

高职高专旅游管理专业实训系列教材

旅游礼仪服务

实训教程

王琦 主编



电子课件

 机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



高职高专旅游管理专业实训系列教材

旅游礼仪服务实训教程

主 编 王 琦

副主编 王 锐 赵立华

参 编 李 岩 蔡丽伟 蔡洪胜

侯雪艳 雒晓晓 文 静

李雨燕 周 轶



机械工业出版社

本书是高职高专旅游管理专业实训系列教材之一。

本书分4篇、54个实训项目，主要介绍了旅行社服务礼仪实训、旅游酒店服务礼仪实训、会展服务礼仪实训等内容。各个实训项目目的明确、方法恰当、内容完整，涵盖了实训流程、实训要求、实训时间、实训工具、实训方法、实训步骤、操作标准和实训测试表等内容，并辅以生动小案例，以方便教师讲授和学生学习。

本书既可作为高职旅游管理及相关专业教材，也可作为酒店在岗人员培训与自学的参考书。

本教材配有电子教案，凡使用本书作为教材的教师或学校可向出版社索取。您可以发送电子邮件至 cmpgaozhi@sina.com，或拨打咨询电话 010-88379375。

图书在版编目（CIP）数据

旅游礼仪服务实训教程/王琦主编. —北京：机械工业出版社，2009.1

高职高专旅游管理专业实训系列教材

ISBN 978-7-111-25301-3

I. 旅... II. 王... III. 旅游服务—礼仪—高等学校：技术学校—教材. IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2008）第 154696 号

机械工业出版社（北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

策划编辑：徐春涛 孔文梅

责任编辑：徐春涛 丁沛岚

封面设计：饶薇

责任印制：李妍

保定市中国画美凯印刷有限公司印刷

2009 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

169mm×239mm·19.25 印张 370 千字

0 001—4 000 册

标准书号：ISBN 978-7-111-25301-3

定价：26.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换
销售服务热线电话：（010）68326294

购书热线电话：（010）88379639 88379641 88379643

本社服务邮箱：marketing@mail.machineinfo.gov.cn

编辑热线电话：（010）88379754

编辑邮箱：frank@mail.machineinfo.gov.cn

封面无防伪标均为盗版

高职高专旅游管理专业实训系列 教材编审委员会

主 任 郑向敏

秘 书 李洪波

委 员 (以姓氏笔画为序)

万 雯 王 琦 王 瑜 皮晓媛 宋春亭

张晓娟 李 玫 李 俊 李晓东 陈金华

徐 杰 贾亚萍 郭 防 常永翔 程 伟

前言

拥有悠久文明历史的中国素有“礼仪之邦”的美誉。礼仪文化对于中国社会的影响广泛而深刻。礼仪修养和礼仪规范成为个人立身处事、企业生存发展、国家安定和谐的重要基石。礼仪源于“礼”，有“礼”走遍天下，无“礼”寸步难行。孔子曰：“礼者，敬人也。”从本质上说，“礼”就是做人的基本道德标准。它所规范的是一个人对待自己、对待他人、对待工作、对待社会的基本态度和适度行为，没有规矩，无以成方圆。“敬人者，人恒敬之。”它不仅是个体文化修养的重要标志，也是促进社会发展和评判社会群体文明程度的重要因素。

旅游业是当今世界经济发展最快的产业之一。自我国改革开放特别是加入WTO以来，我国的旅游业得到了长足发展，2002年入境旅游人数已居世界第五，亚洲第一。随着我国经济的迅速发展，旅游业已经成为我国第三产业中的支柱产业，成为我国绝大部分省市和地区的经济增长点和重要创汇行业。据世界旅游业组织最新预测，未来10年中国旅游业还将继续成为世界上发展速度最快的国家之一，预计到2015年将提前成为全球最大的入境旅游目的地。2008年北京举办的第29届奥林匹克运动会和2010年上海举办的世界博览会，必将为中国旅游业的发展带来良好的平台和发展的机遇。但是，旅游业作为一个传统而现代的服务性行业，其发展除了凭借良性的经济环境、丰富的旅游资源和特色的旅游产品之外，为旅游者提供体现职业水平的服务能力，特别是旅游礼仪服务能力也是影响其发展的重要因素之一。因此，作为旅游从业人员，重礼、知礼、学礼、用礼，实现旅游业的优质服务，提高旅游业的美誉度，乃至构建和谐社会和和平世界，他们都起着至关重要的作用。

