



# 礼仪实训教程

liyi shixun jiaocheng

▶ 苏唯珂 主编



苏州大学出版社  
Soochow University Press

# 礼仪实训教程

主编 苏唯珂

苏州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

礼仪实训教程 / 苏唯珂主编. —苏州: 苏州大学出版社, 2015. 8  
ISBN 978-7-5672-1450-7

I. ①礼… II. ①苏… III. ①礼仪—高等职业教育—教材 IV. ①K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 190644 号

礼仪实训教程

苏唯珂 主编

责任编辑 张 希

---

苏州大学出版社出版发行

(地址: 苏州市十梓街1号 邮编: 215006)

苏州恒久印务有限公司印装

(地址: 苏州市友新路28号东侧 邮编: 215128)

---

开本 787 mm×1 092 mm 1/16 印张 11.25 字数 282 千

2015 年 8 月第 1 版 2015 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5672-1450-7 定价: 26.00 元

---

苏州大学版图书若有印装错误, 本社负责调换

苏州大学出版社营销部 电话: 0512-65225020

苏州大学出版社网址 <http://www.sudapress.com>

# 编写说明



礼仪是文明的表现。今日讲究礼仪的学生,明日文明国家之栋梁。《礼仪实训教程》将面向全体学生,使学生不仅能够获得基本的文明礼仪常识,培养高尚的道德情操,养成良好的个性品质,而且能够系统地学习与自己专业相关的行业服务礼仪知识,受到良好礼仪规范的熏陶教育,为将来成为行业有用之才奠定良好的基础。

本教材内容架构科学合理,结构严谨,应用范围广,情景模拟实操性强。将礼仪理论知识和实操知识相结合,从实操案例和礼仪故事入手,并针对高职学生走向社会从业所必需的礼仪规范和应对技巧进行了全面介绍。本教材共分为修养篇、行业篇和实操篇三大部分,其中行业篇又由酒店礼仪、导游礼仪、金融服务礼仪、商务礼仪和表演艺术礼仪五大项目组成,分别对相关行业的礼仪规范进行了演示性的介绍,为塑造从业人员优秀的个人形象和好的企业形象提供了可实际操作的行为指南。

本教材由苏州旅游与财经高等职业技术学校苏唯珂主编,由学校礼仪教育中心负责编写:苏唯珂对全书的编写进行了具体的指导并执笔实操篇,张树韞执笔修养篇,朱勇、龚雯燕、陈丹彤、杜娟和刘广予分别执笔酒店礼仪、导游礼仪、金融礼仪、商务礼仪和表演礼仪等行业篇,李宁对本教材所有实操动作进行了策划与设计。

由于编写时间仓促,疏漏之处在所难免,真诚希望广大师生提出宝贵意见,以便我们在修订时进一步完善。

编者  
2015年5月



## 第一篇 礼仪之修养篇 ..... 1

项目一 个人修养	1
任务一 一方水土养一方人	1
任务二 审美情趣需培养	3
任务三 明礼诚信有修养	4
项目二 公共礼仪	7
任务一 无处不在是礼仪	7
任务二 举止行为讲小节	8
任务三 礼三分练七分养	10

## 第二篇 礼仪之行业篇 ..... 13

项目一 酒店礼仪	13
任务一 树立良好的服务意识	13
任务二 塑造良好的职业形象	19
任务三 提供优质的专业礼仪服务	28

---

项目二 导游服务礼仪	39
任务一 导游服务礼仪的基本规范	39
任务二 导游服务的仪容仪表仪态	44
任务三 导游语言服务礼仪	46
任务四 导游员的工作礼仪	50
任务五 导游服务涉外礼仪	56

