

任务21： 在机场贵宾室门口，鞠躬、问候、 迎接VIP



在机场贵宾室门口，鞠躬、问候、迎接VIP

01

仪容仪态规范

02

重要客人范围

在机场贵宾室门口，鞠躬、问候、迎接VIP

着装规范

仪容规范之

(一)

- 着本岗位规定制服，制服应干净、平整，无明显污迹、破损。
- 制服穿着按照公司规定执行，不可擅自改变制服的穿着形式、私自增减饰物，不敞开外衣、卷起裤脚、衣袖。
- 制服外不得显露个人物品，衣裤口袋平整，勿显鼓起。
- 统一穿黑色皮鞋或布鞋，其它颜色鞋子均不得在工作期间穿着（特殊岗位除外）。
- 工作时间须按规定佩带工作牌，一般佩带在左胸显眼处，挂绳式应正面向上挂在胸前，保持清洁端正。

在机场贵宾室门口，鞠躬、问候、迎接VIP

仪容规范之

(二)

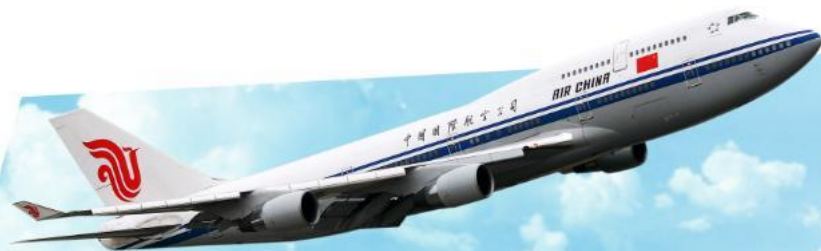
个人仪容

- 发式：头发需勤洗，无头屑，且梳理整齐；禁止烫染夸张的发型及颜色。男士不留长头发，定期修剪，以前不遮额，侧不盖耳，后不触领为宜；女士长发应盘于脑后并用公司统一配发的发夹进行装饰；短发应拢于耳后，不得遮面。
- 面容：面部应保持清洁，眼角不可留有分泌物，鼻孔清洁；如需戴眼镜，应保持镜片的清洁。男士忌留胡须，养成每天修面剃须的良好习惯；女士工作时应化淡妆，以淡雅、自然为宜，不得使用色彩夸张的口红、眼影。
- 手部：保持手部的清洁，要养成勤洗手勤修剪指甲的良好习惯；保持指甲干净，不留长指甲及涂有色指甲油。
- 体味：勤换内外衣物，保持清新、干净，给人良好的感觉。女士可喷洒适量香水但忌使用味道过于浓烈的香型。

在机场贵宾室门口，鞠躬、问候、迎接VIP

贵宾的分类

- 1、最重要旅客（VVIP）
- 2、一般重要旅客（VIP）
- 3、工商界重要旅客（CIP）



加入我们吧，天空需要你的微笑！

——国航乘务员招聘火热进行中



在机场贵宾室门口，鞠躬、问候、迎接VIP

鞠躬礼的要求

- 鞠躬礼是人们在生活中对别人表示恭敬的一种礼节，既适用于庄严肃穆、喜庆欢乐的仪式，也适用于一般的社交场合。
- 在一般的社交场合，晚辈对长辈、学生对老师、下级对上级、表演者对观众等都可行鞠躬礼。
- 鞠躬礼在东南亚一些国家较为盛行，如日本、朝鲜等