高等职业教育旅游管理专业的教学是为旅游业一线培养应用型人才的教育。为切实落实服务社会的宗旨，教科书的编写就必须结合高职学生的实际情况，在理论够用的基础上，以企业实际需求为依据来设定教学内容和教学方法。本书的编写就是为了强化高等职业旅游专业学生的服务意识，训练学生的服务技能，规范学生的职业礼仪。

本书在内容上主要选择旅游业中的旅行社业、酒店业和旅游会展业等业内支柱性行业和新兴行业。在这些行业的实际工作中选择其重要工作部门的主要工作岗位，按照旅游者活动或旅游业务开展的基本流程，分部门、分单元地连接而成。注重学生的基础岗位工作的礼仪服务要求和实际训练。

本书在编写过程中力求突出以下三个特点：①目标清晰。以未来的就业岗位为主线，选取本书的实训内容。②针对性强。以学生为主体，设计相关的实训内容。③联系实际。以企业的实际工作为素材，编写仿真的实训内容。因此，本书既可供旅游院校旅游专业教学使用，也可作为旅游企业的员工培训教材和旅游者旅游活动的礼仪读本。

本书由王琦副教授担任主编，并负责大纲的制订和统稿工作。王锐和赵立华任副主编。各篇和各章的编写分工如下：第一篇第一～四章由王琦和赵立华共同编写，第二篇第五～八章由王锐、王琦和李雨燕共同编写，第三篇第九～十五章由李岩、蔡丽伟和蔡洪胜共同编写，第四篇第十六～十九章由侯雪艳、雒晓晓、文静、王琦和周轶共同编写。

本书的编写适逢我院教学质量评估和国家级示范学校申报工作的关键时期，全体参编人员本着认真负责的职业精神，团结协作，在北京奥运圣火的鼓舞下，较高质量地完成了本书的编写和修订工作。在本书的编写过程中，我们得到了北京鸿基国际旅行社武裕生总经理、亚洲大酒店培训部袁立成经理、故宫博物院讲解服务处王建生先生和北京第二外国语学院旅游管理学院部分师生的大力支持。编写过程中，我们也参阅了大量相关的书籍和资料。在此，我们一并向曾经支持我们的所有专家和同仁、向书籍和资料的作者表示衷心的感谢。全体参编人员虽然勤勉努力，但由于专业水平和实践经验有限，本书的编写方式又是一次新的尝试，书中难免存在不足或欠妥之处，敬请各位专家、同行和广大读者批评指正。

编 者

目 录

前言

第一篇 旅游礼仪服务

第一章 旅游礼仪服务 基础知识.....2	第三章 注重旅游工作的 仪表仪态.....18
第二章 掌握旅游工作的 基本礼节.....8	第四章 规范旅游工作的 服务用语.....28

第二篇 旅行社服务礼仪实训

第五章 话务人员的服务 礼仪实训.....38	第七章 计调人员的服务 礼仪实训.....74
实训项目 1 电话接听及转接服务.....38	实训项目 8 业务预订和确认.....74
实训项目 2 接受咨询.....43	实训项目 9 计调服务.....79
实训项目 3 接受电话投诉.....49	第八章 导游人员的服务 礼仪实训.....84
实训项目 4 进行客户电话回访.....53	实训项目 10 迎接旅游者服务.....84
第六章 外联人员的服务 礼仪实训.....58	实训项目 11 沟通协调.....89
实训项目 5 仪容、仪表、仪态.....58	实训项目 12 讲解服务.....94
实训项目 6 拜访和推销.....63	实训项目 13 预防和处理突发事件.....100
实训项目 7 商务谈判.....68	实训项目 14 送别服务.....107

第三篇 旅游酒店服务礼仪实训

第九章 前厅服务人员的服务 礼仪实训.....112	实训项目 5 收银服务.....132
实训项目 1 门厅迎送服务.....113	第十章 客房服务人员的服务 礼仪实训.....137
实训项目 2 电话预订服务.....117	实训项目 6 楼层迎宾服务.....138
实训项目 3 入住接待服务.....122	实训项目 7 客房清洁整理服务.....141
实训项目 4 接转电话与留言服务.....128	实训项目 8 送茶水服务.....146

