

2023年礼仪培训计划方案 礼仪培训策划书 (精选8篇)

为了确保事情或工作得以顺利进行，通常需要预先制定一份完整的方案，方案一般包括指导思想、主要目标、工作重点、实施步骤、政策措施、具体要求等项目。那么方案应该怎么制定才合适呢？下面是小编为大家收集的方案策划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

礼仪培训计划方案 礼仪培训策划书篇一

此次培训主要是对大学生礼仪方面的讲解，在现代社会中，礼仪是不容忽视的，个人的行为举止、仪态、语言影响着自己对别人的印象，通过这次培训让学员更好的掌握礼仪知识，从而更好的适应社会。

- 1、帮助学生会成员在自我认知、内心素养方面，从内到外获得全面提升。
- 2、了解礼仪的基本要领，掌握礼仪的基本方法。
- 3、学习沟通技巧，全面提升礼仪技能。
- 4、加强成员内部沟通

具体时间及地点根据安排听通知。

院学生会各部门干事

1. 各个部门要求8-10个人参加培训并通知到位
2. 邀请老师及各位干部

3. 准备好活动所需要的设备
4. 事先预约好活动场地，做好现场布置安排
5. 做好各部门的位置安排，签到表的准备
6. 做好现场拍照的准备

1. 个人仪容仪表

2. 日常交往礼仪

3. 商务礼仪：

（1）电话礼仪

（2）会议礼仪

（3）交谈礼仪

4. 仪态行为礼仪

1. 活动结束后安排人员有序退场

2. 老师及干部进行合影留念

3. 归还各类设备并打扫场地清洁

4. 新闻稿的撰写与挂网工作，资料的整理与规整工作。

（一）自我介绍宣布培训开始，并介绍参与培训的老师或干部和培训目的等。

（二）根据培训内容，具体流程如下（各部流程配合视频和ppt□□

个人仪容仪表(微笑、着装、卫生等):

(1) 播放视频短片, 展示正确或错误的礼仪。

(2) 讲解后, 由女生部成员事先由学生模拟一段或几段情景现场演示给大家看。

(3) 请参加培训的2-3同学说出情景剧中的正确和错误的地方

□1□ppt+ 视频短片。

(2) 由女生部成员进行示范。

(3) 成员出4-6同学自愿上前学习

(一) 活动现场工作人员至少提前2小时到会场做好相应工作准备, 对相应设备、资料进行检测, 确保本次活动有序进行。

(二) 活动现场座次安排、会场秩序由监察部统一负责。

(三) 活动参与人员需在大会开始前10分钟入场完毕进行签到, 并把手机关机或调为静音, 保持会场安静。

礼仪培训计划方案 礼仪培训策划书篇二

随着社会的发展进步, 文明程度的不断提高, 以及与人交往的日益频繁, 文明礼仪已成为现代社会中人们生活、商务等方面不可缺少的重要组成部分。因此, 学习礼仪知识, 运用礼仪规范, 对提高我们自身综合素质具有重要的现实意义。

前些日子, 在县委倡导的“学礼仪、讲文明、树新风”系列活动中, 本人通过听了金正昆教授的礼仪讲座, 并观看了相关的礼仪录象, 觉得我们在礼仪方面还存在许多不足, 觉得

县委组织的学礼仪活动非常必要，非常及时，对我深有感触，受益非浅。

文明礼仪是我们中华民族的传统美德，我国素有“礼仪之邦”的美誉，自古以来，中华儿女一直将文明礼仪放在相当重要的位置。如今，随着改革开放和现代化建设步伐的不断加快，文明礼仪更显得尤为重要，它内容之多，范围之广，可谓包罗万象，无处不在。一个人的举止、表情、谈吐、对人待物等方方面面，都能展示一个人的素质修养，一个单位的整体形象。因此，在平时工作与生活中，着重注重四个方面提高：一是强化自律意识，提高自身服务能力；二是端正思想态度，提高自身道德修养；三是讲究学习方法，提高自身礼仪水平；四是注重学以致用，提高工作效率。

