

任务38:

个人礼仪考核

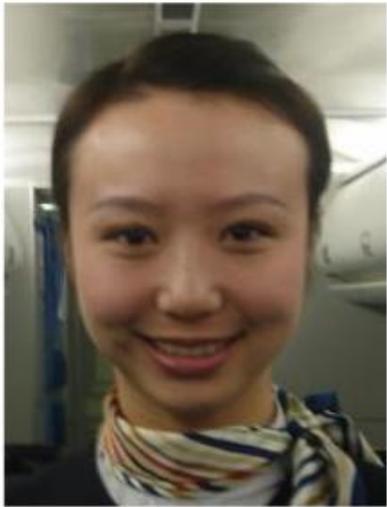
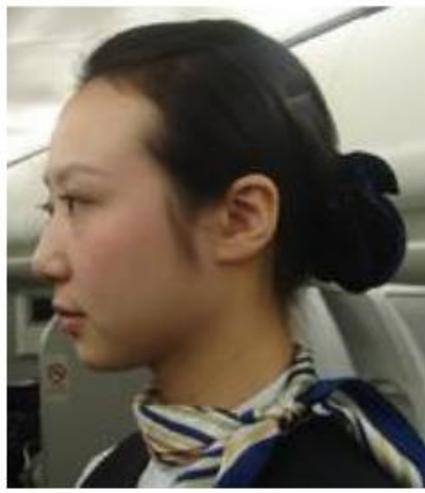


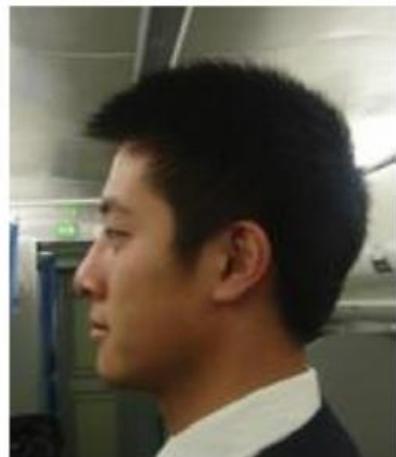
# 个人礼仪考核

## 考核要点

发型、面部、服饰、手部、态度、表情、  
站姿、走姿、坐姿、蹲姿、鞠躬、引导

# 个人礼仪考核

| 女生发型（短发）  | 女生发型（长发正面）   | 女生发型（侧面）  |
|---|--|---|
|  |  |  |

| 女生发型（长发背面）   | 男生发型（正面）  | 男生发型（侧面）   |
|--|---|--|
|  |  |  |

## 个人礼仪考核

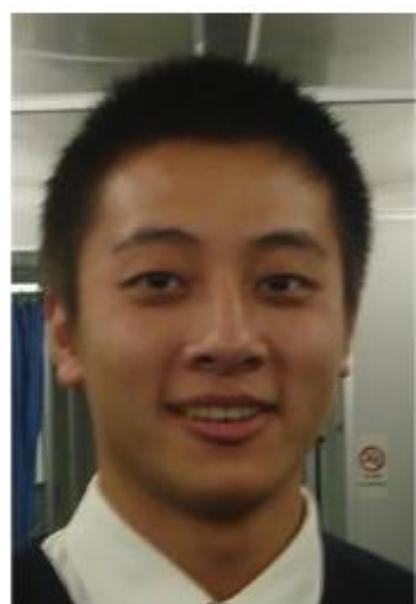


图 1—12 微笑

# 个人礼仪考核

蹲姿



鞠躬



手势



## 个人礼仪考核

|    |   |
|----|---|
| 发型 | 女士：不能烫发、不能有碎发、要盘发、发髻要与耳朵齐平。<br>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  |

## 个人礼仪考核

|    |  |
|----|--|
| 站姿 | <p>头正，两眼平视前方，嘴微闭，收颌梗颈，面带微笑，两肩平正并稍向后下沉，两臂自然下垂，收腹挺胸，臀部收紧，脚跟靠拢，两脚成夹角45—60度。男士采用双手侧方式，女士采用腹前握指式。</p> |
| 走姿 | <p>头正，双目平视，表情自然平和，两肩平稳，手臂伸直放松，以肩关节为轴，大臂带动小臂自然前后摆动，摆幅以35度左右为宜，肘关节略弯曲。行走的轨迹应是一条直线。</p>             |

## 个人礼仪考核

### 坐姿

入座时走到座位前，转身后轻稳地落座，两腿并拢，两脚靠紧，大小腿折叠约90度，两手放于腿上（男士五指朝前放于腿上，女士两手交叠放于腿上），上体应自然挺直，背部成一平面，身体重心垂直向下，坐在椅子的三分之二处。

男士采用分膝式，女士采用侧点式。

### 蹲姿

下蹲时右脚在前，左脚稍后，两腿靠紧向下蹲。右脚全脚着地，小腿基本垂直于地面，左脚脚跟提起，脚掌着地。左膝低于右膝，左膝内侧靠于右小腿内侧，形成右膝高左膝低的姿态，臀部向下，基本上以左腿支撑身体。

男女均采用高低式。

## 个人礼仪考核

### 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。

个人礼仪考核

**Thank you !**