

《微笑服务旅客》评价考核标准

环节	分项	标准要求	分值
小组讨论 20%	过程	小组成员都能够积极参与讨论	
	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。	
	嘴部	嘴角向上，露出牙齿	
	眼睛	眼睛要有感情流露，给人温暖	
	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	
训练效果 30%	心理素质	不紧张，大方自然的表现出最真诚的微笑。	
	微笑形象	透过微笑，要热情、真诚，给人以亲切、放松、舒服的感觉。	