

接待人员的仪表

3.3.1 接待人员的仪表要求

接待人员的仪表,对接待工作的影响是不可低估的。端庄、整洁的代表,能使前来开会的客人们产生好感,从而有利于提高接待工作的效果,并突出主办者形象。研究证明,人们在判断对方时,从心理上往往无法消除由于对方外表所产生的影响。在人们交往过程中,外表因素往往有形地左右了人们之间相互关系的建立和发展。一些心理学家曾用观察实验的方法研究证明:外表的魅力与想再次与之相见的相关系数为0.9,这要比其他特征,如个性、兴趣相同等的相关系数高。由此可见,仪表在人们之间的交往中产生着重要的影响,会议接待人员更应注意着装和仪表。

仪表并不仅仅指人的容貌,它还包括姿态、神态和服饰等诸多方面。所以,除了好的容貌外,还需有良好的姿态、神态以及得体的服饰,才能更具魅力,给开会人员留下美好的印象。

1) 服饰

接待人员在接待会议来宾时所穿着的服装和佩戴的饰物是否得体,不仅反映了他的审美情趣和修养,同时也反映了对客人的态度。因此,必须认真对待。服装的种类、样式、花色千差万别,因场合不同、季节变化、个人爱好及不同民族特色而使穿着显示出多样性。在正式的、隆重的、严肃的会议场合下,接待人员应着深色礼服,一般接待场合,可以着便装。无论穿着何种服装,都应注意清洁、整齐、合身。所谓合身,不单是指衣服的尺寸和人的体型相适应,还包括衣服的颜色、线条、样式和人种肤色、脸型等统一起来。例如,上身着深色毛料西装,下身穿浅色布料裤子,这就很不协调。

服饰除了服装,还包括首饰、戴饰等一类饰物。一般来说,男子的饰物比较少,仅有戒指、领带夹等,而且戒指主要是作为信物来佩戴的,其装饰作用不大。女子的饰物多一些,有戒指、项链、手镯、耳环、头饰等。

佩戴这些饰物应注意与自己的形体相协调,并考虑与服装风格的统一。在接待工作中,一般来说不易佩戴过多的饰物,以免给人造成不稳重的感觉,从而降低对你的信任。

2) 姿态

一个人即使长得很漂亮,有出众的身材,但如果姿态不好,其外在美就会受到破坏。所以,养成良好的姿态,是体现仪表美的重要内容。

古人主张,人的姿态要“站如松、行如风、坐如钟”,这是对姿态美的形象概括。良好的站立姿势应该给人一种挺、直、高的感觉。人体不仅要直立,还要开阔,肩不要向前倾,胸要挺,手臂在身体的两侧自然下垂,手心向里,中指微贴裤线。从侧面看,从耳与面相接处至脚的踝骨前侧,也要拉成一条竖直的虚线。腹部平,胸向前上方挺出,这样的站立姿态,才能给予人一种挺、直、高的美感。

行走的正确姿态是轻、灵、巧。行走时,要挺胸抬头以胸带动肩轴摆动,提膝,迈小腿,脚跟落地,脚掌接趾推送,不要颠簸摇摆,重心向后倒。

良好的坐姿是端正、舒适、自然、大方。接待人员在有来宾的场合下,陪同时不论坐在椅子上或沙发上,最好不要坐满,上身应端正挺直,不要垂下肩膀,这样显得比较有精神,但不宜过分死板、僵硬。坐的时间长了如觉疲劳可靠在沙发背上,但不可把脚一伸,半躺半坐,更不可歪斜地摊在沙发上。坐时两腿要并拢或稍分开,男性可以翘“二郎腿”,但不可翘得很高,不可抖动;女性可采取小腿交叉的姿势,但不可向前直伸。入座时,动作要轻而稳,入座后手不要乱放,不要用手托着脑袋,以免显得无精打采,心不在焉,让客人以为你不高兴,从而降低对你的信任程度。

3) 神态

神态是人的内心世界的外在显露。一个人如果服饰、姿态都不错,但神态却不佳,精神不饱满,那也难以给人留下良好的印象。所以,在与人交往中,尤其是待人接客时,要保持良好的神态。

会议接待人员在接待客人时的神态表情,应该是和颜悦色、满面春风、诚恳热情、大方开朗。实践证明,面带微笑最容易受到客人的欢迎。这不仅是因为微笑在外观上给人一种美感,而且微笑常常给人带来使人满意的信息和友好热情的情感。微笑的内涵十分丰富,它既表示友好、礼貌,又是自信、成熟的象征。因此,微笑是人们交往中的一种最积极的热情。

在接待客人时,还要注意运用好眼神。俗话说,眼睛是灵魂之窗。人的内心活动,微妙的情绪变化,以及不可名状的思想意识,都可以通过眼睛透射出来。

4) 仪容

在接待客人时,接待人员除了要重视上述几个方面外,还需注意自己的仪容。在接待客人前,应将头发梳理整齐,胡须刮净。女性接待人员还可做一些必要的化妆,如描眉、扑粉、涂口红、洒香水等,但不要浓妆艳抹,香味刺鼻。在接待客人时,还要注意自己的卫生习惯。当着客人的面,不要挖鼻孔、搓双手、剔牙齿、掏耳朵、剪指甲。打喷嚏时应用手帕捂住口鼻,面向侧旁,避免发出大的声音。不要随地吐痰、乱扔纸屑果皮。在接待客人前,不要吃葱、蒜等味道较重的食物,必要时在口内含一点茶叶或口香糖以除异味,但在接待客人前应吐掉。