

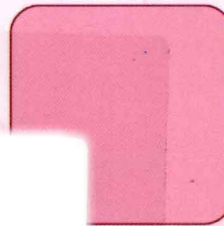


中等职业教育“十二五”规划教材

中职中专旅游服务类专业系列教材

服务礼仪

◎ 主编 张淑珍 杨笑蕾



科学出版社

中等职业教育“十二五”规划教材
中职中专旅游服务类专业系列教材

服 务 礼 仪

张淑珍 杨笑蕾 主编

科 学 出 版 社

北 京

内 容 简 介

本书以培养学生规范的服务礼仪,切实提高学生的实践操作能力为宗旨,本着“任务为主线,学生为主体,实践为导向”的设计思想,以贯彻技能培训为主,注重任务的引领、分析与体验,让学生通过分析任务,在知识点拨的环节中找到解决问题的方法,在情境体验中完成任务,做到理论与实践相结合。全书共分为八个模块,分别从服务礼仪概述、形象礼仪、仪态礼仪、交往礼仪、语言礼仪、饭店服务礼仪、国际接待礼仪、我国主要客源国和地区与少数民族礼仪习俗进行了介绍。

本书可作为中等职业学校旅游服务类专业的教学用书,也可作为社会人员礼仪培训或服务行业从业人员提高礼仪修养的自学参考书。

图书在版编目(CIP)数据

服务礼仪/张淑珍,杨笑蕾主编. —北京:科学出版社,2013

(中等职业教育“十二五”规划教材 中职中专旅游服务类专业系列教材)

ISBN 978-7-03-037050-1

I. ①服… II. ①张…②杨… III. ①服务业-礼仪-中等专业学校-教材 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 046324 号

责任编辑:毕光跃 / 责任校对:刘玉靖

责任印制:吕春珉 / 封面设计:艺和天下

科学出版社 出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

双青印刷厂 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2013年3月第 一 版 开本:787×1092 1/16

2013年3月第一次印刷 印张:8 3/4

字数:204 000

定价:22.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换<双青>)

销售部电话 010-62134988 编辑部电话 010-62135741 (VF02)

版权所有,侵权必究

举报电话:010-64030229; 010-64034315; 13501151303

以顾客为中心，用服务创造价值已成为当今企业在竞争中取胜的法则。礼仪作为服务制胜的重要保障，可以提高从业人员的服务意识和职业素养，赢得顾客的满意，因此，服务礼仪成为近年来行业培训的热点。

中等职业教育作为一支重要的培训队伍，其优势是讲求实用，注重可操作性。本书体现了任务驱动的教学方法，本着“任务为主线，学生为主体，以实践为导向”的设计思想。一方面，以贯彻技能培训为主，注重任务的引领、分析与体验，让学生通过分析任务，在知识点拨的环节中找到解决问题的办法，在情境体验中完成任务，学习与实践相结合。另一方面，本书在内容上力求简洁、浅显易懂，且配有图片和情境任务便于师生理解和互动。全书共分为八个模块，分别从服务礼仪概述、形象礼仪、仪态礼仪、交往礼仪、语言礼仪、饭店服务礼仪、国际接待礼仪、我国主要客源国（地区）与少数民族礼仪习俗等几个方面进行了介绍。通过学习，培养学生规范的服务礼仪，切实提高学生的实践操作能力。

由于各地教学环境存在差异，具体学时安排建议如下表（总学时）：

模 块	课 程 内 容	建 议 学 时
模块一	服务礼仪概述	6
模块二	服务人员形象礼仪	6
模块三	服务人员仪态礼仪	6
模块四	服务人员交往礼仪	4
模块五	服务人员语言礼仪	6
模块六	饭店服务礼仪	8
模块七	国际接待礼仪常识	6
模块八	我国主要客源国和地区的礼仪习俗	10
附录	我国少数民族礼仪	2
总学时		54

本书由张淑珍、杨笑蕾、徐春燕、申建伟、周伟东和李珊共同编写。具体分工如下：模块一、模块三、模块四和附录部分由张淑珍编写；模块二由周伟东编写；模块五由杨笑蕾编写；模块六由徐春燕编写；模块七由申建伟编写；模块八由李珊编写；李珊协助拍摄照片。全书由张淑珍统稿。

