

《迎接重要客人》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	
	贵宾室门口迎宾考核	服务员按照规范标准站姿，站立在贵宾室门口，面带微笑，鞠躬行礼（30°），并使用敬语，如“您好，欢迎您”或“再见，请您拿好全部手提行礼，希望再次见到您！”等，举起右手或左手示意，引导进入或乘车离开。	
	自我介绍	普通话标准，语速音调均匀适中，神态自然大方，举止得体，面带微笑，配合合适的手势进行人性化服务。	
	引导乘客	把右侧让给乘客，自己站在左侧，不走中间，不从乘客中间穿行。	

	引导乘客	<p>到门口时，主动开门让乘客先行。</p> <p>迎客时服务员走在前面，送客时服务员走在后面。</p> <p>上楼时乘客在前，下楼时乘客在后。</p> <p>提供小毛巾。</p> <p>介绍饮料服务，适时提供添加。</p>	
	鞠躬	头颈背成一条直线，双手自然放在裤缝两边（女士双手交叉放在体前）前倾 15 度，目光约落于体前 1.5 米处，再慢慢抬起，注视对方。	
	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。	