

普通高等教育“十二五”旅游与饭店管理专业系列规划教材

总主编 刘 住

旅游服务礼仪



主 编 王晓娟

副主编 王 琳 高亚利 金 萍

赠 送
电子课件



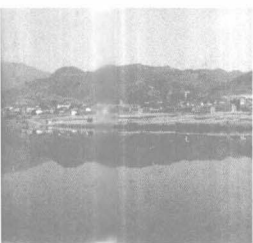
西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS

普通高等教育“十二

理专业系列规划教材

总主编 刘 佳

旅游服务礼仪



主 编 王晓娟

副主编 王 琳 高亚利 金 萍



西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

旅游服务礼仪/王晓娟主编. —西安:西安交通大学出版社, 2012. 7

普通高等教育旅游与饭店管理专业系列规划教材
ISBN 978-7-5605-4443-4

I. ①旅… II. ①王… III. ①旅游服务-礼仪-高等学校-教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 145395 号

书 名 旅游服务礼仪
主 编 王晓娟
责任编辑 史菲菲

出版发行 西安交通大学出版社
(西安市兴庆南路 10 号 邮政编码 710049)
网 址 <http://www.xjtpress.com>
电 话 (029)82668357 82667874(发行中心)
(029)82668315 82669096(总编办)
传 真 (029)82668280
印 刷 西安明瑞印务有限公司

开 本 787mm×1092mm 1/16 印张 9.125 字数 217 千字
版次印次 2012 年 7 月第 1 版 2012 年 7 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5605-4443-4/F·317
定 价 19.00 元

读者购书、书店添货,如发现印装质量问题,请与本社发行中心联系、调换。
订购热线:(029)82665248 (029)82665249
投稿热线:(029)82668133
读者信箱:xj_rwjg@126.com

版权所有 侵权必究

内 容 提 要

本书包括旅游从业人员个人行为礼仪、饭店服务礼仪、旅行社服务礼仪、其他礼仪等四个项目。项目一主要从仪容礼仪、仪表礼仪和仪态礼仪进行讲解，使旅游从业人员在外在形态上符合行业要求；项目二主要从前厅服务礼仪、客房服务礼仪、餐厅服务礼仪进行介绍，每个部门按照岗位划分，从岗位要求出发介绍服务过程礼仪规范；项目三从导游接待礼仪和旅行社业务洽谈礼仪进行介绍，具体包括地陪导游接待礼仪、全陪导游接待礼仪、门市接待和销售礼仪、旅行社商务拜访程序及礼仪、售后服务礼仪和电话礼仪；项目四介绍了宗教礼仪和主要客源国礼仪，为旅游从业人员更好地开展服务储备丰富知识。本书以任务为导向，强调实践操作能力，穿插典型案例，注重过程考核。

本书可作为高职高专院校旅游与饭店管理专业的教学用书，也可作为旅游饭店服务行业员工培训和参考用书。

前言

FOREWORD

“不学礼，无以立”、“习礼仪、促和谐”、“有礼走遍天下，无礼寸步难行”，礼仪是现代人沟通的工具。礼仪是润滑剂，协调人际交往的各种关系。礼仪是整个社会文明发展程度的反映和标志，同时又反作用于社会，对社会的风尚产生广泛、持久和深刻的影响。

礼仪文化是中国传统道德文化的重要组成部分，中国自古被誉为礼仪之邦。礼仪文化作为中国传统文化的一部分，有着丰富的内容，在尊老敬贤、待人接物、仪态言谈、交友择朋等诸多方面，我们的先人身体力行，著书立说，在礼仪中由事及理，以小见大，看似微小的细节，因为其特定的反复而持久的模仿，成为习惯，进而成为富有审美意义的道德规范和道德准则。

