# 仪容仪表准则

**个人仪表**

在服务行业，如我们的酒店，个人仪表至关重要。我们所服务的客人会观察我们的一举一动，因此我们必须始终全力以赴并遵守以下要求：

**制服**

工作期间你必须穿着完整的制服并佩戴名牌。制服要保持干净、熨烫平整，皮鞋要光亮。请你上班前在更衣室内的镜前检查自己是否穿戴整齐。

**头发**

应保持你的头发清洁并梳理整齐，你的发型应体现专业及商务的形象。除非是为了配合餐厅主题，酒店不提倡在你的头发长度，形式及颜色上有任何极端表现，发饰可佩戴暗色小发卡或发圈。

**化妆**

你应保持简单、清爽且健康的形象，且只许使用清淡香水。

**指甲**

你应保持指甲干净并剪短，修剪整齐。只许你涂透明及自然色指甲油，且须将指甲全部涂抹均匀。

**首饰**

你的私人首饰不许佩戴于制服上，耳环只限于耳钉类。允许你佩戴手表一块及一枚结婚戒指，其它戒指手镯只能在部门经理允许的情况下佩戴。

**个人清洁卫生**

你应经常刷牙洗澡以确保无口臭及体味。男员工每天修面、保持干净。

你应按我们酒店要求时刻保持整洁的专业形象，请不要在工作场所整理或修剪指甲、掘鼻子、抓脸或梳理头发。你还应该遵照部门经理对个人仪容仪表的要求。

**卓越的服务**

• 始终微笑，热情地问候遇到的每一位客人和同事，用姓名来称呼他人

• 友好、礼貌，应尽快和友好地满足每位客人及同事的要求

• 整洁、着装及姿态，通过外表和行动来体现专业形象

• 致力于让客人感受到舒适与安全

准确地提供关于酒店设施和周围环境的信息

• 乐于助人，应竭尽全力地帮助客人

• 乐观向上，语言与行为应尽量保持高度的热情

• 向客人提供更多友善、轻松、诚恳及专业的服务

• 留意客人，洞察他们的需要

• 团队精神，尊重、礼貌地对待同事及下属