

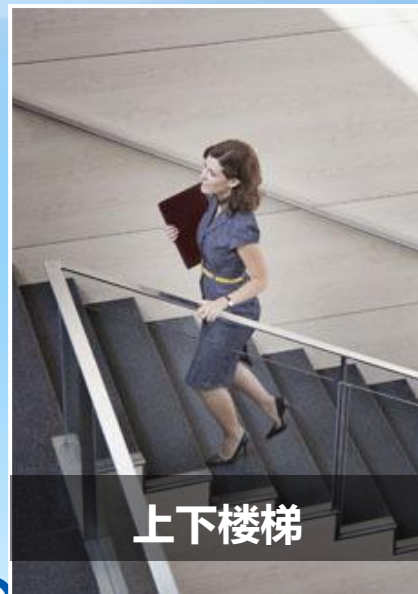


客户接待





走路行进



上下楼梯



出入电梯



进入房间

一、走路行进

1

请一个小组上台表演一下，引领客人。

2

一位引领者，三位客人。

3

引领者应居于客人什么位置？

一、走路行进

引导者在客人左前方，整个身体半转向宾客方向，保持两步的距离



一、走路行进

并行时，中央高于两侧，内侧高于外侧



一、走路行进

单行行进时，前方高于后方



一、走路行进

1. 行进到需要开门进入的场所时，引领者或男士或职位较低者应先快步向前开门，并等同行的女士或职位较高者通过门口之后再通过；
2. 如果不是自动开关的门，应轻声关好门再跟上



一、走路行进

多人同行时，尊者居前；其次跟随在其右后方；资历较浅者应行于左后方

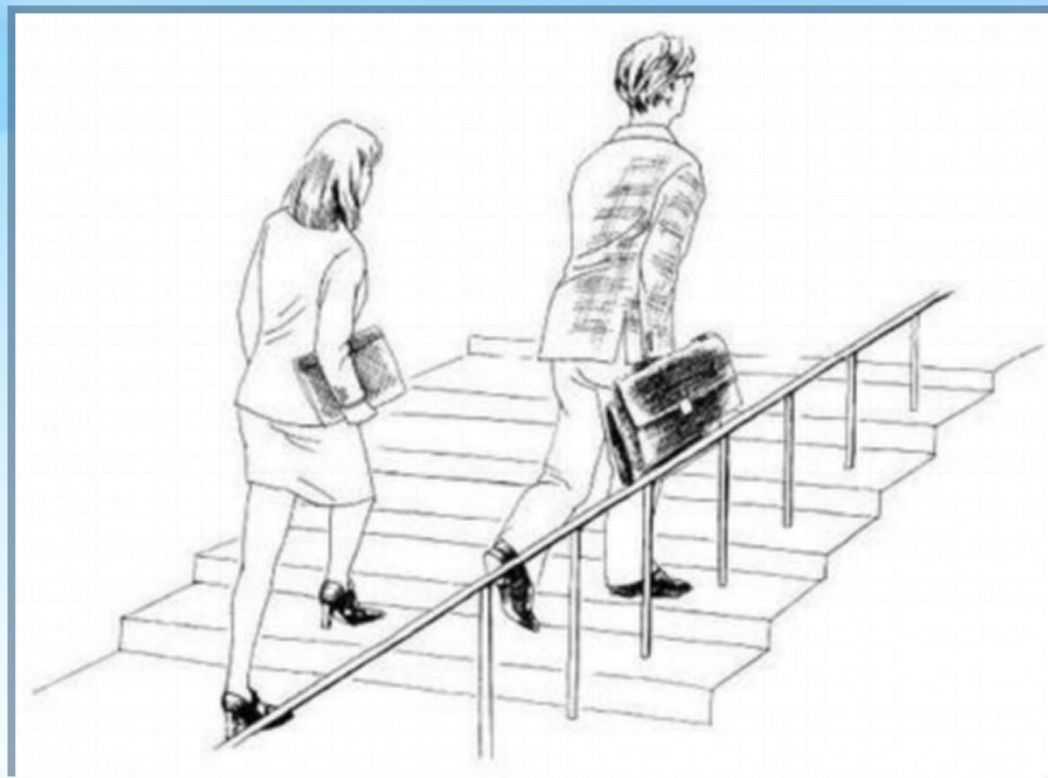


二、上下楼梯

请两位同学上台表演一下

场景1：客人不熟悉环境，不知路径，客人居前；

场景2：客人不熟悉环境，不知路径，引领者居前



二、上下楼梯（上楼）

1

上楼时，若客人不知路径，引领者走在左前侧；

2

若客人知道路径，让客人走在前面；

3

引领者是女性，穿着套裙时，在后面

二、上下楼梯（上楼）



二、上下楼梯（下楼）

1

下楼时，引领者走在前面，客人居后；

2

引领者可以给出提示，可以帮扶客人；

3

引领者跌倒时不会伤及客人

三、出入电梯



三、出入电梯

1

请一个小组上台表演一下

2

一位引领者，三位客人。

3

电梯门面向同学们

三、出入电梯（无人驾驶）

1

搭乘无人驾驶的电梯，引领者先进，操控电梯，客人后进；

2

到达目的楼层后，让客人先出，引领者后出

三、出入电梯（有人驾驶）

1

搭乘有人驾驶的电梯，让客人先进，引领者后进；

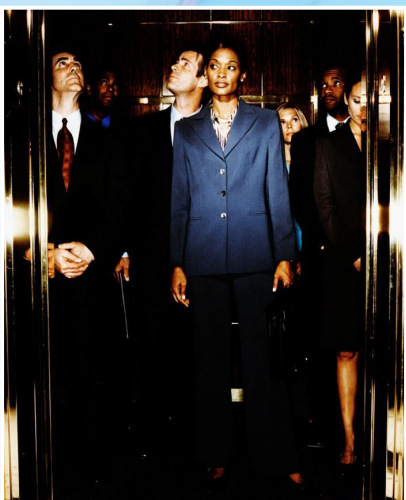
2

到达目的楼层后，让客人先出，引领者后出

三、出入电梯



有秩序等待



凹字形站立



微笑与问候

三、出入电梯

右上右下——更有秩序——更有效率



四、进入房间

1

引领者与门同方向

2

门朝内开己先入

3

门朝外开客先入

四、进入房间

长沙发尊于单人沙发，右座尊于左座。