文明礼仪培训学习心得文明礼仪培训学习心得 在这次文明礼仪学习后，我们恍然大悟，原来在平时的工作中我们有很多地方都做得不到位，从小小的鞠躬礼到文明用语，似乎我们都有太多的忽略，比如在平时工作中鞠躬礼不标准、文明用语声音太孝面部无表情等常见问题我们好象都没有多加注意。

所以，我觉得我们在平时的工作中应真正地做到“注重细节、追求完美”，力求做好每一件事。当然，这不仅是单单要求我们文明礼仪方面，还包括业务水平方面，我们应在提供文明服务的前提下认真学习和掌握各种文件，真正为车方营造一种良好的收费氛围，让他们真正地感受到我们的真诚！

当然，我作为一名乡镇机关干部，一名公务员，在每时每刻，每事每处，每个环节都应该讲礼仪、用礼仪，把所学礼仪用得恰到好处，“注重细节，追求完美”，力求做好每件事。

相信，如果我们每个人都能从我做起，从现在做起，树好自身形象，树好单位形象，那么，我们的生活将更加丰富多彩，我们的社会将更加温馨和谐。

礼仪培训计划方案 礼仪培训策划书篇三

当我们备受启迪时，心得体会是很好的记录方式，这样可以帮助我们分析出现问题的原因，从而找出解决问题的办法。相信许多人会觉得心得体会很难写吧，下面是小编精心整理的礼仪培训心得，欢迎阅读与收藏。

刚接到职场礼仪培训通知的时候，感觉多此一举，礼仪之邦，这还用培训么？但是通过学习，让我对职场礼仪有了正确地了解和认识，使我自身有了更进一步的提高，同时也找到了自身的不足，为以后的职场礼仪学习运用打下了坚实的基础。

在这次职场礼仪学习后，我恍然大悟，原来在平时的工作中我有很多地方都做得不到位，从与他人交谈到衣着服饰，似乎我都有太多的忽略，职场交往是讲究规则的，即所谓的没有规矩不成方圆。比如自己的衣着服饰，在工作时不是自己喜欢什么就穿什么，个人衣着服饰应符合自己的工作与职位，能够给人以美感。

学习职场礼仪我认为首先应当让每一个人了解学习职场礼仪的必要性，在现实工作当中，很多人对职场礼仪不重视，认为是一些表面的东西，是做给别人看的。但正是这些表面的东西才真正体现了我们的素质和教养，所谓的内行看门道，外行看热闹，你受过哪样的教育，上过哪些场合是一眼能够看出来的。在与人交往的过程中，能否给人留下良好的印象，树立自己良好的形象，更好地与人交往都是离不开礼仪的。学习职场礼仪能够从中得到一些交往艺术，能够更好地与人沟通，知己知彼，才能百战百胜。

因此，不光是这些礼仪，还有生活中的其他细节都应留意，也要学会设身处地地为他人想想。这就是这次礼仪培训我的所得，通过这次职场礼仪学习，我才明白在原来的平时工作中我们有很多地方都做得不是很好，从小小的电话，短信用

语，鞠躬礼到文明用语，似乎我们都有太多的忽略，比如在平时工作中接电话是否在铃响了三遍时接听，是否先报自己的姓名部门以及工作单位，还有我们是否做到了语调热情，大方自然，声量适中表达清楚，简明扼要，文明礼貌。鞠躬礼是否标准、文明用语声音大小是否适中、面部是否有表情等常见问题我们好像都没有多加注意。所以，我们应该加强礼仪方面的学习，还要做到学以致用。

提升个人的素养，不仅是员工素质的竞争，它还有助于维护企业的形象。在商务交往中个人代表整体，个人形象代表企业的形象，个人的所作所为决定了他人对本企业看法。所以说，它是企业形象的竞争，教养体现细节，细节展示素质。