实训项目 9 收洗客衣服务.....	150	销售服务.....	192
第十一章 餐厅人员的服务		实训项目 20 销售人员陪同客人	
礼仪实训	156	参观酒店的服务.....	198
实训项目 10 餐厅领位服务.....	156	实训项目 21 商场部销售人员	
实训项目 11 餐厅值台服务.....	159	的服务.....	203
实训项目 12 餐厅走菜服务.....	163	第十四章 安保人员的服务	
实训项目 13 中餐服务.....	166	礼仪实训	208
实训项目 14 西餐服务.....	170	实训项目 22 客房失窃安保	
第十二章 酒吧人员的服务		人员的服务.....	208
礼仪实训	174	第十五章 康乐服务人员的服	
实训项目 15 酒吧接待服务.....	174	礼仪实训	213
实训项目 16 餐酒、烈性酒类服务.....	178	实训项目 23 游泳池服务.....	213
实训项目 17 鸡尾酒服务.....	184	实训项目 24 健身房服务.....	216
实训项目 18 啤酒、饮料服务.....	188	实训项目 25 保龄球场服务.....	220
第十三章 销售人员的服		实训项目 26 高尔夫球场和	
礼仪实训	192	网球场服务.....	224
实训项目 19 销售人员的电话		实训项目 27 台球室服务.....	228

第四篇 会展服务礼仪实训

第十六章 接待人员礼仪实训.....	234	第十七章 会展现场服务人员	
实训项目 1 接待人员的接站		礼仪实训	260
服务礼仪.....	234	实训项目 7 现场服务人员的	
实训项目 2 接待人员安排看望与		报到服务.....	260
会见的服务.....	238	实训项目 8 现场服务人员的	
实训项目 3 接待人员安排		签到服务.....	264
饮食的服务.....	241	实训项目 9 展台工作人员的	
实训项目 4 接待人员安排		服务.....	267
住宿的服务.....	245	实训项目 10 会展现场引导	
实训项目 5 接待人员的文艺		人员的服务.....	270
招待服务.....	249	实训项目 11 大型代表会议接待	
实训项目 6 接待人员组织参观、		服务礼仪.....	273
考察和游览的服务.....	252	实训项目 12 签约仪式服务礼仪.....	276

第十八章 宴请工作服务人员**礼仪实训280**

- 实训项目 13 宴会的前期准备
工作礼仪.....280

- 实训项目 14 宴会桌次和席位
安排的礼仪.....285

第十九章 会展后续工作人员**礼仪实训290**

- 实训项目 15 安排客人返程,
清理会议现场.....291

- 实训项目 16 电话致谢.....294

参考文献298

第一篇

旅游礼仪服务

第一章

旅游礼仪服务基础知识

礼仪同其他事物一样,经历了一个由产生、发展到完善的历史过程。自古以来,人们一直都在追求文雅的仪容、悦人的仪态、优雅的谈吐等,也传颂、流传着优美动听的经典事例。如今,随着现代社会人际交往的日渐频繁和经济全球化趋势的发展,人们对个人礼仪的关注逐渐加强。因为个人礼仪不仅涉及个人的穿着打扮、举手投足,而且体现个人的行为习惯和审美情趣。在这些不经意之间的“小事小节”之处,体现着一个人的精神面貌和文化修养。

对于旅游行业的从业人员来说,其个人礼仪不仅涉及本人的素养,而且直接影响着企业的整体风貌,甚至会影响全局的工作。旅游行业从业人员若不重视个人礼仪规范,片面强调个性,我行我素,就会小到影响个人的自身形象,大到足以影响旅游企业乃至旅游行业的利益,在一定意义上甚至会影响到国家和民族的整体形象。因此,每一位旅游行业的从业人员都必须重视个人礼仪的训练与养成,以学礼为己任,懂礼数、守礼法、讲礼信、重礼仪,以礼立身、以礼兴业,全面提高自身素质,以更好地完成旅游接待工作,为行业的发展、国家的进步及和谐社会的建设作出贡献。