“礼仪”是“礼”和“仪”的合成词，“礼”指“礼貌”、“礼节”、“礼物”，“仪”指“仪容”、“仪表”、“仪态”、“仪式”。礼仪对于一个人形成完美的人格具有重要作用。礼仪对人的要求包括表里两个方面，它既要求与人为善的道德观念，又要求优雅得体的言行举止。因此受过良好礼仪教育或礼仪修养提升训练的人，无论是在内在素质上还是外在形象上都和缺乏此种训练的人有明显区别。

旅游业是公认的服务性行业，服务礼仪是提高服务质量的关键因素。本书从旅游从业者自身的礼仪规范讲起，涉及发型、服饰、日常淡妆、站姿、坐姿、走姿、握手礼、鞠躬礼等；饭店服务礼仪，介绍从旅游者入住到离开饭店的整个过程中服务人员的礼仪要求；旅行社服务礼仪，介绍地陪导游和全陪导游服务礼仪及旅行社业务洽谈礼仪；其他礼仪中较为全面地介绍了旅游接待过程中可能遇到的一些礼仪规范。由于旅游服务礼仪是一门实用性、技能性极强的行为学科，所以，本书在内容的组织与实施上加强了实践实训环节，但同时兼顾传统的基本性的理论讲授，使得本书理实结合，任务导向，过程考核，注重培养学生掌握行业基本技能，渗透传统文化内涵。

本书由杨凌职业技术学院王晓娟担任主编，镇江高等专科学校王琳、渭南职业技术学院高亚利、义乌工商职业技术学院金萍担任副主编。具体编写分工如

下:项目一由王晓娟编写,项目二由高亚利编写,项目三由杨凌职业技术学院张工娟和金萍编写,项目四由塔里木大学王莉和王琳编写,附录由杨凌职业技术学院苟小亮编写。全书由王晓娟统稿。

本书在编写过程中,参阅了大量相关书刊资料,在此一并向有关作者致谢!

由于编者学识水平有限,时间仓促,问题在所难免,敬请读者批评指正。

编 者

2012 年 6 月

目录

CONTENTS

项目一 旅游从业人员个人行为礼仪

- 001 任务一 仪容礼仪
 - 001 子任务一 发式礼仪
 - 006 子任务二 化妆
- 011 任务二 仪表礼仪
 - 011 子任务一 服饰
 - 020 子任务二 饰物
- 024 任务三 仪态礼仪
 - 024 子任务一 站姿
 - 026 子任务二 坐姿
 - 029 子任务三 走姿
 - 032 子任务四 鞠躬
 - 033 子任务五 指引礼
 - 035 子任务六 表情

项目二 饭店服务礼仪

- 041 任务一 前厅服务礼仪
 - 041 子任务一 迎宾员服务礼仪
 - 043 子任务二 行李员服务礼仪
 - 044 子任务三 总台接待员服务礼仪
 - 045 子任务四 问讯员服务礼仪
 - 046 子任务五 总机服务礼仪
- 046 任务二 客房服务礼仪
 - 047 子任务一 楼层接待员服务礼仪

- 048 子任务二 客房服务员服务礼仪
- 048 子任务三 进入客房礼仪
- 049 子任务四 整理客房礼仪
- 049 子任务五 来访客人服务礼仪
- 050 子任务六 残疾客人服务礼仪
- 050 子任务七 醉酒客人服务礼仪
- 051 **任务三 餐厅服务礼仪**
- 051 子任务一 迎宾员服务礼仪
- 051 子任务二 引位员服务礼仪
- 052 子任务三 值台员服务礼仪

项目三 旅行社服务礼仪

- 065 **任务一 导游接待礼仪**
- 066 子任务一 地陪导游接待礼仪
- 078 子任务二 全陪导游接待礼仪
- 088 **任务二 旅行社业务洽谈礼仪**
- 088 子任务一 门市接待和销售礼仪
- 089 子任务二 旅行社商务拜访程序及礼仪
- 090 子任务三 售后服务礼仪
- 092 子任务四 电话礼仪

