

任务10：
符合礼仪要求的
当面接待一个旅客



符合礼仪要求的当面接待一个旅客

当面接待礼仪——握手礼

行握手礼时，通常距离受礼者约一步，两足立正，上身稍向前倾，伸出右手，手掌垂直于地面，四指并齐，拇指张开与对方相握，微微抖动3—4次（时间以3秒钟为宜），然后与对方手松开，恢复原状。



符合礼仪要求的当面接待一个旅客

握手次序

尊者居前，女士先，男士后；长辈先，晚辈后；上级先，下级后。

注意：

(1) 年轻女士与年老男士，男士先。

(2) 拜访时，来时主人先伸手，表示迎客；离去时，客人先伸手，表示道别。

符合礼仪要求的当面接待一个旅客

握手禁忌

- (1) 贸然伸手；
- (2) 用左手握手；
- (3) 戴墨镜、太阳镜握手；
- (4) 戴帽子、手套握手（除非女士在社交场合作为身体服装一部分的薄纱手套）；
- (5) 交叉握手；
- (6) 抓指尖式；
- (7) 握手时目光左顾右盼；
- (8) 长久地握住异性的手不放。

符合礼仪要求的当面接待一个旅客

握手禁忌



文化差异

外交失礼

符合礼仪要求的当面接待一个旅客

握手禁忌



比尔盖茨



符合礼仪要求的当面接待一个旅客

握手禁忌



符合礼仪要求的当面接待一个旅客

当面接待礼仪——名片礼

(1) 递名片

名片应整齐干净地摆放在上衣口袋或包里备用。向对方递名片时应恭敬地用双手拿住名片的两边，并将名片正面朝上顺向对着对方。

(2) 接名片

当接取对方名片时，应停下手中工作，起身双手接过名片。接过名片后应仔细阅读，必要时可读出声来。如有不认识的字应向对方询问。把接过的名片保存好，放进名片盒或包里。



符合礼仪要求的当面接待一个旅客

民航服务意识

1、客人优先

符合礼仪要求的当面接待一个旅客

民航服务意识

2、客人永远是对的

符合礼仪要求的当面接待一个旅客

民航服务意识

3、民航服务黄金法则

想要别人怎样对待你，你就怎样去对待别人。

符合礼仪要求的当面接待一个旅客

民航服务意识

4、 民航服务白金法则

别人希望你怎样对待他们，你就怎样对待他们

符合礼仪要求的当面接待一个旅客

Thank you !