一、服务与礼仪

1. 礼仪

礼仪是人们在社会交往中形成的行为规范与准则,是人类为维系社会正常生活而共同遵守的最起码的道德规范。礼仪受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成,它既为人们所认同,又为人们所遵守,是以建立和谐关系为目的的各种行为规范与准则。礼仪可以有效地展现施礼者的教养、风度与魅力,体现其对他人和社会的认识水平和尊重程度,是一个人学识、修养及其价值观的外在表现。重视、开展礼仪教育现已成为道德实践的一个重要内容。

礼仪包括礼貌、礼节、仪表和仪式。例如,在较大、较隆重的场合,为表示礼貌和尊重而举行的礼宾仪式,是我们在国际交往时,在礼遇规格和礼宾次序方面应遵循的要求。在旅游服务中,礼仪渗透在方方面面,贯穿于服务过程的始终,无论是经理还是员工,无论是导游、服务员还是保安员,首先必须重视接待服务

的礼仪，培养出良好的礼貌修养。

礼仪、礼貌和礼节三者之间既有联系又有区别：礼仪是礼节、礼貌的统称，是由一系列具体的礼节所构成的；礼貌包括礼节，比礼节的范围广，礼貌是礼仪的基础；礼节是礼貌的具体体现。

礼仪、礼节、礼貌内容丰富多彩，但并非无章可循，其基本的礼仪原则有四：一是尊重原则。尊重是人际交往的前提，懂得尊重别人才能为别人所尊重。二是自律原则。在交往过程中要自觉自愿地礼貌待人，自我对照、自我反省、自我要求、自我检点、自我约束，不需要他人的监督。三是适度原则。适度得体，掌握分寸，既不过分高傲，也不低三下四。四是真诚原则。诚心诚意，以诚待人，表里如一，言行一致，不逢场作戏。

旅游业是“窗口”行业，其从业人员的风度与气质十分重要。风度是指一个人精神、气质、举止、行为和姿态的外在表现，是以内素质为基础的长期的生活习惯、性格、品质、文化、道德和修养的内在流露。优美的风度来自美丽的心灵，但美丽的心灵不一定产生优美的风度，优美的风度需要严格的训练和培养。一个具有良好修养和高雅气质的人，其优秀的内在素质会通过仪态、举止显示出来，其气质与风度也会别具风采。旅游从业人员只有具备了良好的气质与修养，在服务过程中才能真正展现良好的个人形象。

从某种意义上说，在市场经济社会中，礼貌礼仪不仅是现代文明素质的重要组成部分，还能直接创造价值和利润。现代旅游业是一个以体现社会文明和礼貌礼仪为特征的服务性行业，是依靠文明的传承与发展来确保企业外部环境与内部统一的新型服务性行业。它不仅需要硬件投入，更需要“软件”的开发与培养，即高素质的从业人员。因此，旅游从业人员的礼仪意识和服务意识对旅游工作的开展具有重要的意义。

2. 服务

(1) 服务 西方发达国家的旅游业非常重视服务意识和服务质量。“服务”一词的组成本身也充分说明了这一点。

“服务”一词的英文是 Service，它的每一个字母都具有具体而深刻的含义。

S——Smile for everyone. 用微笑对待每一位客人。

E——Excellent in everything you do. 把每一项服务工作都做得尽善尽美。

R——Reaching out to every customer with hospitality. 对每位顾客的态度都和蔼殷勤。

V——Viewing every customer as special. 将每一位顾客都视为上宾。

I——Inviting your customer to return. 邀请你的客人再度光临。

C——Creating a warm atmosphere. 营造温馨和谐的服务环境。

E——Eye contact that shows we really care. 以眼神来传递我们发自内心的关爱。

(2) 服务与微笑 微笑是旅游从业人员对美好事物表达愉快感情的情感外露,是善良、友好、赞美的象征,是对他人理解、关心和爱护的表现,是谦恭、含蓄和自信的反映。微笑的内涵是博大的,它具有巨大的感染力。

在经济学家眼里,微笑是一笔巨大的财富;在心理学家眼里,微笑是说服人的最佳武器。在旅游行业,微笑是从业人员的情绪语言。俗话说:“没有笑颜不开店。”微笑可以赢得高朋满座,产生最大的经济效益。不少著名的企业家深谙微笑之道,将其奉为制胜之道。

