



保 洁 员

培 训 教 材

(基本礼仪)

深圳市玉龙环保产业有限公司

2022 年

清洁从业人员基本礼仪

一、服务意识

一、礼节礼貌

1、穿着统一的工作服（为了工作而穿着），工作服要保持整洁（为自己，也为公司树立良好形象）。

2、按要求佩带好工作卡。

3、穿着统一的工作鞋，系好鞋带。工作鞋要保持干净，破损的鞋要更换。

4、头发要经常清洗梳理，女员工留长发要束好卷起来，男员工不要留长发。

5、女员工化妆不宜浓厚，上班时不要戴金银首饰；男员工每天要刮胡须，鼻毛伸出要剪掉。

6、指甲要经常修剪清洁。

二、礼貌礼节

在外人眼里，清扫人员的工作是孤立的，实际上是相互联系的，因此作业人员之间的人际关系也是相互影响的。

1、互相理解对方的立场

※ 与上司接触 要想到面对全体人员的监督立场，维护上司的管理尊严。（比如：对话时使用尊敬的语气，理解管理现场的苦衷等。）

※ 与员工接触 即使对方比自己年轻，也应该互相尊重。

2、注意人际关系的缓和

※ 受到别人帮助与关照要说“谢谢”。

※ 当出现问题时，不为自己做过多的辩解，把责任推给别人。

※ 不在别人背后说三道四。

※ 信守诺言，不说谎话。

3、工作中的礼节

在专心工作时很容易不注意周围的情况，尤其是客户使用物品、工具等要留心注意。

※ 清扫作业时要站在客户的立场上设身处地。

※ 客户桌上的书类等资料，不可擅自翻阅。

※ 在行走时遇到客户，要让路给客户先走，且主动打招呼问好。

※ 客梯是客户专用的电梯，原则上是不能使用的。

4、对待顾客的礼节

有时会需要为顾客指路或接听顾客电话，其基本的礼节要必须知道的。

※ 初次见面，面带笑容，爽朗接待。

※ 为顾客考虑，亲切对待。

三、礼节、礼貌的细节：

1、给客户以好感的基本对策有 3 条：

A. 初次见面脸带笑容，说话要亲切。

B. 要设身处地为客户考虑，爽朗接待。

C. 停下手中的活，礼貌地接待客户。

2、礼貌待人的先决条件是：微笑、亲切、礼貌。

3、我们要学会礼节用语、礼貌用语，对待每一位客户，对待同事，上司也应如此，在每天忙碌的工作之中一定不要忘记打招呼。

4、接电话时一定要说：“您好，玉龙环保”，有关业务上的电话一定要做好记录，问清对方（客户）需要提供的服务内容或有哪些事项，联系地址、联系人以及联系电话。

5、要注重个人的“言行举止”，无论在工作中，还是在生活上都要养成良好的习惯，避免讲低俗的语言、粗口等。

6、当对方说话的时候要留意听对方的讲话，眼睛注视对方的眼睛与鼻子之间，面带笑容，对方在说话时不要插话，若有疑问待对方讲完话再提问。

7、走路时的姿势，背部要伸直，注视前方，不要大摇大摆的姿势。在走廊通道行走时，尽量靠近墙边行走，让出宽阔的空间给客户（客人）行走，遇见客户要主动打招呼。

8、开门或乘电梯的时候见客户时，自己站在侧边，用手把门挡住让给客户（人）先走。

9、坐下的时候双脚合拢，双手放在腿上，切勿翘起二郎或把脚提起等不雅观的姿势。

10、向别人请示或询问时，一定要先说：“您好，请问…”、“打扰了，请问…”，问话完毕后一定要说一声“谢谢！”

四、以下的行为与言语不得体：

1、“不行”，“我不知道”，“这不是我的事”，“不清楚”，“没法干”，“你找别人吧”，“你自己去问吧”。

2、接待用户时不抬头就说：“那边”，回答用户模棱两可“可能…”，“作业过程中可能达不到标准不太要紧”等。

3、推卸责任“这是…的事”，“你打电话给…吧”。或“这是什么问题，不属于我们的事”，“我们太忙，你自己先处理着…”，“我们现场在太忙，隔几天吧”。

4、在不了解具体的情况下，或遇到问题，不积极解决“有什么问题，找我们的领导”，“我们领导的电话是…，你找领导吧”等。

五、礼仪“十要”“十不要”

礼仪“十要”	礼仪“十不要”
1. 接受帮助要致谢	1. 上门服务不要迟到/拖延
2. 冒犯失礼要道歉	2. 预约咨询不要含糊不清
3. 咨询服务要微笑	3. 服务规范不要随意执行
4. 上门服务要准时	4. 客户提问不要推三阻四
5. 言谈举止要准时	5. 在客户家不要嘻笑打骂
6. 服装鞋帽要整洁	6. 工具携带不要丢三拉四
7. 对待客户要诚恳	7. 在客户家不要随意乱动
8. 解决问题要彻底	8. 在客户家不准语言粗鲁
9. 客户提问要耐心	9. 对客户提问不准避重就轻
10. 对待工作要认真	10. 在客户家不准要吃要喝