本次礼仪学习开拓我的视野，让我受益匪浅。所以，我觉的我们在平时的工作中应真正的做到“注重细节，追求完美”。

礼仪培训计划方案 礼仪培训策划书篇四

讲座即将开始，请在场人员把手机调制震动或静音状态，谢谢合作。

开篇语：

大家好，我是人力资源部干事杨华，非常荣幸能担任此次职场礼仪讲座的主持人。大家也知道，现在毕业生每年都在增加，竞争也非常激烈。现在毕业生找工作时不仅是专业知识和学历方面的竞争，还有职场礼仪方面的竞争。为了让我们学校的学生能够更加适应社会的需求，我们学校专门请了国际时尚礼仪教育专家、国内著名时尚礼仪培训师xxx女士为我们做培训。下面由我为大家宣布：新闻系毕业生职场礼仪讲座正式开始。

介绍来宾：首先，请以热烈的掌声欢迎国际时尚礼仪教育专

家、国内著名时尚礼仪培训师xxx女士。下面请允许我介绍今晚的`嘉宾，分别是。下面就让我们用热烈的掌声欢迎xxx女士的到来并为我们讲礼仪知识。

讲座内容

XXXX

中场主持词：

xxx女士的讲座非常精彩，来，我们再以热烈的掌声感谢xxx的职场礼仪讲座。下面我们还准备了一个关于职场礼仪的情景演示，请xxx女士为我们做指导。

情景演示：

在生活中，我们要与无数的人打交道，然而在交往中，往往很多细节是决定成功的重要条件。那么，现在我们来观看一个小品，看看小品的主人公是如何去与别人交际的（第一部分小品结束后）然而事情的结果却不是主人公一开始预料到的，如果一开始他知道了礼仪的小细节并加以运用，事情的结果或许会完全不同，不信？那么我们就以倒叙方式来看看吧（接着正确的小品）

礼仪讲解：

在这个小品中，主人公忽视了一些小细节，而这些小细节往往是体现一个人素质表现，那么要如何去做才能博得对方的好感和认同呢？现在我们有请xxx女士为大家做一个详细的礼仪讲解，大家鼓掌欢迎。。。。。

互动环节：

谢谢***那么精彩的讲解，相信在座的同学都对各种不同的礼

仪有所了解了吧，为了让大家在以后的生活中能更好的运用，我们准备了一个提问环节，请大家配合。。。。。

结束语：

感谢xxx女士在百忙中为我们做职场礼仪讲座，再次感谢xxx女士。同时，也感谢参加这次讲座的领导和同学，此次讲座到此结束，谢谢各位。我们再次以热烈的掌声欢送xxx女士和领导。

礼仪培训计划方案 礼仪培训策划书篇五

在不断进步的社会中，通讯稿使用的频率越来越高，通讯所报道的新闻事实，可以从各个不同的角度去观察，去反映。那么问题来了，到底应如何写一份恰当的通讯稿呢？下面是小编整理的礼仪培训通讯稿，仅供参考，大家一起来看看吧。

20xx年4月17日晚上七点，在西北教学楼b栋211，环境科学与工程学院团委学生会举办了第二期干部培训讲座。参加活动的主要有口语协会，环保协会和团委学生会的干部及各班班委。讲座的主讲者是辅导员陈桂荣老师，此次讲座的内容是职场礼仪教育。

首先，陈桂荣老师给我们阐述了开展礼仪教育的重要性。对一个人来说，礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现。而在职场上，；礼仪又代表了一个人的素质涵养和个人风度。接着，陈老师就为我们示范在不同场合所需要的不同的礼仪姿态。

首先是示范的是礼仪姿势。主要有鼓掌姿势，站姿，坐姿，走路姿势，谈话姿势以及握手。大家在老师的示范中和自己的亲身体验中学习许多知识。比如鼓掌的正确姿势应该是双手成十字形鼓掌，坐着的时候女生应该双腿并拢并斜放与