微笑是一种人人皆知的世界语言。微笑所传达的信息常常能促进双方的沟通,融和双方的感情,增进彼此的理解和友谊。

旅游从业人员工作时应做到:一要面带微笑,和颜悦色,给人以亲切感,不要面孔冷漠,表情呆板,漫不经心,给客人以不受重视感;二要坦诚待客,不卑不亢,给人以真诚感;三要沉着稳重,不要手忙脚乱,给人以镇定感;四要神色坦然,轻松自信,给人以宽慰感,不要双眉紧锁,满面愁云,给客人以负重感。

● 小资料

总理的“等待”

周恩来总理是全国人民敬仰爱戴的好总理,他不仅为中华人民共和国的建立和建设做出重要贡献,还以自己的言行风范为中国在世界舞台树立了受世界尊重和崇敬的东方大国形象。而周总理生活中的很多“小事”也充分展现了这位伟人的崇高修养和礼仪风采。

有一次,周总理去某地视察工作。飞机着陆后,他和机组人员一一亲切握手致谢。这时,一名机械师正蹲在地上工作。周总理和其他同志握过手后,就站在这名机械师身后静静地等待。旁边的工作人员紧走上前要去提醒机械师,周总理示意不要惊动他。机械师结束工作转过身来,才发现周总理就在自己身后,忙欠身道:“对不起,总理,我不知道您在等我。”周总理微笑着说:“我没有影响你的工作吧?”现场的同志无不为之周总理时时处处尊重他人的优秀品质所折服。

二、旅游礼仪服务

旅游礼仪是指在公共场所旅行游览时应该遵循的礼仪规范。旅游礼仪服务实质上就是旅游从业人员在工作中应遵循的职业礼仪。

1. 旅游礼仪服务的定义

旅游礼仪服务是指旅游从业人员在旅游服务活动中所遵从的对他人表示尊重与友好的工作行为规范和待人处事准则,是为了提高旅游服务的质量,旅游从业人员在工作岗位上向旅游者提供的服务标准和正确做法。旅游礼仪服务的内容

包括职业道德、服务态度、服务语言、规范流程和接待标准等。

旅游礼仪服务不仅是旅游从业人员在旅游活动中所表现的仪容仪表、言谈举止和待人接物等方面的个人修养,而且是个人道德品质、文化修养和素养良知等精神内涵的综合表现。旅游礼仪服务是旅游业发展和社会进步的客观要求,是衡量一个企业、一个行业乃至一个社会文明程度的重要标志。旅游礼仪服务的核心就是在旅游工作中尊重他人、与人友善、表里如一、内外一致。

2. 旅游礼仪服务的性质

(1) 旅游礼仪服务既有规范性又有可操作性 所谓规范,是指标准而正确的做法。旅游礼仪服务行为的规范是指在旅游服务全过程中,工作人员根据不同的服务岗位所进行的标准的、正确的做法。

旅游礼仪服务是一门实用性很强的礼仪学科。与其他礼仪相比,旅游礼仪服务具有更明显的规范性和更强的可操作性。具体而言,旅游礼仪服务(特别是酒店服务礼仪)主要是以从业人员的仪容、仪态、服饰、服务语言和服务流程等方面的行为规范为其基本内容。在各个具体环节上,旅游礼仪服务对旅游从业人员应该做和不应该做的事情都有详细的规定及特殊的要求。

离开这些具体的规定和要求,旅游的礼仪服务工作便无规范性与可操作性而言,旅游礼仪服务也将无从谈起。由此可见,在学习和运用旅游礼仪服务的过程中,强调旅游礼仪服务的规范性和可操作性是非常必要的。旅游从业人员只有明确了这些,才能够更好地为他人服务。

(2) 旅游礼仪服务既具有传统性又具有时代性 旅游礼仪服务的形成与完善,是历史不断发展的产物。一旦形成,通常会长期沿袭,经久不衰,如旅游从业人员的礼貌用语、仪容仪表、行为仪态等,都是代代相传、继往开来的。