---

项目三 金融服务礼仪	73
任务一 银行柜台人员服务礼仪	73
任务二 银行业服务技巧	78
任务三 令人不悦的接待方式	82
任务四 走动管理服务礼仪	86

---

项目四	商务礼仪	91
任务一	商务接待与拜访礼仪	91
任务二	商务谈判礼仪	99
任务三	商务仪式礼仪	105
任务四	会议礼仪	113

项目五	表演礼仪	133
任务一	化妆礼仪	133
任务二	着装礼仪	137
任务三	谈吐礼仪	141
任务四	舞台礼仪	145

### 第三篇 礼仪之实操篇 ..... 155

实例一	点头微笑寒暄语	155
实例二	站立迎宾欢迎词	157
实例三	走姿坐姿和请姿	161
实例四	介绍敬茶递名片	167
实例五	鞠躬握手告别语	170

# 第一篇

## 礼仪之修养篇

### 项目一 个人修养

**项目目标：**作为一名高职学生应该具备文明、礼貌、优雅的气质。本项目分别从礼貌礼节、审美情趣、明礼诚信等三个任务着手，旨在让学生了解拥有良好的礼仪修养必须经过长期的磨炼和内在的积累，从而不断提升学生由内而外的个人修养。

#### 任务一 一方水土养一方人

##### 案例引入

##### 深鞠躬

一位留学生来到了日航大阪饭店的前厅。此时正是日本国内旅游旺季，大厅里宾客进进出出，络绎不绝。一位手提皮箱的客人走进大厅，行李员立即微笑着迎上前去，鞠躬问候，并跟在客人身后问客人是否需要帮助提皮箱。这位客人也许有急事吧，嘴里说了声：“不用，谢谢。”头也没回径直向电梯走去。那位行李员朝着匆匆离去的背影深深地鞠了一个躬，嘴里还不断地说：“欢迎，欢迎！”留学生看到这情景，困惑不解，便问身旁的饭店经理：“当面给客人鞠躬是为了礼貌服务，可那位行李员只朝客人的后背深鞠躬又是为什么呢？”“既为了这位客人，也为了其他客人。”经理说，“如果此时那位客人突然回头，他会对我们的热情欢迎留下印象。同时也是给大堂里的其他客人看的，他们会想，当我转过身去，饭店的员工肯定对我也一样地讲礼貌。”





## 礼仪解读

自古以来有关苏州的浩瀚文学作品当中,最能简约概括她的,便是“优雅”二字。苏州城市的特色很像是从院墙的漏窗看到的景致,有飞檐朱栏的雅丽,也有曲径花荫的幽宁。一方水土养一方人,地灵自然人杰。苏州的景是雅的,那我们苏州的人也是雅的。



有一篇文章中说到这样一件事:一位意大利游客到某点心店去吃汤包,一口咬下去汤汁正巧溅到邻座的一位苏州青年的白衬衣上,外宾连忙道歉,可那位青年脸上并无不悦之色,相反微笑着教外宾吃汤包的“窍门”,咬一口汤包皮,对准洞口吸出汤汁,再慢慢品尝汤包的肉馅和薄皮。后来这位外宾说起此事,直夸苏州的饮食文化,更赞赏那位苏州青年的气度风貌。

学做一个优雅的人,首先要懂得:在具体的人的身上,美与丑是相互缠绕、相互渗透的。《红楼梦》中的王熙凤既有姿色又有能力,但她待人狠毒,反显出她的心灵的丑。《巴黎圣母院》中的卡西莫多又聋又驼背,外貌畸形,可他热爱美、追求美,更显出人性美、人道美和人情美。

学做一个优雅的人,须从小事做起,从细节着手,哪怕是在校园里说话、走路,都要严格要求自己,在点点滴滴中养成良好的行为习惯;学做一个优雅的人,可以从一举手、一投足、一点头、一微笑开始,让自己成为举止文明、修养良好、情趣高雅、仪表大方的好学生;学做一个优雅的人,还要学会“修剪自我”,假如我们把人生比作一棵树,那么就应当年年修剪,只有这样才能枝繁叶茂,蓬勃生长,作为人的“修剪自我”那就是要时常检点自我,严格要求自己,不断修正自己行为的不足,让自己的举止更文明。

人们在社会生活中讲究礼貌礼节,对于一个国家和民族来说,它是文明程度高低的标志;对于一个人来说,它是道德修养好坏的体现。在中国古代,宾主相见时要做到“步从容,立端正,揖深圆,拜恭敬”。到了今天,作为拥有 2500 多年历史的旅游城市苏州的旅游服务类人才,更应当注意礼貌礼节的培养,继承前人的传统美德,学做一个优雅的人。平日里同学们见到老师应主动打招呼,同学之间相处应当相互尊重,见到来宾时要谦虚恭敬,待人处事须彬彬有礼。我们应当向韩国、日本、新加坡这些深受汉文化影响的国家的旅游工作者学习,哪怕是接受批评也要做到彬彬有礼。他们听到老师批评时起先会说:“是,我知道了。”接着会说:“老师,这是我的错。”进而会说:“谢谢您老师。”最后一定会说:“老师,我一定改正。”作为老师,我真诚地希望我们每一位同学也能这样谦恭地与人交往,将来投身事业后也能经得起表扬或批评。





