)、女员工穿肉色丝袜，同步应防止露出袜口，防止出现划痕。

- 4、鞋子：

- (1)、穿着酒店规定或提供的工鞋，工鞋的颜色应当是深色的；
- (2)、保证鞋带系好，鞋是擦亮的；
- (3)、不要光脚穿鞋。



仪容仪表 一个人卫生

· 1、头发：

A男士：

- (1)、前发与否过眉；
- (2)、侧发与否过耳；
- (3)、后发与否压领；
- (4)、发型与否稀奇古怪，与否将头发染成其他颜色；
- (5)、头发与否清洁、没有头皮屑；
- (6)、头发与否梳理整洁。



· 1、头发：

A女士：

- (1)、前发与否遮眼；
- (2)、侧发与否盖耳；
- (3)、后发与否披肩；
- (4)、发型与否稀奇古怪， 与否将头发染成其他颜色；
- (5)、头发与否清洁、没有头皮屑；
- (6)、头发与否梳理整洁。



- 2、化妆：与否有化淡妆，口红颜色与否合适、恰当。
- 3、牙齿：保持口腔清洁，口气清新，常常漱口，清除食物的残留物，上班前不要吃有刺激性气味的食物（大蒜、白酒等）。
- 4、手的清洁：常常洗手，不能留长指甲，不可用颜色鲜艳的指甲油。
- 5、身体的清洁：每天洗澡。常常更换内衣；不能使用过浓的香水；
- 6、首饰：与否有带多出的首饰，与否带有耳环、手链、脚链，结婚戒指除外。



仪容仪表

- 每天上岗必须要检查如下几项内容：

A: 洗脸和洗手;

B: 刷牙、梳头;

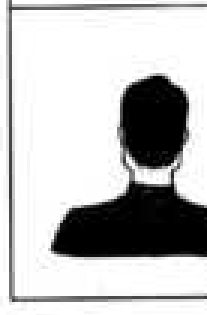
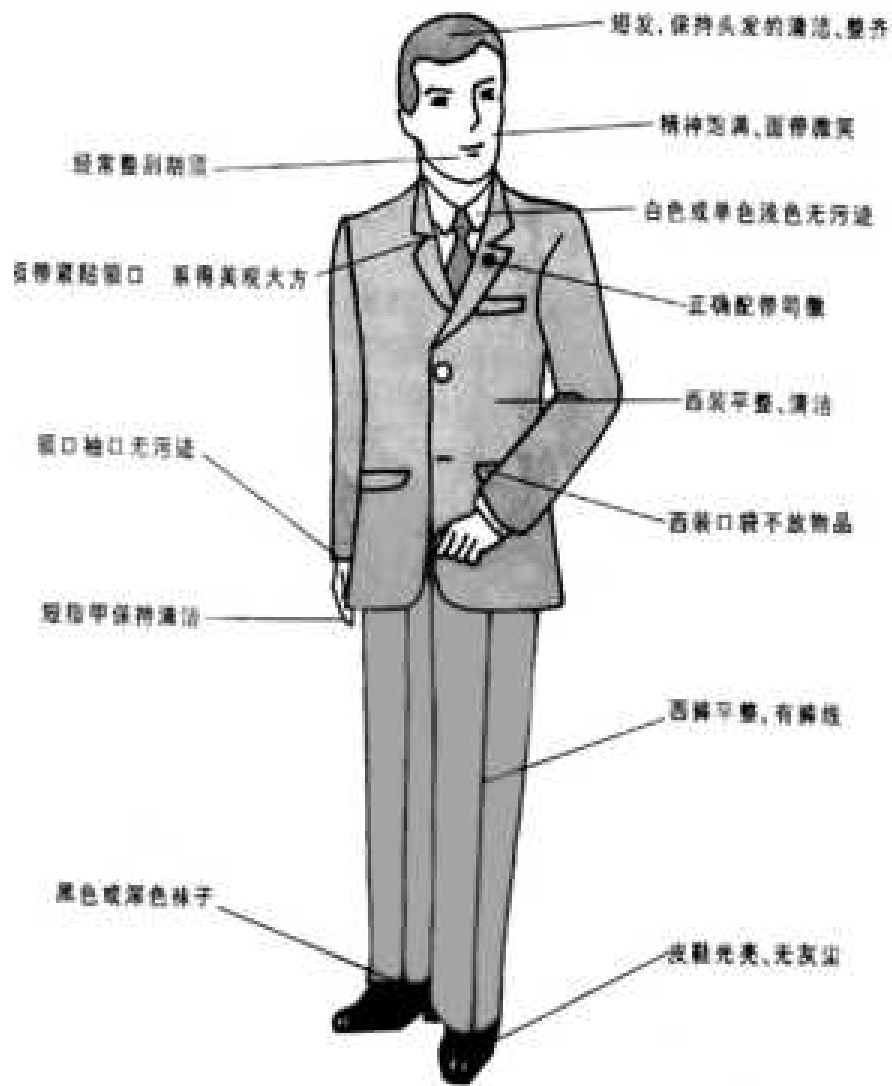
C: 清洁指甲;