本书在编写过程中参阅了大量的相关书刊与资料，在此向相关作者致以衷心的感谢。由于编者水平所限，书中难免有不足之处，恳请广大读者批评指正。

编 者

2012 年 12 月 1 日

目 录

模块一 服务礼仪概述	1
任务一 认识服务礼仪	2
任务二 培养服务中的礼仪意识	8
模块二 服务人员形象礼仪	12
任务三 注重着装	13
任务四 设计你的容貌	16
模块三 服务人员仪态礼仪	24
任务五 训练端庄仪态	25
任务六 做个微笑天使	33
模块四 服务人员交往礼仪	37
任务七 鞠躬表达你的敬业	38
任务八 握手传递你的热情	40
任务九 做一个“有礼”的介绍者	42
任务十 电话礼仪——听出你的笑容	44
模块五 服务人员语言礼仪	47
任务十一 服务语言概述	48
任务十二 服务语言的运用	59
模块六 饭店服务礼仪	69
任务十三 前厅接待礼仪	70
任务十四 客房服务礼仪	75
任务十五 餐饮服务礼仪	83
模块七 国际接待礼仪常识	92
任务十六 国际交往礼仪	93
任务十七 馈赠礼仪	99
任务十八 宴请礼仪	103

模块八 我国主要客源国和地区的礼仪习俗	108
任务十九 我国主要客源国的礼仪习俗	109
任务二十 港澳地区礼仪习俗	122
附录 我国主要少数民族的礼仪和习俗	127
参考文献	131

模块一

服务礼仪概述



【学习目标】

1. 了解服务礼仪的定义。
2. 理解服务礼仪的基本内涵。
3. 培养服务礼仪意识，提升综合职业素养。
4. 提高问题分析能力、与人交往能力和合作能力。



【礼仪警句】

礼仪是聪明人想出来的与愚人保持距离的一种策略。

——爱默生

读一读

海底捞的精彩世界

你听说过海底捞吗？海底捞餐饮有限责任公司是一家以经营川味火锅为主，集餐饮、火锅底料生产、原料配送、技术开发为一体的民营企业。自 1994 年创建以来，在全国的年营业额近三亿元。许多人去海底捞就餐，并不是因为它独特的口味，而是因为它的服务。有人说：“在海底捞消费时会前所未有的体会到，你消费的不是餐饮，而是对方热忱的心！”其服务从以下方面可见一斑。

1) 充满乐趣的等待。就餐排队常常会让人厌烦，而海底捞会在顾客等候时提供一些让人感觉很温暖、很温馨的服务，如免费为顾客送上西瓜、苹果、花生等小吃，还有豆浆、柠檬水、薄荷水等饮料，可以免费上网、打牌、下棋，甚至还可以免费修理指甲、擦皮鞋等。排队等位成了海底捞的特色和招牌之一。

2) 节约当道的点菜服务。如果客人点菜的量过多，服务员会及时提醒。服务员还会主动提醒客人，各式食材都可以点半份。善意的提醒，让客人感觉很温暖，也不会有失体面。

3) 及时到位的席间服务。就餐期间,服务员会多次为顾客更换热毛巾,为长发女士提供橡皮筋、发夹;为带手机的客人提供塑料袋装手机;为戴眼镜的朋友提供擦镜布……

4) 儿童天地。海底捞在店内建立了专供儿童玩乐的场所,这样做是让带孩子前来就餐的父母能够专心用餐,而不用担心孩子破坏就餐的氛围。服务员可以带孩子玩,帮客人给孩子喂饭,充当临时性“保姆”的角色。

5) 小恩惠。就餐后,海底捞和其他的餐饮店的做法一样,会送上一份果盘。如果客人提出要求说再要一份,服务员也会面带笑容地说没有问题。

(资料来源: <http://www.canyin168.com/glyy/cygl/ctfwlc/201011/25467.html>.)