苏州城市的文化品位和美学符号包括很多要素,诸如城市的绿化,优雅的壁窗,街巷的灯饰,小憩的亭廊等。当然也包括我们每一位苏州市民的言行、举止、着装、姿态。

古人云:“玉不琢,不成器;木不雕,不成材。”

同学们,让我们每个人都像一名优秀学生那样去学会做人,注意自己讲话、走路、着装等每一个细节,让我们在旅游财经学校这个人才的摇篮中茁壮成长。



## 思考与训练

### 敬语缘何招致不悦

一天中午,一位住宿的外国客人到餐厅吃饭,走出电梯时,电梯口的女服务员很有礼貌地向客人点头致意,并说:“您好,先生!”客人微笑地回答:“你好,小姐。”当客人走进餐厅,引领服务员同样一句话:“您好,先生!”那位客人微笑地点了一下头,没有开口。客人吃完午餐顺便到庭院中去散步,当走出内大门时,一位男员工又是同样一句话:“您好,先生!”这时客人下意识地只点了一下头。等客人重新走进内大门时,仍然是那位男服务员,“您好,先生!”的声音又传入客人耳中。此时客人已有点不耐烦了,默默地径直去乘电梯,准备回房休息。恰巧在电梯口又碰见了先前那位电梯迎宾员,自然是一成不变的“您好,先生!”。客人实在不高兴了,装作没听见皱起了眉头,而这位服务员也不知自己做错了什么。

后来这位客人离店时写信给饭店经理投诉道:“我不明白,你们饭店是怎么培训员工的?短短的中午时间内遇见的服务员竟千篇一律地重复着‘您好,先生!’这一句同样的问候语,难道他们就不会使用其他的语句吗?……”

语言的交际能力是我们每一位旅游从业人员应该具备的专业素质。

1. “您好,先生!”这句问候语不对吗?为何引起客人投诉?
2. 针对客人的投诉,请电梯口服务员、餐厅引领员、内大门男服务员就“问候宾客”作一次模拟修正。

## 任务二 审美情趣需培养



### 案例引入

#### 安娜·卡列尼娜和她的服饰

列夫·托尔斯泰曾对安娜·卡列尼娜和她的服饰之间的关系做过如下的描绘:“吉提每天看见安娜,他爱慕她,而且常想象她穿着淡紫色衣裙的模样,但是现在看见她穿着黑色衣裳,他才感觉到他从前没有看出她的全部魅力。他现在用一种全新的,使他感到意外的眼光看她。现在他才了解,安娜可以不穿淡紫色。她的魅力就在于她的人总是盖过服装,她的衣

服在她身上绝不会惹人注目。她那镶着花边的黑色衣服在她身上就并不醒目,而为人瞩目的是她本人——单纯、自然、优美,同时又快乐而有生机。”



## 礼仪解读

爱因斯坦说:“教育应当使提供的东西让学生作为一个宝贵的礼物来领受。”在教学实践中,老师不光要教会学生知识与技能,还须十分注意提高学生的审美情趣。

餐饮操作课上,同学们摆放桌椅、杯、盘、碗,这看似简单,但铺设出整洁雅观的台面,离不开精心的设计;中华茶艺课上,玲珑的茶具和高雅质朴的茶道,也离不开那有滋有味的茶文化的品位;鸡尾酒是色香味形兼备的艺术品,那晶莹的杯具、完整的配方、优雅的举止和潇洒的制作过程,都能让同学们得到美的滋养。好的戏剧会让观众有“戏已尽而意无穷”的感受,而一堂课中能让同学既学到知识又学会做人,这就突破了课堂教学的时空局限,创造出了一个穿越时空的教学意境。导游课是这样,形体课是这样,园林艺术课也是这样。

对青年学生审美个性的培养,是我们旅游与财经高等职业技术学校乃至国内教育界在各学科教学中不断探索的新课题。我们已经或正在挖掘着教材中那些与美学思想紧密关联



的因素,将授业与传道水乳交融地结合起来,不仅让学生掌握专业知识与技能,也让学生在了解新知识的同时受到美的感化。将美育的观点悄悄地注入学生的心田,进而引导学生理解美、接受美,并在实践中为我们的世界、我们的祖国、我们的民众去创造美,进而为提升人们的人格修养、人生境界,为转变社会风气和建设和谐社会做出一些贡献。

