

《采用手势对客服务》评价考核标准

环节	分项	标准要求	分值
小组讨论	过程	小组成员都能够积极参与讨论	
	20% 结果	小组讨论得出的结果能够围绕主题不跑偏	
个人礼仪规范 50%	发型	女士：不能烫发、不能有碎发、要盘发、发髻要与耳朵齐平。 男士：前不盖眉，侧不盖耳，后不盖衣领，不留怪异发型，不染发。	
	面部	清洁卫生、淡妆。	
	服饰	合体、色彩得体	
	手部	不留长指甲、不涂指甲油、清洁	
	态度	态度端正，面带微笑	
	表情	表情自然，目光亲切、微笑甜美	
	横摆式手势	1、以腹前握指式站姿为起始姿态，目视来宾，面带微笑，2、右手五指并拢，从腹前抬起，至横膈膜处以肘关节为轴向右摆动，到身体右侧稍前位置，手心向上与水平面呈45°角，手指伸展，手臂伸开呈135°弧线。3、头部和上身稍微向右侧倾斜，眼神与手臂的运动保持一致，避免手臂僵直和耸肩。4、左手自然垂下。	
曲臂式手势	1、从身体的右侧前方，由下向上抬起，至上臂离开身体45°时，以肘关节为轴，小臂向左侧摆动，距离身体20处停住。2、掌心向上，五指并拢，指尖指向左方，视线随客人由右转向左方。		

	直臂式手势	右手向前抬起至与肩同高，前臂伸直，用手指向来宾要去的地方。	
	斜臂式手势	请乘客就坐时，一只手从体侧向前抬起，从上向下摆动到距身体 45° 处，再向下摆动，使大小臂形成一条斜线，掌心向前。	
	介绍手势	为他人做介绍时，手势动作应文雅。无论介绍哪一方，都应手心朝上，手背朝下，四指并拢，拇指张开，手掌基本上抬至肩的高度，并指向被介绍的一方，面带微笑。	
	引导	如需要引导客户时，应位于客户左侧或右侧前方 1.5 米处，用横摆式或斜式的手势动作进行引导，以客户步速为准。必要时给予语言提示。	
情景模拟 30%	内容	内容健康、积极向上、传播正能量、编排新颖，符合空乘服务人员职业特点。忌庸俗低级趣味。	
	形象	形象端庄大方、表演认真。准备充分，演出精彩，引起观众共鸣。	
	表情	表情自然、与节目内容相符合、具有可观赏性。	
	得体	与情景内容相符合，具有时代特征，忌过于暴露。	