观点:服务业靠什么赢得竞争?唯有服务。此案例中,服务便是海底捞吸引消费者光临的核心竞争力之一,也是海底捞能持续发展的一大关键因素。优质的服务体现了对客人的尊重,也体现了顾客至上的理念,还体现了礼仪的内涵。服务人员只有心存礼仪,才能把对客人的尊重发挥到极致,才能提供优质的服务。

任务一 认识服务礼仪

服务业的迅速发展,导致服务市场的竞争日益激烈。任何一个服务企业,在这样的环境中求生存、谋发展,最根本的条件是良好的服务质量。一个服务企业,怎样才能创造良好的服务质量?提高从业人员的职业素质和能力是非常重要的一环。而要实现这样的要求和目的,就需要依靠规范化的服务礼仪。

任务描述

在一个秋高气爽的日子里,中职学校毕业的小贺第一次独立地走上了前厅迎宾员的岗位。一辆白色高级轿车向饭店驶来,当车停靠在饭店豪华大转门旁边的雨棚下时,小贺看到后排坐着两位男士、前排副驾驶座上坐着一位身材较高的外国女士。小贺一步上前,以优雅的姿态和职业性动作,先为后排客人打开车门,做好护顶关好车门后,小贺迅速走向前门,准备以同样的方式迎接那位女士下车。那位女士却满脸不悦,小贺也没有多想什么。没想到事后领班找小贺谈话,说客人抱怨小贺连最基本的礼仪都不懂……

(资料来源:陈刚平,周晓梅,2008.旅游社交礼仪.北京:旅游教育出版社.)

【讨论分析】

1. 这位女士为什么不悦?
2. 小贺按服务规范操作,却错了,错在哪里?
3. 这个案例给你的启发是什么?

■ 知识点拨

一、服务礼仪的定义

古人讲“礼者,敬人也”,礼仪是一种待人接物的行为规范,是人们在社会交往中受历

史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成的，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符合交往要求的行为准则和规范的总和。

礼仪是一门交往的艺术，待人接物之道。人们可以根据各式各样的礼仪规范，正确把握人际交往尺度，正确处理好人与人之间的关系。如果没有这些礼仪规范，往往会使人们在交往中感到手足无措，以致失礼于人，闹出笑话。服务礼仪，通常指的是礼仪在服务行业内的具体运用，泛指服务人员在自己的工作岗位上所应当严格遵守的行为规范。

服务礼仪是服务行业人员必备的素质和基本条件。出于对客人的尊重与友好，在服务中要注重仪表、仪容、仪态和语言、操作的规范。热情服务则要求服务员以发自内心的热忱向客人提供主动、周到的服务，从而表现出良好的风度与素养。

二、服务礼仪的内涵

服务礼仪的内涵如图 1-1 所示。

1. 尊重是核心

尊重服务对象是服务礼仪的核心内容。尊重即是对对方表示敬意。服务人员只有真正地在头脑中建立起尊重服务对象的观念，才会有尊重服务对象的行为。在服务人员的心中，在整个服务过程中，不失敬人之意永远是第一位的。

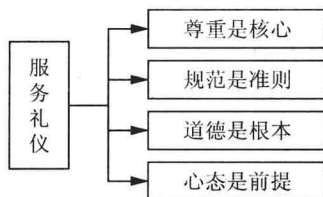


图 1-1 服务礼仪的内涵

服务是真诚地尊重他人所表现出来的外在形式。当企业的每一个人都能发自内心地去尊重每一个顾客时，就一定能够将服务做到完美的程度。而服务人员在向服务对象表达自己的尊敬之意时，必须善于抓住三个重点环节：接受对方、重视对方、赞美对方，即“三 A”原则。

“三 A”原则是商务礼仪的立足资本，是由美国学者布吉尼教授提出来的。“三 A”原则是三个以 A 开头的英语单词，即“接受（accept）服务对象”、“重视（attention）服务对象”、“赞美（admire）服务对象”，如图 1-2 所示。

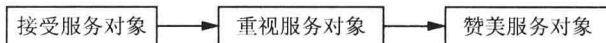


图 1-2 “三 A” 原则

（1）接受服务对象

要发自内心地对客户尊重，首先要亲和友善地接受服务对象。客人中有各种各样的人，但都是我们服务的对象。服务人员要接受服务对象的外表、个性、信仰、穿着打扮、要求，是以不违背基本道德和法律为前提。总之，服务人员要放下自己的看法、观点、判断和主张，尽最大可能地接受和满足他们的需求。

有一位研究服务人际关系学的专家曾说过：“客人不是评头论足的对象；客人不是比高低、争输赢的对象；客人不是‘说理’的对象；客人也不是‘教育’和‘改造’的对象。”



场景体验

场景 1：在某餐厅里，一位太太火气很大地对服务员说：“这是什么菜！打死卖盐的啦？还是成心要把人咸死啊？”

场景 2: 有几位客人, 在客房里吃西瓜, 弄得桌面上、地毯上都是瓜子。
如果你是服务员, 对于以上两种场景, 你应该如何做? 如何说?