## 任务三 明礼诚信有修养



### 案例引入

#### 相逢一笑泯恩仇

在从上海飞往广州的飞机上,有两位金发碧眼、衣着华丽的美国女郎一上飞机便皱起了眉头,直嚷嚷说机舱里有怪味。一位空姐微笑着走来递上香水,并请她们谅解。结果香水被她俩扔到了角落里,接着又是一连串的刁难。虽然空姐觉得自尊受到伤害,但仍笑脸相待。当空姐为她俩送来可口可乐时,她们还没喝,就说可口可乐有问题,甚至将可乐泼到了空姐的身上。空姐强忍这种无礼的行为,再次将可口可乐递送过来,并微笑着说:“两位好,这可口可乐是贵国的原装产品,也许贵国这家公司的产



品有问题,我很乐意将这瓶可口可乐连同你们的芳名及地址寄到这家公司去,我想他们肯定会登门道歉或将此事在贵国的各大媒体进行渲染的。”此时,两女郎已目瞪口呆,而那位空姐仍然面带微笑地将其他饮料给她们递上。

事后,这两位女郎留下了一封信,信中说自己对空姐的服务太苛刻,要求太过分,而中国空姐的微笑和服务是无可挑剔、世界一流的。



## 礼仪解读

《荀子·修身》曰:“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”礼是教养的表现,“来而不往非礼也”。也就是说,礼是需要互动的。

在我们的校园里,“礼”,不是听到不礼貌的话时不管不问,也不是看到不符合礼仪规范的事时置之不理。在我们的校园里,“礼”,是指人与人之间的相互平等,老师学生之间的相互尊重。“礼”,是以学生为本,在老师的指点下,学生学知识、学技能、学做人。懂礼和有礼的人才会富有魅力,有礼和施礼的人才能给人内外兼修的完美印象。

我们身在校园,到餐厅吃到可口饭菜时你道谢了吗? 宿管员工为大家辛劳换来了安全整洁的住宿环境时你示礼了吗? 听完老师生动讲课,自己的道德和知识水平达到了一个新的高度时你感恩了吗? 国家给我们创造了良好的工作和学习环境,你知足了吗? 受惠而不道谢、不感恩、不回报,这就是一种傲慢无礼,这就是一种教养的缺失。

自古以来,“礼”是一种社会规范和道德规范。从孔夫子起,儒家就是提倡礼仪和礼治的。封建社会,一方面要求天子、诸侯、士大夫等统治阶级都安于各位,遵守礼制;另一方面也要求人民重视礼治、强调礼法,以利统治阶级有效地统治人民。而今我们建设和谐社会,理应以人为本、平等相待、礼尚往来。社会追求和谐,礼是校园美学的符号,校园的精神文明建设离不开它。

礼的行为源自美的道德,礼是一个国家、一个民族发展史上最鲜亮且最富价值的文化之一。礼是一阵清风,可以吹去人们心灵的污垢。礼是表现校园美的一幅画,让我们大家沉浸其中。正如蔡元培先生所言:“凡是学校所有的课程,都没有与美育无关的。”语文课我们可以欣赏文学语言美、人物形象美;地理课我们可以感受祖国山川美、世界地貌美;历史课我们可以领悟人民创造美、先辈精神美;体育课我们能够学习塑造形体美、锤炼意志美;数学课我们可以体会自然界的对称均衡美和多样统一美;专业技能操作课我们又能感悟操作方式美、注意仪表语言美。美育是贯穿在整个教育过程中的,它是一种教育思想,也是一种教育方法,美育是更高层次上的素质教育。美育与德育密不可分。

古人云:“移风易俗,莫善于乐。”“圣人的诗教荡涤其浊心。”都说明了审美对于人格的完善、人格的修养和人生境界的升华及整个社会风气的转变有着十分重要的意义。学校教育从引导学生学习知识到引导学生学做人,从关注课本到关注社会,这就突破了学校教学的时空局限,创造出了一个融美育与德育为一体的教学意境。莫把教养看成是“小节”,莫把礼貌缺失看得无足轻重。让我们用自己懂礼貌、讲礼节的好修养来装点校园,让校园处处盛开文明的礼貌之花。



## 思考与训练

### 食堂餐桌上的启示



中午在学校食堂的餐桌上,几乎无一幸免地留着有人“到此一游”的痕迹。丢弃的饮料瓶、用过的餐巾纸、啃了一半的玉米、汤水中游来游去的鱼骨头……

其实,我们每个人都用餐盘,我们可以做到“来时一片干净,走是干净一片”。餐桌无言,却泄露了信息:来过者的文明意识,学校的文明教育、社会的文明细节。

回想平时的你也是如此吗?针对这些不良现象,你可以提出创造性的建议吗?