地面呈45度角，陌生人迎面走来时眼睛应适当向下看等等。

第二部分是不同场合的礼仪。首先说的是乘车的`位置安排。老师分为好几种情况让我们讨论，并且请了四位同学做情景假设。大家争论的很激烈，也不时的闹出各种笑话。但是在讨论中，大家学到了知识，知道了在不同情况下哪个位置是主位，哪个位置是最安全的位置。接着，陈老师又谈到餐桌礼仪。餐桌礼仪是比较重要的，在我们今后的社交活动中，良好的餐桌礼仪也能提高我们自身的形象。我们需要了解的有很多，比如主位和次位的安排，敬酒时应该注意的用语和行为等等。陈老师都为我们一一做了示范。

第三部分陈老师简要介绍了流传至今的一些传统礼仪。比如抱拳，作揖，鞠躬等。最后在同学们的掌声中，陈老师结束了这一次的培训讲座。

通过这一次的礼仪教育的学习，同学们意识到自身存在的不足，更明白了作为团干部，要作为大家的榜样，首先要拥有一个良好的礼仪形象。

礼仪培训计划方案 礼仪培训策划书篇六

政务礼仪

课程收益：

2. 通过学习迅速提升相关人员的职业素养
3. 通过学习掌握不同环境的接待规范和技巧
4. 通过学习知道在不同的宴请场合如何协调主宾的关系，达到最佳效果

5. 通过学习达成融洽宾客关系，塑造企业良好形象的目的课程内容：

课程大纲：

第一讲礼仪——一个人素养的外在体现

一、重塑自我形象——礼仪的作用

内强个人素质、外塑机关形象

良好的形象是成功的必备条件

你的形象不仅仅代表自己

二、着装礼仪

着装的tpo原则

鞋袜的搭配原则

首饰、配饰的使用规范

色彩搭配

三、政务女性着装礼仪

工作妆的规范

女士着装、女性西装

裙装——女性的标志

“脚部时装”和“腿部时装”——鞋袜的搭配常识帽的禁忌

首饰、配饰的使用规范

四、政务男性着装礼仪

西装礼仪

衬衫的穿着与领带搭配

鞋袜的搭配常识

合理的饰物佩戴

五、个人仪容的塑造

头发、胡须以及体毛的修饰

牙齿、指甲、皮肤修整和护理

个人健康的心境

一、政务活动与公务礼仪

对外办公时需掌握的基本原则

政务仪式、政务活动礼仪规范

面对公众的形象

二、接待与迎送的礼仪

普通接待礼仪

座次安排的要求

特殊接待礼仪

三、会见与会谈礼仪

会见与会谈的分类

会见与会谈的时间安排

会场布置与座位安排

会见与会谈程序

会务中服务人员的礼仪

四、请示汇报礼仪

请示汇报的内容安排、时间长度、必备用语听取汇报的关键

五、政务文书礼仪

公文写作基本要求

公文礼仪

公文的递接

六、出差在外的礼仪

乘坐（交通工具）礼仪

如何面对客方的安排

公共场合拨打手机礼仪

如何合理使用您下榻的房间

七、乘车礼仪

车上乘客的座位安排

上下车礼仪

司机礼仪

第三讲会议礼仪

一、计划流程、运作筹备

明确会议宗旨

成立会务组

确定流程议程

合理的时间安排

做好接待安排

二、会场布置、会议座次

安排入场及坐次

配备会场服务人员

掌握会场节奏

合理有效的维护会场秩序（手机的处理）

三、会议传达、会后沟通

会议主持人的礼仪

发言者的礼仪

听众的礼仪

会议纪要工作的要点

重要会议的评估成果（评估表建立）

会议传达的双流向

第四讲宴请礼仪

宴请的分类

中试宴请

西式宴请

正规宴会

普通宴会

二、宴请的简介

宴请的原则

座次安排

宴请的主题

男女宾客分别对待

三、宴请的准备

提前确定宴会的时间、地点、人员