项目四 其他礼仪

- 096 **任务一 宗教礼仪**
- 097 子任务一 佛教礼仪
- 101 子任务二 基督教礼仪
- 104 子任务三 伊斯兰教礼仪
- 107 **任务二 主要客源国礼仪**
- 107 子任务一 亚洲主要客源国礼仪
- 112 子任务二 欧洲主要客源国礼仪
- 114 子任务三 美洲主要客源国礼仪——美国礼仪
- 116 子任务四 非洲主要客源国礼仪——埃及礼仪

附录 128

参考文献 139

项目一 旅游从业人员个人行为礼仪



学习目标

知识目标

1. 了解头发的性质,掌握旅游从业人员在发型上的礼仪规范,了解发型与脸型的搭配。
2. 明确旅游从业人员个人行为的基本理论以及旅游从业人员的基本素质要求。
3. 了解皮肤性质,掌握旅游从业人员日常淡妆的画法。
4. 掌握旅游从业人员在坐姿、站姿、走姿等方面的规范要求。

能力目标

1. 能规范着装、会职业化妆。
2. 能规范坐姿、站姿、走姿、手势等姿态。
3. 会微笑服务。
4. 能按照服务规范和礼仪标准完成旅游活动中的各项服务接待工作。



项目分析

旅游从业人员的个人行为的规范是旅游企业提高服务质量的首要因素,旅游企业要求员工不仅注重内在素质的完善与提高,还要关注外在形象的塑造。良好的外在形象能增强旅游者对旅游企业以及旅游从业人员的信赖感,给旅游者留下深刻印象。

任务一 仪容礼仪

仪容礼仪是旅游从业人员树立职业形象非常重要的内容,也是旅游企业规范管理的重要环节,更是顾客感知服务质量优劣的重要指标。旅游从业人员的仪容礼仪有行业规范,按照行业规范进行仪容的修饰,是从业者对于自己工作热爱的体现和对顾客尊重的表现。良好的仪容礼仪能够赢得顾客的好感,有助于旅游工作的顺利进行。

任务一 发式礼仪

了解头发的性质,掌握发型与脸型的搭配。

一、头发的性质

远处看脚,近处看头,头发梳理得体、整洁、干净是旅游从业人员的基本礼仪常识。在日常工作中针对自己头发的性质进行打理,了解头发的性质,是护理头发的第一步。认清你的发质,选用真正适合你的洗发、护发方法,对你头发的健康美观很重要。对比下面四种不同发质的特点,看看你的头发属于哪一种类型。

1. 干性发质

如果你的头发无光泽、干燥、容易打结,特别在浸湿的情况下难于梳理,且通常头发根部稠密,但至发梢则变得稀薄,有时发梢还开叉,那么你的头发是干性发质。

(1)干性发质的特征:油脂少,头发干枯、无光泽;缠绕、容易打结;松散,头皮干燥,容易头皮屑。特别在浸湿的情况下难于梳理,通常头发根部颇稠密,但至发梢则变得稀薄,有时梢还开叉。头发僵硬,弹性较低,其弹性伸展长度往往小于25%。干性发质是由于皮脂分泌不足或头发角蛋白缺乏水分,经常漂染或用过热温度洗发,天气干燥等造成。

(2)护理要诀:

- ①用营养丰富的洗发水,无须天天洗发;
- ②每星期焗油两次;
- ③避免暴晒在阳光下,宜用有防晒成分的护发产品和补湿产品。

2. 油性发质

如果你的头发细长、油腻,需要经常清洁,那么你的头发是油性发质。

(1)油性发质的特征:发丝油腻,洗发后翌日,发根已出现油垢,头皮如厚鳞片般积聚在根,容易头痒。由于皮脂分泌过多,而使头发油腻,大多与荷尔蒙分泌紊乱、遗传、精神压力大、过度梳理以及经常进食高脂食物有关,这些因素可使油脂分泌增加。发质细者,油性头发的能性较大,这是因为每一根细发的圆周较小,单位面积上的毛囊较多,皮脂腺同样增多,故分泌油脂也多。