但旅游礼仪服务的内容不是一成不变的,它随着时代的发展与时俱进。时代越进步,对旅游礼仪服务的要求就越严格,旅游市场的发展越规范,旅游礼仪服务就会越完善。例如,当前所提倡的个性化服务、超前服务等,都带有明显的时代特征。随着世界经济全球化、一体化的发展,各个国家、各个地区和各个民族之间的交往日益密切且相互渗透,这赋予了旅游礼仪服务时代化的特征。

(3) 旅游礼仪服务既具有民族性又具有国际性 旅游礼仪服务作为一定的、约定俗成的行为规范,在具有一定共性的同时,又表现出明显的民族差异。不同的国家、地区和民族,其习俗、生活习惯、地理环境、文化修养也各有不同,这就要求旅游从业人员在做旅游服务工作时,要互相学习、互相尊重、求同存异、入乡随俗。

旅游礼仪服务是人类共同财富,它跨越了国界,形成了独特的文化。尽管不同国家、不同民族的旅游礼仪服务不尽相同,但在服务过程中在律己敬人原则

基础上形成的国际服务礼仪,已被世界各国人民所广泛接受和采用,特别是当今世界经济走向一体化,现代旅游礼仪服务兼收并蓄,融会各国礼仪之长,从而使国际服务礼仪更趋同化。

3. 旅游礼仪服务的意义与作用

在旅游服务工作中融入礼仪服务理念既是旅游行业自身发展的需要,也是满足旅游者对旅游服务的需求。对旅游业本身及其从业人员而言,还具有多方面的重要意义。提高旅游礼仪服务工作的质量有助于提高旅游从业人员的个人素养和自身的职业竞争力,有助于提高旅游服务的整体水平和服务质量,有助于旅游企业创造更好的经济效益和社会效益,也有助于提升旅游行业的文化内涵和品牌效应。

小资料

今天你对顾客微笑了吗

号称美国“旅馆之王”的希尔顿,是世界上非常著名的酒店经营者。从1919年至今,希尔顿旅馆从一个城市扩展到今天遍布世界各大城市,成为全球规模最大的饭店管理集团之一,其成功的秘诀之一就是工作人员微笑的魅力。1930年西方社会全面爆发经济危机,美国经济十分萧条。这一年,全美旅馆倒闭了80%,希尔顿集团下的旅馆也一家接一家地亏损,曾一度负债50亿美元。困难时期,希尔顿的老板唐纳·希尔顿并不灰心,而是充满信心地对员工说:“目前正值旅馆亏空、借债度日的时期,我请各位记住,千万不要把愁云挂在脸上,希尔顿旅馆服务员的微笑永远是属于客人的阳光。”从此,他每天向服务员提问:“今天你对顾客微笑了吗?”正是这种微笑形成了希尔顿旅馆独特的形象,最终使其渡过难关。事实上,在仅剩下的20%的旅馆中,只有希尔顿旅馆服务员的微笑是最美好的。经济危机一过,希尔顿旅馆就率先进入了繁荣时期,跨入了经营的黄金时代。

“今天你对客人微笑了吗”这句话已成为酒店管理中的名言。

“希尔顿的微笑”不仅挽救了经济大萧条、大危机时代的希尔顿饭店,也造就了今天遍布全世界的蓬勃发展的希尔顿饭店。

小资料

刘琼的疑惑

刘琼大学毕业后到一家大型企业工作刚两年,由于工作勤奋努力,成绩出色,很快得到领导的重视,不久就被提升到重要的工作岗位。

有一次,刘琼接待来企业参观的意大利客人,按领导的意思,要为客人准备

一份精致的小礼物。中国丝织品闻名于世，于是，刘琼订购了一批纯丝手帕，是苏州制作的，还是名家名产，每方丝帕上绣有北京园林以及名胜古迹的风景图案，十分美观大方。丝帕装在特制的纸盒内，盒上又有企业的徽章，显得很精致，刘琼料想会受到客人的喜欢。

刘琼带着盒装的纯丝手帕，到机场迎接来自意大利的客人。在车上她代表企业送给每位游客两盒手帕作为礼品。没想到意大利客人脸色骤变，还有些伤感。刘琼心慌了，送人家礼物，不但得不到感谢，还出现这般景象。中国人常说礼多人不怪，这些外国人为什么反倒怪起来了？