合理的方式进行邀请

四、餐桌的礼仪

中西式餐具的使用标准

点菜与上菜的礼节

用餐的气氛以及禁忌

筷子与刀叉的使用禁忌

五、餐桌的入席与退席

六、茶、酒文化

东西方酒文化的差异

历史悠久的茶文化

第五讲电话礼仪——声音传递信息

一、基本电话礼仪

电话用语

建立声音形象

无往不胜的电话礼仪

二、拨打电话礼仪

通话前确定简洁合理的内容

时间长度的把握

如何表现文明

公务人员电话九戒

三、接听电话礼仪

接听电话基本用语

程序要求和语气要求

了解来话需求，合理应答

持机稍候和转达电话要求

第六讲工作沟通礼仪

一、公众沟通

公众的不认可将导致

公众常见类型及特点

沟通六道

公众异议的处理：

二、同事沟通

彼此尊重，换位思考

工作场合，摒弃私人感情沟通

如有误会，诚心化解障碍

影响同事关系的十个“小节”（与领导、与同事）

三、语言规范

问答用语

致谢用语

道歉用语

工作忌语

礼仪培训计划方案 礼仪培训策划书篇七

礼仪是世界文明的宝贵遗产之一,是自然和谐的美好结晶。中国素以“礼仪”之邦闻名于世,今天本站小编给大家带来了礼仪培训的总结,希望对大家有所帮助。

经过这次礼仪实训,才知道一个人的言行举止在商业活动中是如此的重要,才知道一个人的言行举止中蕴含了如此多的东西,也才知道礼仪一词所涵盖的文化跟修养!

我们首先学习了礼仪的概念,以及礼仪所涉及的各个方面,课堂中还不时有同学的演习,老师的示范,听来也容易接受,更可以根据所学习的礼仪知识来衡量自己!因为一个人的底蕴跟内涵并不是很容易就可以被别人发现的,所以我们需要礼仪,这扇展示自己的窗户,中国是一个礼仪之邦,在一个随时都在推销自己的商业化年代,我们更需要标准专业的礼仪!有礼走遍天下,无礼寸步难行,对于我们学习市场营销专业的学生而言,礼仪是工作中必不可少的一门学问,或者说是一门技能,市场营销就是要跟消费者跟客户打交道,要想别人接受你的产品,就必须要让消费者跟客户接受你这个人,这样才会对你的公司跟产品产生最初的好印象!

然而礼仪就是人与人沟通中所必须的诚意,尊重!如果一个人连最基本的礼仪都没有,又有谁能够接受得了他,更别提跟这种粗鲁的人合作做生意了!对于商务礼仪的训练,我觉得并

不是整夜睡木板，整天靠墙站就可以了的！一个人的礼仪品行首先是由内而生的，如果一味的重视给人的感觉但是确实没有内涵与内在的修养又何尝不是在自欺欺人，而且还欺人欺得那么的辛苦！所以修身当从修心而起，一个真正有内涵有修养的人严格要求自己来也必定不是难事！而修心最好的办法就是多读书！

实训期间，本班同学借多媒体教室放了部美国大片——《杀手代号47》，说这个当然不是鼓励大家都去当杀手，只是男主角的走路姿势真的是很标准，不信可以去看看，应该说去学学。那样的姿势绝对符合商务礼仪的标准，而且我觉得电影里的东西更加容易模仿，因为毕竟那也是一种文化！这是我第一次参加实训，也不知道实训总结该怎么写，就随便说了些自己的感受与看法！而且在以后的日子里，我会按照商务礼仪中的准则去要求自己！

公司组织观看了中国人民大学金正昆教授的商务礼仪知识的视频讲座。金教授把单调枯燥的商务礼仪知识用通俗诙谐的语言表达出来，通过一个个生动的案例，让我们知道在商务交往中接待客人、交换名片、赠送礼品、得体着装等方面的要求，看过讲座后，我深深体会到礼仪的重要性，发现自己在人际交往中有许多需要改进的地方。