(2)护理要诀:

- ①注意清洁头皮;
- ②不要用过热的水洗发,以免刺激油脂分泌;
- ③护发素只宜涂在发干上,不要抹在头皮上;
- ④不要经常用发刷擦头,宜以梳代替发刷,并只梳理发丝。

3. 中性发质

如果你的头发不油腻,不干燥,那么你的头发是中性发质。

(1)中性发质的特征:不油腻,不干燥;柔软顺滑,有光泽,油脂分泌正常,只有少量头皮屑。如果没有经过烫发或染发,保持原来的发型,总能风姿长存。

(2)护理要诀:

- ①注意头皮保养,洗发时多进行头皮按摩,以保证血液循环良好,养分可以输送到发尾;
- ②定期修剪,保持秀发营养充足。

4. 混合性发质

如果你的头发头根部比较油腻,而发梢部分干燥,甚至开叉,那么你的头发是混合性发质。

(1)混合性发质的特征:头皮油但头发干,是一种靠近头皮1厘米左右以内的发根多油,发梢越干燥甚至开叉的混合状态。处于行经期的妇女和青春期的少年多为混合型头发,此时头发处于最佳状态,而体内的激素水平又不稳定,于是出现多油和干燥并存的现象。此外,过度进行烫发或染发,又护理不当,也会造成发丝干燥但头皮仍油腻的发质。

(2)护理要诀:

- ①集中修护发干,避免头发开叉或折断;
- ②停止烫发染发,修剪干枯发干,让头发得到休养;

③选用保湿型护发素,注意头部按摩;

④改善个人饮食习惯,少食油腻食品,增加黑色食品的摄入量。

认识发质后,经常要理发、洗发和梳理,以保持头发整洁,没有头屑。

二、发型与脸型的搭配

我们的脸型大都不是那么的理想,可利用头发对脸型进行修正,弥补脸型上的缺陷,呈现朝气蓬勃的形象。人的脸型大致可以分为七种,即长脸型、圆脸型、方脸型、正三角脸型、倒三角脸型、菱形脸型与椭圆形脸型。发型与脸型的搭配原则是,使各种脸型接近比较标准的椭圆形脸型。

1. 长脸型

长脸型的特点是额头较宽,鼻长,两颊消瘦。长脸型的人形象成熟,但是缺乏活力。在搭配发型时,要使脸颊两侧的头发蓬松,并用刘海遮住额头,缩短脸型的瘦长程度,使脸型略显丰满。

2. 圆脸型

圆脸型的特点是额头宽大,两腮丰满,给人单纯、可爱的感觉。在配合发型时,两侧的头发要尽量伏贴,顶部蓬松,并露出额头,使脸型略显瘦长。

3. 方脸型

方脸型的特点是额头宽大,两腮突出,方脸型的人形象棱角突出,冷静刚毅,略有男性化特征。在搭配发型时要使头发略微卷曲,弯曲的线条使人显得比较温柔,并可以掩饰宽大的额头与两腮。

4. 正三角脸型

正三角脸型的特点是额头较尖,两腮突出,视觉效果上窄下宽。这种脸型给人的感觉是老成稳重,但是显得迟缓。在配合发型时,要使发型的顶部蓬松,轮廓饱满,两侧适当地遮盖腮部,人便会显得有精神。

5. 倒三角脸型

倒三角脸型的特点是额头宽大,下颊尖,视觉效果上宽下窄。这种脸型给人的感觉是灵活秀气。在配合发型时,顶部的轮廓自然伏贴,两侧或发梢可略为蓬松。

6. 菱形脸型

菱形脸型的特点是额头窄,颧骨突出,下颌窄,人物的形象缺乏生气。在配合发型时,额头两侧的头发要蓬松、饱满,耳朵附近的线条自然流畅,这样可以减少人们对于凸出的颧骨的关注。

