

# 任务22： 用引领手势将VIP引领至休息室



## 用引领手势将VIP引领至休息室

01

迎客仪态

02

贵宾进出港流程

## 用引领手势将VIP引领至休息室

### 横摆式手势礼的规范要求 — (请进)

女士：*腹前握指式站姿*，目视来宾，面带微笑，右手五指并拢，从腹前抬起，至横膈膜处，然后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 $45^{\circ}$ 角，手指伸展，手臂伸开呈 $135^{\circ}$ 弧线。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。左手自然垂下。

男士：*垂臂式站姿*。



## 用引领手势将VIP引领至休息室

### 曲臂式**手势礼**的规范要求

#### 一（里边请）

以右手为例，从身体的右侧前方，由下向上抬起，至上臂离开身体 $45^{\circ}$ 时，以肘关节为轴，小臂向左侧摆动，距离身体20处停住。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。



## 用引领手势将VIP引领至休息室

### 双臂横摆式手势礼的规范要求 一（大家请）

面向来宾时：双手由前抬起到腹部再向两侧摆到身体的侧前方，行进方向一侧的手臂略高一些。

侧向来宾时：双手从体前抬起，同时向一侧摆动，两臂之间保持一定距离。



## 用引领手势将VIP引领至休息室

### 直臂式手势礼的规范要求 (请往前走)

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。



## 用引领手势将VIP引领至休息室

# 贵宾服务室礼仪

- 1、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。
- 2、自我介绍，表达“愿意为您服务”的愿望。
- 3、引导乘客进入时，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。
- 4、到门口时，主动开门让乘客先行。

用引领手势将VIP引领至休息室

## 贵宾服务室礼仪

- 5、迎客时服务员走在前面，送客时服务员走在后面。
- 6、上楼时乘客在前，下楼时乘客在后。
- 7、提供小毛巾。
- 8、介绍饮料服务，适时提供添加。
- 9、主动介绍免费自助餐的种类。
- 10、协助办理填写申报单、办理行礼托运、换取登机牌等，用贴心的服务和舒适的等待来替换贵宾的自行奔波。

用引领手势将VIP引领至休息室

## 贵宾服务室礼仪

- 11、把登机时间放心地交给服务人员，让贵宾安心享受甜美的提醒，及时掌握航班动态。
- 12、服务员应当步态轻盈稳重、语言和蔼可亲、表情温柔甜美、神态成熟自信、行动快速敏捷、举止优雅大方。

用引领手势将VIP引领至休息室

## 进港流程

# 贵宾进出港流程

- 1、进港流程
  - 贵宾抵达
  - 专用贵宾通道
  - 贵宾休息室休息
  - 礼宾引导贵宾休息室休息
  - 前往专用停车场乘车
  - 贵宾离开

## 用引领手势将VIP引领至休息室

# 出港流程

- 宾所乘专车前往贵宾专用停车场
- 礼宾引导客人前往贵宾休息室休息
- 专用贵宾通道登机
- 贵宾离开

## 用引领手势将VIP引领至休息室

### 迎送礼仪

- 1、为贵宾开辟金色通道，让其缓步通过贵宾通道前往登机，或者乘坐VIP专用车到达飞机云梯登机。
- 2、接机服务员提前安排贵宾车辆在飞机下恭候。
- 3、主动为贵宾打开车门，协助上下车，提拿行李。
- 4、热情称呼，主动问候，礼貌道别。

## 用引领手势将VIP引领至休息室

# 迎 送 礼 仪

- 5、国内航班到达后，贵宾从地坪云梯走下飞机，由地面服务员引导，乘坐VIP专用车前往贵宾室休息。国际航班到达后，服务人员在廊桥口迎接，协助办理手续后，用专用车辆把贵宾送到贵宾室与接机人员会面。
- 6、全程陪同，全方位服务，使贵宾从心里得到非同一般的自尊和雍容华贵的享受。



谢谢!