中国自古以来就是礼仪之邦。衣食足而知礼仪。礼仪就在我们身边，对每个人来讲都是很重要的。那么，什么是礼仪呢？金教授认为，礼仪就是前人定的规矩、家法和行规，做人的规则。“礼由心生”，一个具有良好文明意识的现代人，礼是必备的基本教养，必须表里如一。“文明礼貌服务，怎么对待别人？那就要做到‘待客三声’——来有迎声、问有答声、去有送声。不仅要形式美而且要心灵美。”金正昆教授给我们的启示是，良好的礼仪可以赢得陌生人的友善，赢得朋友的关心，赢得同事的尊重。礼仪是一个人综合素质的体现，是一个人内在素质与仪表特点的和谐之美、综合之美、完善之美，更代表一种深刻的道德指引。

商务礼仪看似虚无抽象，其实包含在我们每一天的工作中。作为一名工作在服务岗位的员工，每天都会接触一些不同层次、不同修养的人，这些人都是我的客户，他们就是我在商务交往中的对象。对照自己在为客户服务中的一言一行，我感觉有很多地方都还有待改进。对待客户，既要坚持公司的原则，维护公司的利益，同时也要从客户的角度着想，灵活地处理一些无关原则的小事、琐事，尽可能地为客户提供细致周到的服务，同形形色色的客户处理好关系。

得体的商务礼仪，体现的是一个人道德修养、一个企业的企业文化。人都是平等的，既要尊重自己，同时也要尊重他人。尊重上级是一种天职，尊重下级是一种美德，尊重客户是一种常识，尊重同事是一种本分，尊重所有人是一种教养。而尊重他人是要讲究一定方法和原则的，要善于表达对他人的敬意和友好，为他人所接受，形成互动，否则就可能造成不必要的误会。总的来说，我觉得一个人以其高雅的仪表风度、完善的语言艺术、良好的个人形象，展示自己的气质修养，赢得尊重，便是自己生活和事业成功的基础。所以，如果公司每一名员工都能学会尊重他人，包容他人，同时时时注意自己的说话方式、仪容仪表，以乐观积极的形象去迎接生活的每一天，那么我们不仅能提升自我形象，实现自己的人生价值，还能充分提升公司企业形象，创建健康向上的企业文化，促进公司和谐发展。

这次参加了酒店组织的主管领班强化培训班的课程，使我有机会能聆听同行业资深专家的讲座，面对面的和专老师进行交流，接受指导，在第一课时所讲的主管领班必备酒店服务礼仪中，课程中所陈述的内容，使我深有感触。

作为一家高档次的酒店，不仅具有先进的设施设备，豪华的装潢，优雅的环境，更要拥有优质良好的服务，然而这些服务的前提是必须要给客人留下良好的第一印象，我个人认为，好的第一印象是从初见客人的礼仪开始的。

应该说我们每一位员工都懂得最基本的礼仪礼节，但在具体的接待服务工作中，不是我们淡忘了礼仪礼节，就是礼仪礼节做不到位，或者无法明显地表达出来，在这次培训中我学会了去赞美、发现别人的优点，用包容的心态去看待事物，用良好的仪容仪表和精神面貌来塑造酒店良好的品牌形象，使我们的礼仪礼节和良好的服务能够给宾客留下美好的印象。

要切实规范服务行为，我将按照王教授所讲的服务礼仪的要求，努力规范自己的服务行为，做到标准化，正规化，在为宾客提供优质服务的同时体现自身服务的价值，展示良好个人修养。

礼仪培训计划方案 礼仪培训策划书篇八

随着医疗市场的逐渐开放，医院行业的竞争的不断加剧和科学技术的不断进步，医疗模式发生了巨大变化。医疗工作已从传统的“以疾病为中心”的功能模式，发展到现在“以患者健康为中心”的全新思维。这就要求广大医务工作者，不仅需要有高超的医术，更需要有高尚的医德医风和人性化的服务规范。