你知道吗?

心理学的接纳理论: 每个人心中都有某种强烈渴求被接纳的期望: “请接纳我吧! 虽然你我有差异, 但是请你接纳我吧! 因为如果你接纳我, 那么我就会接纳我自己, 我们的关系便能从这个基础开始, 然后慢慢建立起我们之间的默契。”但是, 这一切都必须以我被接纳为前提。

(2) 重视服务对象

著名的心理学家马斯洛的需要层次理论认为, 人们最高的需求是得到社会的尊重。重视服务对象就是让他觉得他像大人物一样被重视, “要让他人感到被重视”, 这是许多服务企业经常提到的服务观念。如何使客人有备受关注、受重视的感觉呢? 如记住客人的姓名、善用尊称称呼客人、用对方的母语打招呼、善于倾听客人的需求等。



案例

某饭店, 一位常住的外国客人从外面回来, 当他走到服务台时, 还没开口, 问讯员就主动微笑地把钥匙递给他, 并轻声称呼他的姓名, 这位客人大为吃惊, 作客他乡的陌生感顿时消失。

还有一位客人在服务台高峰期时进店, 服务员问讯小姐突然准确地说: “××先生, 服务台有您一个电话。”这位客人又惊又喜, 感到自己受到了重视, 受到了特殊的待遇, 不禁多了一份自豪感。

再有, 一位 VIP 随带陪同人员来到前台登记, 服务人员通过接机人员的暗示, 得悉其身份, 马上称呼客人的姓名, 并递上打印好的登记卡请他签字, 使客人感到自己的地位不同, 由于受到超凡的尊重而感到格外的开心。

(资料来源: <http://wenku.baidu.com/view/0685064e767f5acfa1c7cd96.html>.)

一个人的姓名, 对他而言是语言中最亲近、最重要的声音。不论面对的是大人物还是小人物, 能够记住对方的姓名, 就容易赢得好感, 因为姓名代表一个人的自我, 只有在自我受到尊重时, 人们才会感觉快乐。

美国心理专家卡耐基在其《人性的弱点》一书中谈到, 每个人都希望被重视与被关注, 若能记住对方的姓名, 对方就会对你有好感, 因为证明你重视与关注对方。姓名辨认是目前在酒店行业普遍推行的一种服务举措。甚至有些酒店硬性规定: 在为客人办理入住登记时至少要称呼客人名字三次。前台员工要熟记 VIP 的名字, 尽可能多地了解他们的资料, 争取在他们来服务台说自己姓名前就称呼他们的名字, 当再次见到他们时能直称其名, 是作为一个合格服务员最基本的条件。

在提供服务的过程中, 注意始终要用尊称称呼服务对象。尽量了解客人所处国家和地区的习惯性称谓, 用他们熟悉的称谓称呼客人。同时, 还必须了解在称谓上的一些禁忌, 否则易引起以下类似的不满。



案例

某航空公司在北京飞往香港的航班上,在正常的空中服务接近尾声时,一位老人向空中乘务员提出了需要一杯热开水的请求。这位乘务员随即向该乘务组的乘务长说明此事,但在叙述过程中,她错误地使用了“老头”这一称谓,在其边上坐着的一位客人听了非常不舒服,于是向乘务员提出抗议,乘务员和乘务长都同时向该客人表示了歉意,客人也没有表示异议,事情本该到此结束。可那位不会得体称呼客人的乘务员却自作聪明地解释:“‘老头’,在北京话中也不是不尊重,我没有其他意思……”乘务员的话还没有说完,客人更生气了。

(资料来源:陈淑君,2011.这才叫服务.北京:人民日报出版社.)

一句简单的称呼,却引发如此大的矛盾,这是在场的每一个人都没有想到的。所以,得体地称呼客人,不仅仅是服务礼貌的要求,更是完美服务的体现。

(3) 赞美服务对象

心理学家分析,每个人都喜欢听到赞美,适度的赞美可沟通感情、协调关系。

你知道吗?