7. 椭圆形脸型

椭圆形脸型“三庭五眼”的比例适中,是比较标准的脸型,适于各种发型。

8. 胖而短的脖子

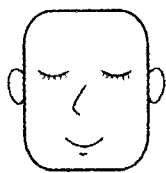
在额头使用倾向刘海,发顶梳高,造成长度的效果,两边梳成波浪以显得修长,平滑贴头的颈线强调了背视及侧视修长的效果。

9. 长的脖子

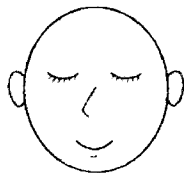
用柔和的发波和卷花盖住脖子,头发应留到颈部。避免发型高过颈背。

10. 不均匀脸型

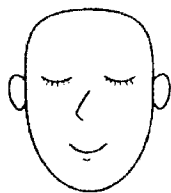
可以选择适当的发型掩饰其缺点,柔和地盖住突出缺陷的部位,造成脸部两边平均的效果。



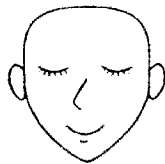
方脸型



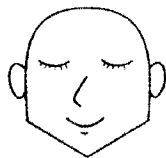
椭圆形脸型



长脸型



倒三角脸型



棒球垒形脸型



圆脸型

脸型图

资料来源:商都社区。

掌握了脸型后,按照旅游行业发型的规范要求进行发型的设计。行业规范要求是男士头发长度要适宜,前不及眉,旁不遮耳,后不及领,不能留长发、大鬓角,不允许留络腮胡子和胡子,这些不符合东方男子的脸型,是十分难看的。女士不梳披肩发,头发不可遮盖眼睛,不出怪异的新潮发型,因为过分地强调新潮和怪诞,会与客人产生隔阂和距离,让人避而远之。另外,女员工刘海不要及眉,头发过肩最好扎起来或盘起、挽起,给人一种轻松、自然、聪慧的感觉。头饰应该以小型为好,不可夸张耀眼。



阅读材料 1-1

客人甲:有没有感觉这个酒店脏兮兮的?

客人乙:没有啊,窗明几净,一尘不染。

客人甲:我感觉不好,你看(指着一个服务员的头说)。

客人乙:哦,像个油条。

两个人面露难色地走了。



阅读材料 1-2



奥运礼仪小姐发型展示

三、发型与服饰搭配

什么样的发型搭配什么样的服饰,简单地讲,发型是庄重的、干练的,与之搭配的服饰就应该正式的,不可将前卫的时尚的服饰与之搭配。

1. 与黑头发搭配

肤色:任何肤色。

妆容:自然妆容,浅冷色系,或端庄的正红色系。

服饰:沉稳的深灰色系、典雅的蓝色系列和酒红色等。

2. 与深棕色头发搭配

肤色:任何肤色,肤色白皙者尤佳。

发型:淑女式的直发或微卷的长发、大方的齐耳短发。

妆容:自然妆容,冷暖色系皆宜,尤其适宜雅致的灰色系。

服饰:经典的黑色与白色、优雅的紫色、大方的藏青色和米色系等。

3. 与浅棕色头发搭配

肤色:白皙或麦芽肤色、古铜肤色者均可。

发型:清爽有动感的短发、亮丽的大波浪长卷发。

妆容:冷暖色系皆宜,建议尝试清爽明快的水果色系的妆容。

服饰:清新的浅黄、浅蓝、浅绿色,亮丽的银色与橙色。

4. 与铜金色头发搭配

肤色:白皙或麦芽肤色,也很适宜肤色微黑的女士。

发型:时尚造型的短发、有层次的齐肩直发。

妆容:冷暖色系皆宜,建议尝试透明妆或水果色系。

服饰:纯度高的黑与白、红与黑、明丽的金色与橙色、天蓝色。

5. 与红色头发搭配

肤色:自然肤色或白皙皮肤,非常适合肤色偏黄的女士。

发型:有活力的短发、中长直发或卷发均可。

妆容:暖色调的妆容,金色系、红色系、棕色系等较浓郁的色彩。

服饰:黑、白、灰经典色,热情的火红色,浓郁的深咖啡色。



阅读材料 1-3

棕色头发和重眼线迷人 凯特王妃变“女孩偶像”