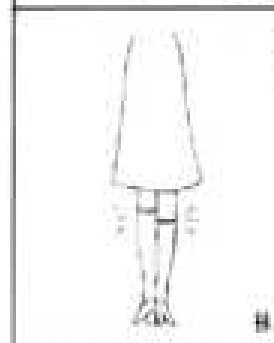
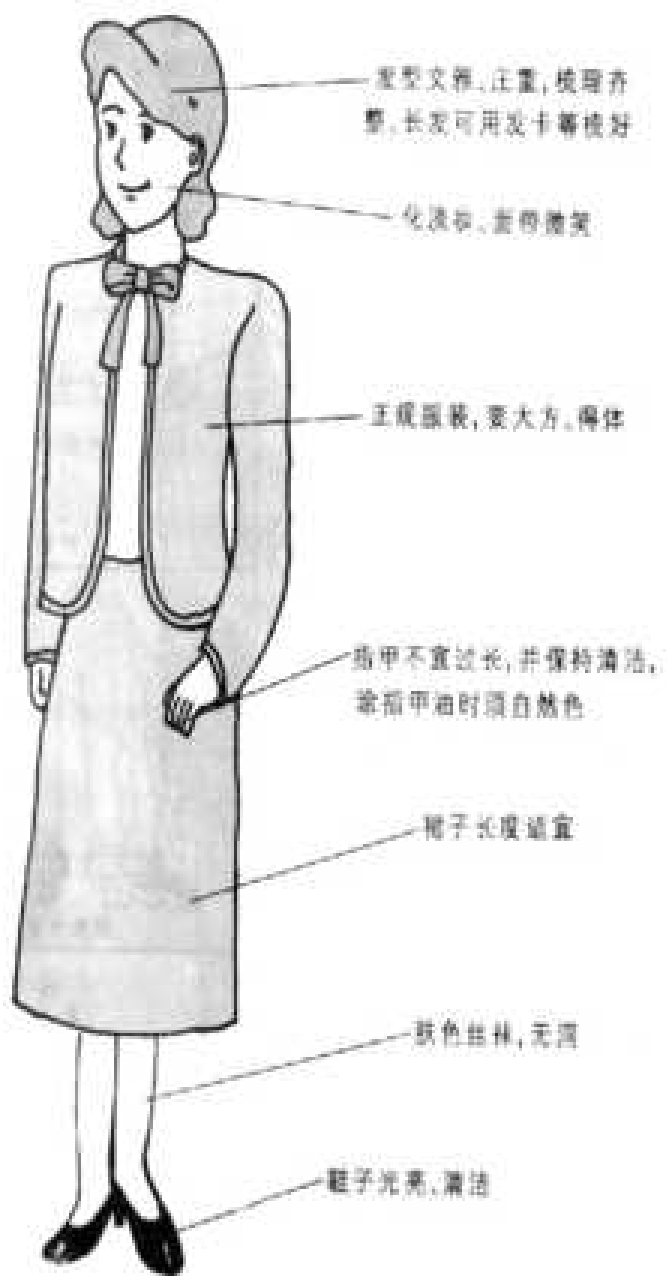
D: 检查衬衣与否洁净, 尤其是袖口, 衬衣和制服与否相配;

E: 制服与否洁净、平整;

F: 检查鞋子与否洁净、光亮。







酒店礼节

- 称呼礼节
- 问候礼节 体目前语言上的礼节
- 应答礼节

- 迎送礼节

体目前举止上的礼节

- 操作礼节

酒店礼节 — 称呼礼节

XX先生（可以称谓所有的男性）

XX小姐（可以称谓未婚的女性）

XX女士（可以称谓已婚女性）

XX市长、局长、院长、书记等（可以称谓有职务的领导）

XX专家、老师（可以称谓职业）

XX阿姨、大伯、大姐等

（可以使用生活化的称谓）

注意：

— 称谓要得当，不要张冠李戴。

— 要学会熟记对方姓名。



酒店礼节

—

问候礼节

— 您好！早上好！下午好！

— 晚上好！晚安！

（最常用的问候语）

— 近来好吗？近来在忙什么呢？

— 您今天的气色不错！

（生活化的问候语）

注意：

— 问候不要单调，要贴近场景、贴近生活。



酒店礼节 — 应答礼节

— 请稍等！

— 好的，我立即过来！

— 您好！请问有什么可以帮到您？

— 好的，没问题！

— 谢谢！

— 不客气！不用谢！这是我应当做的。

注意：

— 应答礼节也可以用肢体语言和仪态来体现（微笑并点头）

— 应答要及时！



酒店礼节 — 迎送礼节

— 请跟我来！

— 请这边走！

— 您走好！

— 您慢走！

— 再会！

注意：

— 迎送礼节要配合好肢体动作，也就是你的仪态。

举止礼仪

- 举止重要体现目前人的面部表情、站、坐、走、手等姿态，我们常常评价他人风度优美、气质超群，所谓的气质是一种人工作生活中的言谈、行为、姿态、表情等外在美的一种反应。

举止礼仪 — 表情礼仪

- 人的喜、怒、哀、乐、恐惊、愤怒、厌恶、蔑视等都是通过表情来传达的。
- 表情礼仪中使用频率最高的是人的眼神和笑容。最重要的是眼睛，“眼睛是心灵的窗户”

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/785221010003011230>

•