尊重上级——天职, 尊重同事——本分,
尊重下级——美德, 尊重客户——常识,
尊重所有人——教养。



案例

清洁工是一个最容易被忽视的角色,韩国某大型公司的一位清洁工却在一天晚上公司保险箱被盗时,与小偷进行了殊死搏斗。

事后,有人为他请功并问他的动机时,答案却出人意料。他说,每次总经理从他身旁经过时,总会称赞“你扫的地真干净”。

就这么一句简简单单的话,就使这个员工受到了鼓舞。

(资料来源:顾鸿翔,2007.真诚赞美.教育艺术.)

俗话说:赞美之于人心,犹如阳光之于万物!但在服务中要注重技巧,如胖可讲丰满;瘦可讲苗条;老人可讲成熟、阅历深;年轻人可讲朝气蓬勃、青春洋溢;学历高者可讲专家学者;学历低者可讲社会大学经验丰富;性格外向者可讲直率、热情;性格内向者可讲深沉、内秀等。



小游戏

全体成员站成一个圆,手中的绣球抛到谁,就要真诚地赞美对方,可以从任何方面来赞美,如外貌、气质、性格、能力、具体的事情等。赞美时的要求:真诚、有目光交流、赞美要具体、有针对性。

思考回答:

- * 当别人赞美你的时候,你会有什么感觉?
- * 你能给所有人不同的赞美吗?换言之,你能发现每个人身上的闪光之处吗?
- * 你在赞美别人的时候,感到自然吗?为什么会这样?

(资料来源: <http://blog.sina.com.cn/evaLiuyimin>.)

6 服务礼仪

2. 规范是准则

没有规矩，不成方圆。服务礼仪是一门实用性很强的礼仪学科。同礼仪的其他学科相比，服务礼仪具有明显的规范性和操作性。具体来说，服务礼仪主要是以服务人员的仪容、服饰、语言规范及岗位规范为其基本内容。在具体问题上，服务礼仪对服务人员而言应该怎么做，不应该怎么做，都有详细和特殊的要求。服务人员只有掌握了服务过程中正确和不正确做法的区别，才能更好地进行服务，让客人满意。规范服务也要求服务人员为服务对象提供标准化、正规化的服务。这就需要苦练基本功，掌握娴熟的服务技能和技巧。



案例思考

例如，你到一家酒店吃饭，服务小姐来点人数。她是这么数的：手指直接指点客人，一个、两个、三个……让人觉得很不舒服，也很不礼貌。

你知道规范的清点人数的手势是怎样的吗？

3. 道德是根本

“德是礼的灵魂。”职业道德是从业人员在一定的职业活动中应遵循的、具有自身职业特征的道德要求和行为规范。遵守服务礼仪，提高服务质量，必须倡导和树立良好的职业道德风尚。没有良好的职业道德来约束服务人员的行为，服务礼仪的规范内容将形同虚设，服务工作的质量将大大降低。

以酒店服务人员应具备的职业道德规范为例，其基本要点如下：

1. 对待工作

- 热爱本职工作，乐于为顾客服务，忠实履行自己的职责。
- 遵守规章制度。
- 自洁自律，廉洁奉公。
- 不利用掌握的权力和工作之便贪污受贿或牟取私利。
- 不索要小费，不暗示，不接受客人赠送物品。
- 自觉抵制各种精神污染。
- 不议论客人和同事的私事。
- 不带个人情绪工作。
- 以集体主义为根本原则，坚持集体主义，正确处理个人利益、班组利益、部门利益和企业利益的相互关系。

- 团结协作精神。

- 爱护公共财产。

2. 对待客人

- 全心全意为客人服务。
- 诚恳待客，知错就改。
- 对待客人一视同仁。

4. 心态是前提

礼由心生。对服务人员而言,往往心态决定一切。通常只有调整好心态,才能真正地做好服务工作。一个心态非常积极的员工,无论从事什么工作,都会把工作当作一项神圣的职责,并怀着浓厚的兴趣把它做好。而一个心态消极甚至扭曲的员工,只会把工作当作累赘,当作让自己不快乐的源头,当作敌人一样地去对待。你能做到随时调整自己的心态并积极工作吗?怎样拥有积极的心态?请看下面的案例。

有人问三个砌砖的工人:“你们在做什么呢?”