媒体 30 日称,英国巨能连锁药业对 3000 名英国女性调查显示,英国凯特王妃击败自己妹妹皮帕,成为 2011 年英国女孩偶像。

29 岁的凯特以机智、公共场合穿着得体闻名,再加上光滑的棕色头发和重眼线,当选为 2011 年度英国女孩的偶像。其妹妹皮帕则以健康肤色、鲜艳的嘴唇和清新的化妆赢得第 2 名。第 3 名是 2010 年获胜者谢丽尔·科尔;第 4 名是流行音乐公主蕾哈娜;第 5 名是“今早”节目主持人荷莉·魏洛比。

调查发现,棕色头发被视为是最美丽的。人们说:“在美女偶像前 5 名中,有 4 人都有棕色头发。这可能暗示,金色头发的人更快乐,而棕色头发的人更美丽。”

资料来源:棕色头发和重眼线迷人 凯特王妃变“女孩偶像”[N]. 广州日报,2011-12-31.

◆子任务二 化妆

了解皮肤的性质,掌握简易的化妆技巧。

服务行业要求女员工着淡妆上岗,这不仅表示对客人的尊重,也有助于保持自身良好的精神风貌。本子任务从面部、指甲、鼻子和体毛、个人卫生等方面展开讲解。

一、面部

要注意清洁与适当的修饰,为了使自己容光焕发,显示活力,男士胡须要剃净,鼻毛应剪短,不留胡子;女士可适当化妆,但应以浅妆、淡妆为宜,不能浓妆艳抹,并避免使用气味浓烈的化妆品。

二、指甲

要经常修剪和洗刷指甲。不能留长指甲,指甲的长度不应超过手指指尖;要保持指甲的清洁,指甲缝中不能留有污垢。另外,绝对不要涂有色的指甲油。

三、鼻子和体毛

鼻毛不能过长,过长的鼻毛,非常有碍观瞻。可以用小剪刀剪短,不能用手拔,特别是当着客人的面。

鼻涕、鼻涕一类的“杂物”应及时清理,清理时,要避开众人眼睛。为了保持鼻腔的清洁,不要用手去挖鼻孔。经常挖鼻孔,会弄掉鼻毛,损伤鼻黏膜,甚至使鼻子变形,鼻孔变大。

腋毛必须修整。腋毛在视觉中不美观也不雅观。男性和女性应有意识地不穿暴露腋毛的服饰。女性在社交活动中穿着使腋毛外观的服装,必须先剃去腋毛,以免破坏自己的形象。

又黑又粗的体毛,同时需要掩饰。在社交和公务活动中,男性不准穿短裤,不准挽起长裤的裤管。女性穿裙装和薄型丝袜,如露出腿毛,应先将其剃掉。

四、个人卫生

做到勤洗澡,勤换衣袜,勤漱口,保持牙齿口腔清洁,身上不能留有异味。口腔有异味,是很失礼的事情。上班前不能喝酒,忌吃葱、蒜、韭菜等有刺激性异味的食物。每日早晨,空腹饮一淡盐水,平时多以淡盐水漱口,能有效地控制口腔异味。必要时,嚼口香糖可减少异味,但在他人面前嚼口香糖是不礼貌的,特别是上班时间和与人交谈时,更不应嚼口香糖。

另外,要尽量少抽烟,不喝浓茶。如果长期吸烟和喝浓茶,天长日久,牙齿表面会出现一层“烟垢”和“茶锈”,牙齿变得又黑又黄。在社交场合进餐后一定要剔牙,但切忌当着别人的面剔牙,应用手掌或餐巾掩住嘴角,然后再剔牙。