## 项目二 公共礼仪

**项目目标：**良好的素质是以一个人的文化素质、文明程度和思想品质为基础的，同时还取决于他的行为举止、仪表风度等。本项目旨在培养学生的基本礼仪规范，不断提升其礼仪素质。

### 任务一 无处不在是礼仪

#### 案例引入

#### 微笑比怒气更有力

闻名中外的苏州南园宾馆里，一位澳门客人外出后，他的一位亲戚来找他并要求进房间等候。由于客人事先并无留言，总台服务员不能答应这位亲戚的要求。

澳门客人回宾馆后见亲戚坐在宾馆大堂沙发上等候，十分不悦，马上与服务员发生了争执。公关部李小姐闻讯赶来刚要开口，客人就把她当作泄怒的对象呵斥起来。李小姐这时很明白，这种情况下务必保持头脑冷静，此时作任何解释都毫无意义。她默默地“洗耳恭听”，脸上始终保持着亲切友好的微笑。直到客人把话说完、平静下来之后，李小姐才心平气和地告之酒店的规定，并对刚才发生的事情表示歉意。

客人接受了她的劝解，并诚恳地表示：“你的微笑征服了我，而我刚才情绪那么冲动很不应该，希望下次再来酒店时能有幸再次见到你亲切的微笑。”



#### 礼仪解读

从某种意义上来说，旅游业是一个对从业者要求近乎苛刻的行业。这里我们说的旅游业，应当涵盖餐饮业、住宿业、交通业、游乐业、商贸业、娱乐业及健身、银行等。旅游服务的特殊性要求每一位旅游从业者都能做到仪表美、服饰美、行为美、举止美、语言美、心灵美。一句话，旅游从业者是要用自己的学识、智慧、品格去影响他人，同时用自己的能力、魄力、魅力去为宾客服务。在为客人服务的每一个过程和每一个细节中，都将综合体现旅游业从业

者的审美个性和礼仪素质。

礼仪教育是美的感受相结合的教育。可以说,人的审美能力不是天生的,是通过审美教育和审美实践活动有意识地培养和发展起来的。由于美有形象性,所以人易于接受美育;由于美有愉悦性,所以人乐意接受美育;由于美有感染性,所以美育能影响人的精神世界。礼仪教育,实质也就是美育教育的一种方式。礼仪不是空谈,礼仪是指美的举止、美的姿态、美的语言、美的服饰。知礼、懂礼、施礼的人一定是美的。

当某一地区的环境被污染、生态欠平衡、地貌被破坏,影响到此时此地人类的健康成长和正常生活的时候,人们也许才会意识到这是一场危机。同样,礼的环境的营造,对一个国家、一个民族、一个群体的发展也有着不可估量的影响。只有精神文明和思想道德都上升到一个新的水平和高度,小康才是全面的,感觉才是完美的,制度才是完善的。同样,处处显现礼的校园才是美丽的。

学生是国家建设未来的栋梁,培养栋梁之材的风采,大方向上是进行爱国主义、集体主义思想的教育;小方向上是要注重细节,明礼诚信有教养,学礼、知礼、懂礼、守礼、彬彬有礼。这样的人才的行为举止一定是美丽的,这样的栋梁的心灵才是完善的。

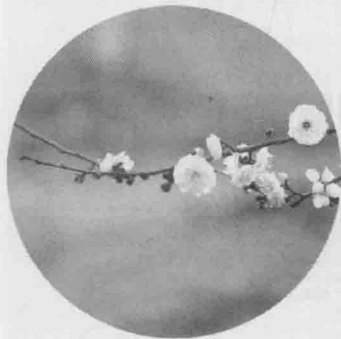


### 思考与训练

#### 女士优先

一位英国客人请翻译小姐先上车,可是这位小姐谦让了半天,执意要让客人先行。事后客人抱怨说:“我在中国显示不出绅士风度来,原因是接待我的女士们都坚持不让我显示。”

比如,上下汽车或进餐厅时,接待的女士坚持让客人先走,弄得客人很不习惯,甚至觉得受了委屈。虽然中方人员解释,中国是“礼仪之邦”,遵循“客人第一”的原则,对此解释客人也表示赞赏,但对自己不能显示西方绅士风度仍表示遗憾。



1. 在本案例中,双方都遵循了自己的礼仪规范,那造成客人遗憾的原因是什么?
2. 你觉得应该如何应对类似案例中的“女士优先”问题?