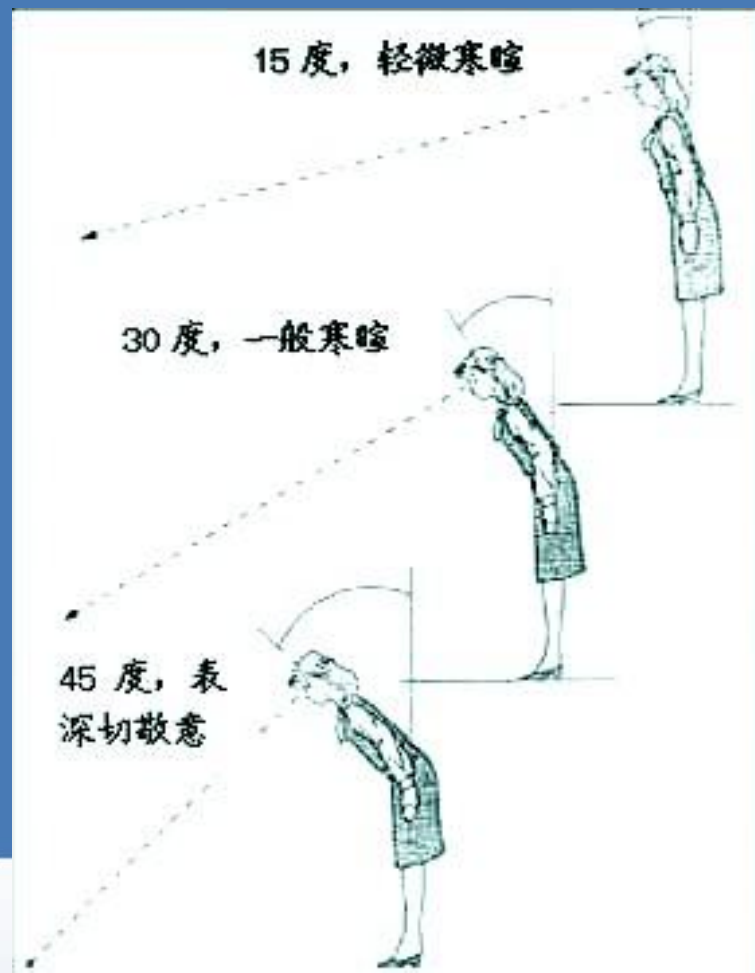
在机场贵宾室门口，鞠躬、问候、迎接VIP

- 要领：
 - 行鞠躬礼时，须脱帽、脸带笑容，目视受礼者。
 - 在标准站姿基础上，男士双手自然下垂，贴放于身体两侧裤线处，女士的双手下垂搭放在腹前。
 - 行礼时，以腰部为轴，头、肩、上身保持挺直，顺势向前弯腰，鞠躬时眼睛朝下看。
 - 下弯的幅度可根据施礼对象和场合决定鞠躬的度数。

在机场贵宾室门口，鞠躬、问候、迎接VIP

- 1.欠身礼：头颈背成一条直线，目视对方，身体稍向前倾。
- 2.15度鞠躬礼：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。
- 3.30度鞠躬礼：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30度，目光约落于体前1米处，再慢慢抬起，注视对方。
- 4. 45度鞠躬礼
用于重要场合的重要人物。
行礼度数为看到脚尖前方1米处。

在机场贵宾室门口，鞠躬、问候、迎接VIP



在机场贵宾室门口，鞠躬、问候、迎接VIP

鞠躬时的注意事项

- 1. 受鞠躬应还以鞠躬礼；
- 2. 地位较低的人要先鞠躬，鞠躬要相对深一些。
- 3. 鞠躬礼毕起身时，双目应该有礼貌地注视对方。
- 4. 鞠躬时不能把手插在衣袋里；嘴里不能吃东西或叼着香烟。
- 5. 鞠躬礼行礼的距离：行鞠躬礼一般在距对方2—3米的地方。在与对方目光交流的时候行礼，且行鞠躬礼时必须真诚的微笑，没有微笑的鞠躬礼是失礼的。

在机场贵宾室门口，鞠躬、问候、迎接VIP

迎接客人时的仪态

- 迎客仪态
- 1、站姿：双腿并拢与机门成45°角
- 2、眼睛：目视客人的眼睛
- 3、鞠躬：15°
- 4、手势：微笑
- 5、语言：问候语

在机场贵宾室门口，鞠躬、问候、迎接VIP

迎接重要客人时的规范

- 1、乘务员在迎客位置，面带笑容，主动协助旅客找座位，并协助安置旅客的手提行李；
- 2、注意同一排座位的旅客人数不能超过氧气面罩的数量；
- 3、残障及老弱旅客不能坐在紧急出口旁；
- 4、任何行李均不能防止在紧急出口处及紧急设备存放处；
- 5、随时注意有没有旅客吸烟及使用手提电话等；
- 6、大件手提行李可存放在衣帽间内，如放不下向乘务长报告，转交地面工作人员处理。



谢谢!