五、关于化妆

面容化妆的目的在于使人的精神面貌有焕然一新之感,适度的化妆也是对宾客尊重的一种礼貌表现。

1. 服务人员面容化妆的总的原则

服务人员特别是女员工一般应进行适当的化妆,这一基本要求被归纳为“化妆上岗,淡妆上岗”。所谓“化妆上岗”,即要求服务人员在上岗之前,应当根据岗位及接待礼仪的要求进行化妆。所谓“淡妆上岗”,则是要求服务人员在上岗之前的个人化妆,应以淡雅为主要风格。

2. “扬长避短”原则

服务人员应当明确化妆的目的和作用:扬长避短、讲究和谐、强调自然美。

面容化妆要根据自己的工作性质、面容特征来化妆。一定要讲究得体和谐,一味的浓妆艳抹,矫揉造作,会令人生厌。

要使化妆符合审美的原则,应注意以下几点:

1) 讲究色彩的合理搭配。色彩要求鲜明、丰富、和谐统一,给人以美的享受。要根据自己的面部肤色,选择化妆品。女士一般希望面部化妆白一点,但不可化妆以后改变肤色,应与自己原有肤色恰当地结合,才会显得自然、协调。因此,最好选择接近或略深于自己肤色的颜色来搭配。这样较符合当今人们追求的自然美。

2) 依据自己的脸型合理调配。如脸宽者,色彩可集中一些,描眉、画眼、涂口红腮红都尽量集中在中间,以收拢缩小面积,使脸型显得好看。眼皮薄者,眼线描浓些会显得眼皮厚;描深些,会显得更有精神。涂抹胭脂时,脸型长者宜横涂,脸型宽者宜直涂,瓜子形脸则应以面颊中

偏上处为重点,然后向四周散开。

(3)强调自然美。如眉毛天然整齐细长,浓淡适中,化妆时可以不描眉;脸型和眼睛形状较好的可不画眼。如果有一双又黑又亮的大眼睛和长长的睫毛,就没有必要对眼睛大加修饰,因为自然自有一种魅力。

3. 化妆的“3W”原则(when,什么时间;where,什么场合;what,做什么)

不同场合化不同的妆容,是得体形象的定位和诠释。

现今的社交礼仪中,化妆是一个基本的礼貌,素面朝天并不会给人以好感,尤其在生病、熬夜、身体不适等情况下,素面往往只会真实表现你的憔悴,精致妆容方显你的美丽和对对方的重视和尊重。但是不分场合的浓妆也是不礼貌的,比如正式商洽签约场合时化前卫冷傲的妆容,会给人傲慢无礼轻浮的印象,而在聚会 party 中,不施亮彩,妆淡得近于简朴,则又有缺少热情、不合群、孤傲藐视之嫌。

妆容,对于大多数女性来讲,可以分为“基础妆”和“时尚妆”两种。基础化妆是比较传统的、原则性的,适宜于一些隆重的场合,突出个人的身份和格调。时尚的化妆,则是具备现代气息和包含了“最新”的意思,一方面是前卫醒目的,另一方面也带有个人冒险的性质,是纯粹享受化妆乐趣的选择。故而,不同场合应有相称的妆容,才能显示你的教养和礼貌,为你的形象加分。

化妆的浓淡并不是随意的,而是要根据不同的时间、季节和场合来选择。例如,白天是工作的时间,一般以化淡妆为宜。如果白天也浓妆艳抹,香气四溢,难免给人的印象欠佳。夜晚的娱乐时间、舞会、聚会,不论浓妆还是淡抹都是比较适宜的。