## 任务二 举止行为讲小节



### 案例引入

这厮被除名! 活该!

2012年5月14日晚,北京交响乐团依据剧团管理规定及聘用合同的相关约定,对在列

车上想对中国女乘客做出不文明行为的俄罗斯籍大提琴首席奥列格予以除名。

原来,北京交响乐团的俄罗斯籍大提琴首席奥列格是在乐团休整期间外出度假。在乘坐的列车上,奥列格脱掉鞋袜,将双脚搁放在前排女乘客的座椅背上,引发前排女乘客的强烈不满。当这位女士要求他将脚放下时,奥列格不但未改正行为,反而用中文辱骂该女乘客。当时列车安保人员认为奥列格是艺术家,这事很难提出批评,就未予追究。然而这一过程被其他乘客录下在网上播出后,引起公众一片哗然。

事发之后,北京交响乐团认为,奥列格的行为严重损害了乐团的声誉,依据乐团的有关规定和聘用合同相关约定,决定对奥列格予以除名。

这厮被除名!活该!



## 礼仪解读

苏州是一个具有深厚文化底蕴的城市,她优雅、浪漫、幽静、唯美。当苏州人把一个精细秀美的古城呈现给世界的时候,也同时要求我们每一个苏州人,举止行为必须注重小节。

举止行为讲小节,就是要求我们每一个人都重视自身良好德行的培养。在社会上,做一个遵守公德的好公民;在学校里,做一个注意行为规范的好学生;在家庭里,做一个尊老爱幼的好成员。每一个人都来做心灵美好、道德美好、行为美好的人,我们的城市、我们的社区、我们的事业、我们的学校才能真正成为和谐社会。

举止行为讲小节,作为学校的学生,就应当于细微之处检点自己的行为。清晨相见时微笑致意,路遇长辈时鞠躬问候,聆听教导时站立端正,解答问题时注目回应,佩挂胸牌时端正端庄,傍晚离校时亲切道别,见到纸屑杂物时随手扔进垃圾箱,听到粗俗言语时立即纠正,抄袭作业时想想老师的教诲,抽烟喝酒时不忘校规,听到国歌时不说笑喧哗,迷恋上网时切记学生应以学业为重。

举止行为讲小节,作为学校的学生,我们还应注意着装的规范。徜徉在绿色的校园,感知着知识的力量,在校园里穿衣戴帽不须华丽、不须色彩缤纷。无论是老师还是学生,穿衣戴帽大方就好,日常打扮得体为妙。平时在家,穿衣戴帽完全可由着自己的喜好来;走在校园里、走在公共场所,女生的衣服不可太露、太瘦、太透,男生的服装决不可邋邋宽松。如若不注意穿戴衣帽的文明,将会让



“小不雅”伤了学校的大雅。升旗仪式、集体活动,在公共场合我们应当尽可能穿统一的制服,这样会显出得体规范。青春期的女生穿什么都会光彩照人,在课堂上,不可模仿一些人穿超短裙和露脐装;青春期的男生好张扬,穿衣服喜欢突出个性,穿宽松衣、戴墨镜会显得不伦不类。在知识的海洋中遨游的学子们,如若沉湎于奇装异服,追求过分的新潮穿戴,会让学习人类文明的宝贵时间悄悄流逝,这不能不说是一种遗憾了。

一个人不能忽视举止行为的美,因为举止行为的美涵盖了人类本身纯朴美的内质。讲究举止行为美,用美好的举止行为给他人带来真诚的祝福和愉快的感受是一种生活的艺术,这需要我们大家在平凡的生活中多多地实践。



## 思考与训练

### 背手问好并不礼貌

住在宾馆的董经理外出后回来,走出电梯时,有一位女服务员倒背着双手面带微笑地向他问好。董经理也很客气地回应了服务员的问候,但是眼神里有一丝不满。

1. 你知道董经理为什么不满意吗?
2. 标准的问候姿势应该是什么样的?

