

1101209 美姿美儀養成與應用 主講人：謝致宜

接待禮儀

◎好的接待禮儀是『五心級』的服務：

1. 用心 2. 細心
3. 耐心 4. 愛心
5. 關心（同理心）

◎服務應對接待禮儀：

一、正確站姿：

1. 服務人員多半是以站姿來迎接來賓，主要是表現主動待客的心意，讓來賓發現服務人員的位置。
2. 要領：背、腰及膝蓋挺直，目光直視，下顎自然收縮，肩膀放鬆，雙手手指併攏緊貼側面，或交叉置於前方。

二、行走姿勢：

行走時抬頭挺胸，背脊挺直，點頭微笑示意。

三、與來賓交談時：

目光要直視對方，並保持微笑。

四、正確的行禮：

1. 一般性打招呼，行禮角度為 15 度，特別向來賓致謝或致歉時，行禮角度應達 30 度，向來賓行禮時應面帶微笑。
2. 女性服務人員在敬禮時的同時，兩手應由兩側移至大腿前方。

五、正確引導方法：

手指併攏，以整個手掌來引導方。

◎引導禮儀：

指引動作

1. 指引左方由左手動作，指引右方由右手動作。
2. 手勢應符合口述內容。
3. 應熟悉場地的動線規劃。
4. 站立時，採接待人員的標準站姿。
5. 手部動作五指併攏，手心朝賓客，方向應以賓客所在位置為準。