## 汽车4S店管理制度之员工礼仪规范细则

第一章 总则
　　 第一条. 让用户满意是公司客户理念的核心，创造一个和谐、相互尊重、令人愉快的工作氛围是企业文化建设的组成部分。礼仪规范在其中起着相当重要的作用。
　　 第二条. 每 一个员工的言行举止都会影响到客户、同事以及其他相关人员。遵守礼仪规范，是社会交往的需要，也是相互尊重的需要，更是一个人善良道德的体现。作为一个注重服务的企业，每一个员工都应该通过自己符合礼仪规范的美的行为来让客户、同事和其他相关人员获得愉悦的心情、融洽的同事关系，赢得友谊和别人的信任，使自己被群体接受，成为一个让客户认同、受社会欢迎并被广泛尊重的人。
　　 第三条. 为规范员工的言行举止，提升企业和员工自身形象，让客户满意，公司特制定本礼仪规范，希望所有员工严格按本规范手册执行。
　　 第二章 容貌、服饰、体态规范
　　 第四条. 员工在工作场所必须保持仪表端庄整洁、朴素自然，并符合以下要求：
　　 一. 员工的头发、眼睛、口腔、指甲等必须保持清洁。指甲必须经常修剪，不得留长指甲；男性员工每日必须修面，不得蓄须；女性员工不得涂抹异色口红、眉毛、睫毛、眼影或指甲。
　　 二. 员工必须保持发型整齐，不得卷、烫、染外形怪异、另类的发型或发色；男性不能剃光头、不得留长发，头发不得遮耳。
　　 三. 员工上班前不能喝酒或吃葱蒜之类有刺激性异味的食品。
　　 四. 面部表情应保持和善真诚，眼睛应明亮有神，亲切柔和，对所有前来公司的客户都必须面带微笑问好。
　　 五. 女性员工上班时间应化工作妆，保持朴素自然的容貌，但不得化浓妆、异妆。
　　 第五条. 员工在工作场所必须着工作服或职业装，并符合以下正规着装规范：
　　 一. 服装应干净、整洁、挺刮，不得有褶皱、有异味；服装表面、领口、袖口等不得有污渍油迹、无破损、不开线、不掉扣。
　　 二. 职业装袖子长度应以达到手腕为宜，衬衣袖子长度应超过西装0.5-0.2cm，衬衣袖口应系紧扣子。衬衣纽扣必须全部扣上，衬衣下摆应放入裤中。
　　 三. 不得敞开西装上装，单排扣西装如是两粒扣，只扣上面一粒，三粒扣只扣上两粒，如是双排扣西装则应将扣子全部扣上。
　　 四. 员工在工作场所必须佩戴工作牌，工作牌应统一佩戴在左胸工作服或职业装上。
　　 五. 员工必须保持皮鞋干净光亮，不得有泥污。
　　 第六条. 在公司内或工作场所，员工应保持优雅的姿势和动作。站姿应符合以下规范：
　　 一. 女性站立，两脚呈T字型，一只脚略前一只脚略后呈45度，前脚的脚后跟与后脚的内侧脚背靠拢。
　　 二. 男性站立，双脚呈V字型，稍微分开，与肩同宽，身体重心在两脚之间。
　　 三. 站立时腰背挺直，颈脖伸直，收腹提臀，双肩展开，身体正直平稳，不东倒西歪，不耸肩，双臂自然下垂或双手在体前自然交叉；双眼平视或注视对方，不斜视或东张西望；嘴微闭而面带笑容；不能有弯脖、斜腰、挺腹、含胸、曲腿、抖腿，重心不稳，双手插兜、身体乱晃等不适当的行为，也不要将双臂抱在胸前。
　　 第七条. 坐姿应符合以下规范：
　　 一. 入座应轻柔和缓平稳，不要猛起猛坐，碰得桌椅乱响或带倒桌上的茶具。
　　 二. 入座后坐姿应上身自然挺直，端庄而面带微笑，双肩平稳放松，双目平视，下颌稍向内收，脖子挺直，胸上挺，腹内收，背不靠椅子，重心垂直向下，双脚平落在地，双手自然交叉放在腿上或桌上，两膝并拢或稍微分开。
　　 三. 女性坐下时应两腿并拢，小腿往右内侧并拢斜放，两手自然交叉放于大腿或桌上。
　　 四. 不得傲慢地把脚向前伸或向后伸，或俯视对方；也不得将身体后躺在座椅上或趴在写字台上，或手托下巴，更不能把脚架在椅子、沙发扶手或茶几上。
　　 第八条. 走姿应符合以下规范：
　　 一. 员工在行进中，与别人碰面时应微笑问好，侧身让道；在狭窄的通道上，遇到急事要超越别人，如果可以超越，应加快步伐尽量从右侧超越，超越后再回头点头致意，并说“对不起”；当无法超越需要别人让道时，应说“对不起”，超越后再回头道谢；一般不在公共场所跑动。
　　 二. 引导客人行进时，应主动问好，指示方向，走在客人的左前方1.5-2步距离处，身体略为侧向客人；行进中如与客人交谈，应走在客人前面0.5步距离处或基本与客人保持平衡，转弯时应先伸手向客人指示方向。
　　 第九条. 手势：与人交谈时，手势应准确自然，符合规范；使用手势时幅度应适中，客人容易理解，不至于引起别人的反感或误会；应尊重客人的风俗习惯，注意手势与语言相结合，不能使用客人不理解或可能引起客人误会和反感的手势，决不能用手指对方。
　　 第十条. 在工作或公共场所，员工的下列行为应该禁止或尽量避免：
　　 一. 面对别人打喷嚏、打哈欠、伸懒腰、搔痒、揉眼睛、搔头发、搓鼻子、挖耳朵、挖眼屎、搓泥垢、剔牙、修指甲、照镜子、化妆。
　　 二. 跺脚或摆弄手指关节，发出“咔咔”声。
　　 三. 随地吐痰、乱扔烟头或杂物，发现乱扔的杂物应随手拾起。
　　 四. 在工作场所做其他不雅的动作。