俗话说：“十里不同风，百里不同俗”。国家不同、风俗不同，馈赠礼仪就有所不同。刘琼在选择礼品的时候，应事先了解意大利在接人待物方面有哪些特殊的风俗习惯，只有了解和尊重客人的风俗习惯，才能做好旅游服务工作。

小知识

孟子曰：“爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。”

培根说：“讲礼貌的人，是胸襟宽博的人，是品德高尚的人，是真正懂得生活的人。”“和蔼可亲的态度是永远的介绍信。”

我国一家医疗器械厂与美国客商达成了引进“大输液管”生产线的协议，决定第二天就签订合同。随后，医疗器械厂的厂长在陪同外商参观车间时，向墙角吐了一口痰，然后用鞋底随意擦了擦。这一幕正好被外商看到，他让翻译给那位厂长送去一封信：“恕我直言，一个厂长的卫生习惯可以反映出工厂的管理素质，何况我们今后要生产的是用来治病救命的输液皮管。贵国有句谚语：人命关天！请原谅我的不辞而别……”一项已基本谈成的项目，就这样“吹”了。可见，讲究清洁卫生，已不仅是个人生活中的“琐事”，还是其文化素质的表现。

礼貌、礼节、礼仪三者的共性体现在“礼”字，“礼”的本质就是“尊重他人”，它告诉人们在人际交往中要相互尊重，互示友好，而这种尊重和友好主要表现在人际交往中的言行规范中。在工作、生活和社会交往中，一个礼仪得体的人，在尊重别人的同时，也会受到别人的尊重，从而不断增强自己的自信心；反之，一个不懂礼仪的人，常常会受到他人的指责和议论，也很难为人们所接受。礼仪能表现出一个人良好的修养，得体、优雅的礼仪，包含着对人的尊重、对自己的尊重，也是有良好修养的具体表现。

在旅游服务行业，优质服务的标准是最大限度地满足客人的需求。在客人的各种需求中，求尊重的需求始终处于第一位。旅游业是我国的“窗口”行业，加强礼仪修养，讲究文明礼貌，对每一名旅游从业人员而言都是十分重要的。

第二章

掌握旅游工作的基本礼节

现代旅游业是开放性和竞争性很强的行业，所以需要得到社会相关人员的广泛支持与配合，建立良好的人际关系。因此，对于旅游从业人员来说，了解日常工作中的基本礼节十分重要。俗话说：“良好的礼仪是帮助一个人走向成功的重要条件之一。”可见，礼仪在日常的工作和生活中是不可或缺的组成部分，有助于事业的成功。

一、见面与介绍的礼节

旅游从业人员在日常的工作和生活中，每天都要和各种类型的人打交道，相互间的介绍与问候是必不可少的。

1. 见面的礼节

见面施礼是人际交往的第一步。在与他人第一次见面时，每个人都会以一定的方式来表达对他人的欢迎、尊敬和友好。正确、规范的见面礼节，可以使工作者赢得客人的好感。由于不同民族、不同国家和不同宗教信仰在见面时表达的礼节不尽相同，因此，旅游从业人员掌握一些基本的见面礼节十分有必要。

(1) 握手礼 握手礼是全世界最常见、使用最广泛的见面礼。握手礼不仅用于见面时的致意、问候，也是辞别、重逢及表祝贺、感谢或鼓励时常用的礼节。

1) 握手的起源。刀耕火种时代的欧洲人，在狩猎和战争时手中经常拿着石块和棍棒以防不测。陌生人相遇，如双方都无恶意，就要放下手中的东西，伸开手掌，让对方抚摩掌心，表示手中没藏什么武器。这种表示友好的摸手习惯，沿袭流传下来，久而久之，就变成现在的握手礼。

2) 握手的程序。握手的主要原则是尊重对方。握手的程序应根据握手人双方的社会地位、年龄、性别和身份来定，原则上以尊者为先，其程序如表 2-1 所示。

表 2-1 握手的程序

先	后	先	后
上级、长辈	下级、晚辈	女士	男士
主人	客人	自己	同学、朋友

主客之间，无论对方是男是女，主人都应当先伸手，以表示热情欢迎。但客