## 任务三 礼三分练七分养



### 案例引入

#### 巧应答

四川有一位美食家叫罗亨长,20世纪90年代初在靠近四川省文化厅和电视台的长顺街开了一家文化氛围浓厚的火锅店,不少客人纷纷来这里用餐。客人用餐之时常常会善意地出一些题目来“难为”老板,可每逢这时,老罗都能巧妙应答。

有一次,客人说:“亨长,你这儿有没有炮弹?来一份!”亨长马上接过话来说:“有的,有的!我这里有泡咸蛋、泡皮蛋,二流炮弹,给您来一份?”客人高兴地要了咸蛋和皮蛋这份菜后,一会儿又说:“亨长,你这儿泡蛋我们吃过了,还有没有月亮?”亨长立刻叫服务员打开窗户,并搁一盆清水在窗前,口里唱着:“天上有个太阳,水中有个月亮。”接着对后堂大声叫道:“上一盘推纱望月!”后来,菜端上了客人的餐桌,原来是一盘“竹笋鸽蛋”。亨长介绍:竹笋表示绿色的纱窗,鸽蛋表达月亮,所以叫“推纱望月”。于是满堂笑声,宾客大喜。亨长说,为客服务时以幽默的方式调节气氛,总是想方设法满足客人而尽量不拒绝客人的要求,这是需要我们巧妙应对的。



### 礼仪解读

要成为一名优秀的旅游业人才,除了热爱自己选择的专业和岗位,具有熟练的服务技能及服务知识之外,还应具有良好的礼仪修养。



如果我们把古城苏州比作一个大舞台,那么每个旅游从业者就像是一名演员。在这个特殊的舞台上,每个从业者每天都在扮演着服务员的角色。他们以良好的服务姿态、端庄的谈吐举止、娴熟的沟通技巧天天为宾客演出“喜剧”,使宾客高兴而来、满意而归。而要当好一名演员,就得练就许多基本功。

三分练,首先要练就站立基本功。做到头正、肩平、眼平视,做到挺胸、收腹、直立,做到两腿站立手下垂,做到微笑迎客又自信。

三分练,其次要练就微笑基本功。在人际交往中,微笑是传达友善亲切、欢迎、愉悦的最好信息。发自内心的微笑,能迅速融洽双方感情,形成友好的气氛。正如人际交往专家所说:“微笑一文不值,但是付出可以获得累累硕果。”从这个意义上说,微笑不只是艺术,也是一种技能。

三分练,再次要练就端庄的仪态。旅游从业人员端庄的仪态表现在一举手、一投足、一点头、一弯腰,与人交流时美好的仪态会让人赏心悦目。

七分养,强调的是养成习惯。练与养相互作用、相辅相成。美的习惯和美的行为,从宾客来到时的一个“请”字开始,到接待宾客过程中的笑脸相迎,直至宾客离开时的挥手告别、目送远离。一点一滴,像巨大的建筑总是由一砖一石叠加起来一样,好习惯总是在习以为常的过程中慢慢养成。

教师的天职是教书育人。德育教育让同学们学会明辨是非,美育教育让同学们学会识别美丑;德育教育有利于提高道德修养,美育教育有利于影响精神世界。要使我们每一位学生成为有理想、有道德、有文化、有纪律的一代新人,这个过程并非靠一朝一夕,而要靠持之以恒。

花钱可以在短时间内买回昂贵的商品,可花钱在短时间里却买不回素质全面的人才。在培养训练的过程中,每一点进展都会十分缓慢、十分艰苦。哪怕是练习一个美的站姿,哪怕是练习一个大方自然的笑脸。农民付出劳动才能获得丰收,工人付出劳动才能获取产品,医生付出劳动才能治病救人,老师付出劳动才能教书育人。训练和培养人才也同样是“一分耕耘,一分收获”。



面对新世纪激烈的市场竞争,我们高职院校的学生不但需要掌握科学文化知识,而且必须具备综合素质和与人交往的能力。从日常行为的站立、微笑、敬语等小事抓起,坚持“三分练七分养”的学习方法,同学们一定能具备良好的修养、健康的风采、大方的形象,成为真正意义上的高素质旅游人才。

苏州的园林美,苏州的昆曲美,苏州的刺绣美,苏州的评弹美,苏州的山水美,苏州的人应当更美。但愿,礼的文化不只是学者们论文的主题,而是沉浸在我们与人交往的过程中,沉浸在我们每个人的人性的质地中,沉浸在我们每个人心灵的细胞中。礼是校园美学的符号,让我们融入其中。