

互联网+工业生态圈服务平台

【礼仪篇】

2018

Internet +Industrial Ecosystem Service Platform (2018)

目录

01 仪容穿着

02 行为举止

03 电话礼仪

04 见面礼仪

05 接待礼仪

06 同事礼仪

07 业务交往

07 宴请礼仪

员工仪容仪表、行为举止不仅代表个人素质、态度，也代表着集团的文化形象。因此，集团对员工各种场合下的言行制定统一的礼仪规范，请员工严格执行。

员工行为/礼仪规范——仪容穿着

✚ 头发：洁净整齐，无头屑；男性发不遮耳、不长及衣领，女性发不散披；不染夸张色头发、不做奇异款发型

✚ 妆容：女性上班宜淡妆，不佩戴夸张饰物。

✚ 指甲：整齐，不留长指甲。女性不涂鲜艳指甲油。

✚ 着装：宜穿着职业装或工装。衬衣勤换洗，不挽袖子。领带端正整洁，不歪不皱。

✚ 鞋袜：鞋面洁净亮泽，鞋底不钉铁掌，鞋跟不宜过高。袜子干净无异味。女性着裙装应穿肉色袜，袜子不要褪落
和脱丝。

员工行为/礼仪规范——行为举止

- ✚工作时精力充沛，情绪饱满。
- ✚坐姿端正，站立挺拔，行走稳重。
- ✚不串岗，不看与工作无关书籍，不玩电游、电脑聊天
- ✚不随地吐痰，乱丢杂物、烟头。
- ✚不嚼/食口香糖/零食。
- ✚爱护公共设施，不擅自挪用。
- ✚进入他人办公室先敲门，经允许后进入。
- ✚按时参加集体活动，开会不交头接耳，手机设置振动或关机。不在公共场所喧哗，嘻笑打闹。
- ✚节约用水用电，人走闭灯、关空调、锁好门窗。
- ✚提倡无纸化办公，降低消耗性办公用品的使用。

员工行为/礼仪规范——电话礼仪

✚ 铃响后三声内接听。如同事不在，应代接听。

✚ 接听总机或直线电话，第一句话：“你好，金赢网”。接听分机，第一句话：“你好”。

✚ 代接电话若被找的人在应说：“请稍候”；若被找人不在应说：“对不起，他/她不在，请问有什么事需转告吗？”

✚ 不要随便把领导的电话号码告诉不熟悉或无关紧要的人

✚ 打电话时，应以：“你好，我是金赢网***部***，我找***”开头。语速、声调适中。打完电话后说：“再见”，一定要确认对方挂机后再挂机。

员工行为/礼仪规范——见面礼仪

✚与客人见面时应主动问候：“您好”，必要时再自我介绍。

✚与客人见面握手顺序：男女之间，女士先；长幼之间，长者先；上下级之间，上级先。

✚递名片次序：下级或访问方先递名片；若是介绍时，由先被介绍方递名片。

✚接受或互换名片时须起身，用双手接名片或右手递名片左手接名片，接到后用双手托住，认真仔细默读一遍。

- ✚ 来访者是上级应起立迎接，待其坐下后再就坐或一起站立交谈；来访者是长者、新同事、客户，应起立握手。
- ✚ 如双方人员须引见，应先向客人介绍我方人员，再向我方介绍客人（单位、职务、姓名）。介绍次序：按职务由高到低；职务相同时先介绍长者。
- ✚ 陪同客人行走时，主陪人员应并排走在客人旁边，不要落在后面。
- ✚ 员工在公司内遇见来访宾客，在办公室内的应起立致意问好；路边或走廊遇见应止步侧身于旁，微笑致意待其通过。

员工行为/礼仪规范——同事礼仪

✚同事间应相互尊重、相互理解、宽容大度、待人以诚。

✚同事相遇要互致问候，平级间问候：“你好”；上级对下级应点头微笑致意，下级对上级应侧身于旁问候：“姓+职务，您好”。

✚对平级与下级应称呼名字或“姓+职务”，称呼上级为“姓+职务”。遇见领导要主动打招呼，如“X总，您好”。

✚对领导交办的工作应愉快接受、创造性完成，对领导的决策不背后评论。

✚向领导汇报工作时，要注意仪表、姿态，把握交谈的时间，用词简练，不用专业性太强的术语。

员工行为/礼仪规范——业务交往

✚对客户彬彬有礼，面带笑容，文明用语，要热心、诚心、耐心。

✚虚心听取客户意见，不与客户争执，做到忍让宽容、尊重客户。

✚回答询问用语贴切，表述准确，避免使用“不清楚”、“不知道”等词汇。

✚业务会谈中，称呼对方的职务职称；无职务职称时，称“X先生”、“X小姐”等，避免直接使

用“你”字或直呼其名。不随便插话或打断对方讲话。

员工行为/礼仪规范——宴请礼仪

- ✚ 宴请地点要适合客人喜好。赴宴时衣冠整洁，准时到场。
- ✚ 陪客人数不应超客人数，如只一位客人，可有两位陪客。
- ✚ 就餐前分清主次位子再领客人就座。远离门口的座位为上席，主宾坐右侧，主人坐左侧，主人左侧为第二主宾。
- ✚ 就餐举止文明，使用餐具尽可能不出声响，嘴中不发出大的咀嚼声。
- ✚ 注意协调气氛，力求和谐、友好、热烈，不与人争执。
- ✚ 有事需离席应说明原因，并说声“对不起”。
- ✚ 结账时不要在客人面前领取收据或付款。
- ✚ 离席时一般等领导、主要客人离席后，方可离席。

【互联网+工业生态圈服务平台】礼仪篇

感谢观看

2018