化妆的浓淡还应当考虑到场合的问题。人们在节假日大多是要化妆的,但是在外出游或参加游乐活动时,最好不要浓妆,不然一出汗,你就会感到为难了。

4. 讲究科学性原则

(1)科学选择化妆品。化妆品一般可分为美容、润肤、芳香和美发四大类,它们各有特点和功用,化妆时必须正确合理地选择和使用,避免有害化妆品的危害。对待任何一种化妆品都要先了解其成分、特点、功效,然后根据自己的皮肤的特点,合理选择试用。经过一段时间后再把选用的化妆品相对固定。这样做既起到美容的作用,又避免了化妆品对皮肤的伤害,以求自然美和修饰美的完美统一。

(2)讲究科学的化妆技法。在化妆时,若技法出现了明显的差错,将会暴露出自己在美容素质方面的不足,从而贻笑大方(如:很多员工没有打粉底就上了腮红)。因此,旅游从业人员应熟悉化妆之道,不可贸然化妆。

5. 专用原则(即不可随意使用他人的化妆品)

专用原则体现在两个方面:一是每个女人的化妆盒都具有隐私性,随便使用他人的化妆品便是侵犯别人的私人空间,是非常不礼貌的。二是出于健康考虑,随意使用他人的化妆品非常不卫生的,极易造成流行性皮炎。

6. “修饰避人”的原则(即不在公共场合化妆和补妆)

在公共场合(尤其是在工作岗位上)化妆是极为失礼的。这样既不尊重别人,也不尊重自己,给人以轻佻、浮夸的感觉,层次不高,毫无修养可言,从而影响个人形象。在西方,一般来说,当街描眉化妆通常会被认为是风尘女子的象征。

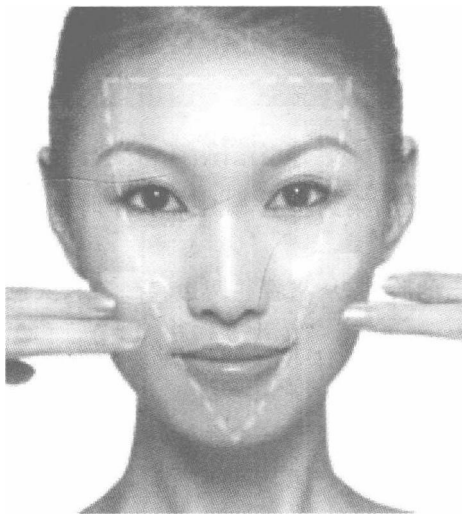
7. 不以残妆示人

残妆,指由于出汗之后、休息之后或用餐之后妆容出现了残缺。长时间的脸部残妆会给人懒散、邋遢之感。所以,在上班时员工不但要注意坚持化妆,而且要注意及时地进行检查和补妆。且更适宜后台补妆。

8. 化妆步骤

(1)了解皮肤性质,选择合适的化妆品。按照性质皮肤可分为干性皮肤、中性皮肤、油性皮肤、敏感性皮肤、混合性皮肤等,根据肤质的不同选用不同的化妆品。

(2)净面。用洗面液或温水清洁皮肤,清洁的顺序是从下向上,就是说从下巴颏开始,最后清洁额头。

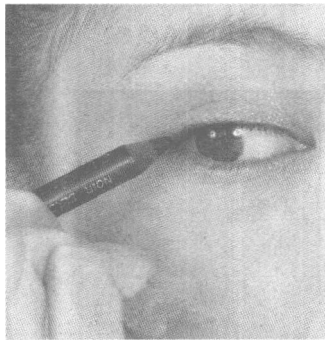


净面

(3)基本化妆:涂化妆水→抹粉底霜→上粉底→扑化妆粉(也可不用)。

(4)眼部化妆:画眼线→涂眼影→涂睫毛膏(稀疏、浅淡者宜)。

①画眼线。画的方式为最靠近眼睫毛处,由外往内画线,再由内往外画出向上拉、提的线条。



画眼线

②涂眼影。在眼窝处先打底,由内眼角沿睫毛向上向外描绘,以不超过眉脚和眼角连线为宜,再在上眼睑三分之一处开始向外画出第二个颜色,宽度以稍微超过眼皮为原则。涂眼影时