

## 迎宾送客的服务礼仪

### 迎宾的服务礼仪

在通常的理解中，迎宾就是例行性的说“您好，欢迎光临”。在现代商务礼仪中，说“欢迎光临”的时候要求服务人员融入感情，眼神要流露出欣喜。此外，迎宾的服务礼仪还有“五步目迎、三步问候”等要求。

#### 1. 五步目迎，三步问候

在开放式的服务空间中迎接宾客，例如酒店、餐厅、销售网点等，要记住“五步目迎，三步问候”的原则。目迎就是行注目礼。

迎宾的人员要专注，注意到客人已经过来了，就要转向他，用眼神来表达关注和欢迎。注目礼的距离以五步为宜，在距离三步的时候就要问候“您好，欢迎光临”等。

#### 2. 15度鞠躬

为了表示对顾客的尊敬，很多服务场所的人员都会向顾客行鞠躬礼。日本式的礼仪对于敬礼的和鞠躬要求达到30度。但是，按照一般的惯例行15度的鞠躬即可，这样比较符合中国的国情。

#### 3. 三分笑

所谓和气生财，服务人员在迎接客人的时候要始终面带恰到好处的微笑，表现出礼貌、亲切、含蓄、妥帖等等。但是，笑脸也不能过头，切忌不合时宜的大笑，否则会让客人感到莫名其妙，从而产生排斥感。

#### 4. 注目欢喜的眼神

精致化的服务能够贯彻到眼神和表情。眼神呆若木鸡，服务就会显得生硬。服务要整体表达出真情诚意，眼神也要流露对顾客的感情，这样才能令客户感受深刻。眼神的表达要经过系统训练，除了喜、怒、哀、乐这四种基本表情之外，还要表现出贴切、真诚、热忱、关注等感情，努力做到“眼睛会说话”。

## 引导的服务礼仪

### 1. 迎宾的礼仪

在迎接客户的时候，通常应该说“您好，欢迎光临，里边请”等话语。在引导顾客的时候有一系列细微的肢体语言礼仪。礼貌的服务和明确的引导手势，会让顾客感觉到更贴心。迎宾与引导有标准的礼仪手势，手不是完全张开的，虎口微微并拢，平时手放在腰间。

在引导过程中，女性的标准礼仪是手臂内收，然后指尖倾斜上推“请往里面走”，显得很优美；男性服务员要体现出绅士风度，手势要夸张一点，手向外推。同时，站姿要标准，身体不能倾斜。

引导顾客上楼，手要向上比，眼神也要看到手指向的方向。然后再拉回来跟客户说明，要去的办公地点所在楼层，要走的方向，或者搭乘的电梯。

引导的礼仪动作要配套、完整，仪态优美，声音悦耳，使人感受到服务人员内在的精神和热忱。这样会令顾客感觉良好。

### 2. 导购的服务礼仪

在导购向顾客展示样品等互动性的商务活动中，导购人员的服务礼仪非常重要。导购或向顾客展示产品的过程是买卖双方的社交过程，导购服务礼仪不到位，将对营销活动产生消极的影响。因此，服务人员在导购过程要

坚持“主动、积极、热情”的原则。

### 3. 招待会议室入座的服务礼仪

引导入座要注重手势和眼神的配合，同时还要观察客户的反应。比如说指示给客户某个固定的座位，说明之后，要用手势引导，在固定的位置处加以停顿，同时观察客户有没有理解。这个过程就体现出肢体语言的美。同时要说“请这边坐”等敬语。

### 4. 奉茶时的引导礼仪

奉茶也是有技巧的，需要恰当的引导服务或肢体语言。在很多场合都可能用到，比如客户坐下来洽谈商务的时候顺便请他喝茶。奉茶给客户的时候，一种情形是放在桌上，另一种情形是顾客会顺手接过茶杯，这些过程都需要注意礼仪。

奉茶有个“左下右上”的口诀，即：右手在上扶住茶杯，左手在下托着杯底。这样，客户在接茶杯的时候也是左下右上，从而避免了两个人之间肌肤接触。这是个细微的礼节，但是重视细节可以避免引起不必要的尴尬。

## 送客的服务礼仪

### 1. 双手递交商品的服务礼仪

递交礼品、商品或资料给客户时，注意要双手奉上。应该也是左下右上，对方也可以左下右上，或者直接提走。注意到这些肢体语言的服务细节，能够让客户感到对方一心为他着想，自己受到了尊重。

### 2. 文明的结账服务礼仪

在顾客结账的时候，服务人员应该尽可能采取站立姿态。迎接顾客要站起来，收钱之后，坐下来把账结完，然后再站起来，向顾客道谢，把发票和找给顾客的钱或者信用卡还给顾客。

### 3. 取还信用卡的服务礼仪

还信用卡也要注意服务礼仪。使用完毕以后，要将单据、发票和信用卡一并奉还。最好是双手奉上，同时要礼貌道谢。肢体语言、体态语言也是服务的一部分，让顾客觉得舒适，他会很乐意再继续来这里消费，或者继续跟这个公司往来。服务本身也是一种公关和营销。

### 4. 送别时的服务礼仪

送客的礼仪同样也很重要。送客的时候有规范的要求，要使用发自内心的敬语，诸如“感谢您的光临，请走好”。

还要用肢体语言表示感谢，鞠躬的角度达到 30 度以表示衷心感激，然后迅速直起身体来，目送顾客离开。例如，顾客在餐厅用餐已毕，结账离开的时候餐厅的服务员要流露出惜别和感激的表情。