著名礼仪培训师朱晴老师认为：医院医务人员文雅健康的风姿、稳健适度的步伐、规范专业的操作、自然亲切的微笑、体贴关切的语言，将极大地影响患者，稳定患者的心态，激发患者追求美好生活的欲望。这对于恢复患者的身心健康，将产生无可替代的积极影响。

所以规范医务人员行为，加强医生礼仪修养，提高从业人员素质，塑造医院良好形象，已成为日常医疗工作中不可或缺的重要环节。“医院就是市场，服务就是营销”。医务工作者提倡医务礼仪，规范和整合服务行为，已成为提升医院礼仪形象和服务竞争力的利器。

1.1

医院仪容仪表礼仪规范 职业女性的办公化妆应表现秀丽、典雅、干练、稳重的办公室形象。这是因为办公化妆受到办公室环境的制约，它必须给人有责任和知性的感觉. 1、发型发式 “女人看头”时尚得体，美观大方、符合身份。发卡式样庄重大方，以少为宜，避免出现远看像圣诞树，近看像杂货铺的场面。

2、面部修饰

女士化妆是自尊自爱的表现，也是对别人的一种尊重，是企业形象完善的一个标志。要求化淡妆，保持清新自然，化妆注意事项：化妆要自然，力求妆成有却无；化妆要美化，不能化另类妆；化妆应避人。

3. 女士着装要求： 着职业套装（裙装，不穿黑色皮裙；不穿无领、无袖、领口较低或太紧身的衣服；正式高级场合不光腿；穿贴近肉色的袜子，不穿黑色或镂花的丝袜；袜子不可以有破损，应带备用袜子；袜子长度，避免出现三节。

5. 佩戴饰品：原则符合身份，以少为宜；不戴展示财力的珠宝首饰，不戴展示性别魅力的饰品；同质同色，戒指的戴法，数量不超过两件。

包的要求：男人看表，女人看包。包是女性行为的符号。

2.3.3

医院仪态礼仪规范

仪态是指人在行为中的姿势和风度，姿势是指身体所呈现的样子，风度是属于内在气质的外化。一个人的一举一动、站立的姿势、走路的步态、说话的声音、对人的态度、面部表

情等都能够反映出一个人仪态美不美。而这种美又恰恰是一个人的内在品质、知识能力、修养等方面的真实外露。

对于仪态行为的礼仪，要求做到：自然、文明、稳重、美观、大方、优雅、敬人的原则。

1. 医务人员站姿礼仪 身体端正、挺胸收腹、眼睛平视、嘴微闭、面带微笑。双臂在体前交叉，右手放于左手上，保持随时可以提供服务的姿势。站立时留意周围，注意招呼客户及同事间的合作，男性站立时，双脚叉开，与肩同宽，上身保持挺直，女性站立时，双脚呈“v”字形，脚尖分开为50度左右，膝与脚后跟均要靠紧。

2. 医务人员蹲姿礼仪 下蹲时，左脚在前，右脚在后，双腿合力支撑身躯，避免滑倒或摔倒。左右手各放于膝盖附近，挺直上身，抬头，目视前方。下蹲时的高度以双目保持与客户双目等高为佳。女士着裙装时，下蹲前须整理裙摆。

3. 医务人员坐姿礼仪 入座时，一般从椅子左侧入座，入座要轻而缓；坐下时，一般只占座位的三分之二，如坐在深而软的沙发上，则坐在前端。

女性双腿并拢或交叉，双手交叉放于两腿上，着裙装入座时应整理裙摆后再坐下。

4. 医务人员眼神礼仪

恳请对方时，可以注视对方双眼，适时移动视线。

5. 医务人员微笑礼仪

与客户交流时，保持自然微笑，以拉近与客户的距离。

微笑应亲切真诚、自然适度，让客户真正体会到你的诚意与

友善； 适时微笑配合得体手势，显得更加自然大方。

4