第一个工人没好气地嘀咕:“你没看见吗,我正在砌墙啊。”

第二个工人有气无力地说:“嗨,我正在做一项每小时九美元的工作呢。”

第三个工人哼着小调,欢快地说:“你问我啊,朋友,我不妨坦白告诉你,我正在建造这世界上最伟大的教堂!”

(资料来源:(美)费拉尔·凯普,2004.自驱力,蓓蕾,译.北京:中国工人出版社.)

案例给我们的启发是,如果只把目光停留在工作本身,那么即使从事最喜欢的工作,依然无法持久地保持对工作的热情。工作满意的秘密之一就是能“看到超越日常工作的东西”。一旦心情愉快起来,就会全身心投入,那么本来觉得乏味无比的事情也会变得妙趣横生,这正是工作的本质所在。

综上所述,敬是礼的核心,德是礼的灵魂,规范是礼的保证,心态是礼的前提。这是学习服务礼仪时至关重要的点。

■ 情境体验,完成任务

体验一:角色扮演,小组讨论

接待客人体现服务礼仪的内涵见表1-1。

表 1-1 接待客人相关训练

内容	服务礼仪之接待客人	课时	2
目标	1. 理解服务礼仪的内涵; 2. 提高问题分析能力、合作能力		
步骤	1. 学生自由组合,3~4人为一组; 2. 参考任务一中相关案例进行; 3. 针对问题,进行讨论; 4. 用张贴板展示小组成果(提示:开车门顺序、座次安排、女士优先,体现的礼仪内涵); 5. 教师总结		

体验二:自测——你具有积极的心态吗?

- 1) 别人批评你,你会觉得难过吗?
- 2) 你很少对人说出自你真正的意见吗?
- 3) 对别人的赞美,你持怀疑的态度吗?
- 4) 你总是觉得自己比别人差吗?
- 5) 危急时,你很冷静吗?

8 服务礼仪

- 6) 你经常听取别人的意见吗?
- 7) 你对自己的外表满意吗?
- 8) 你是个受欢迎的人吗?
- 9) 你有幽默感吗?
- 10) 你与别人合作愉快吗?

请给自己打分,“是”得1分,“否”则不得分。

【参考答案】

分数为6~10分:你的心态很消极。过于谦虚和自我压抑,因此经常受人支配。尽量不要去想自己的弱点,先学会看重自己,别人才会真正看重你。

分数为3~6分:你的心态比较积极,但仍或多或少地缺乏安全感,对自己产生怀疑。要常提醒自己,在优点方面并不比别人差,要有信心。

分数为3分以下:你具有积极的心态,明白自己的优点,同时也清楚自己的缺点。但如果得分接近10分,别人可能会认为你很狂傲,你要谦虚一点,才会受人欢迎。

(资料来源:易钟,2011.做最好的酒店服务员.广州:广东经济出版社.)

思考与练习

1. 什么是服务礼仪?
2. 如何理解服务礼仪的基本内涵?
3. 服务中的“三A”原则是什么?

任务二 培养服务中的礼仪意识

优质的服务是发自内心的意愿。服务的心态决定服务的行为,服务的行为决定服务的结果。服务礼仪意识是与企业精神、职业道德、价值观念和文化修养等密切联系在一起的。服务性企业若要使自己立于不败之地,就必须培养良好的服务礼仪意识。

任务描述

北京丽都假日饭店,前台预订员小范正在接待一位法国小姐的远程预订。此时,这位法国小姐点燃一支香烟,边吸边等待。小范正在计算机前操作,突然感到这位小姐左右摇摆,抬头一看,原来小姐烟头上的烟灰已经长了,她正在寻找烟灰缸。当时柜台上只有一个,而且放在另一头,客人看不见。小范立刻停下手中的工作,说了声:“对不起!”紧走几步,到柜台那头把烟灰缸拿来,放在法国小姐面前……预订手续办完,法国小姐认真地说:“我下次来北京还住丽都!”

(资料来源: <http://wenku.baidu.com/view/69be3eec0975f46527d3e129.html>.)

【讨论分析】

1. 这位法国小姐为什么还要住丽都呢?
2. 这个案例给了我们哪些启示?
3. 从小范身上,你学到了哪些品质?

■ 知识点拨

一、服务礼仪意识的含义

服务礼仪意识是指服务人员一走上工作岗位,便产生一种主动为服务对象提供热情、周到服务的一种观念和愿望。拥有服务意识的人,常常会站在客人的立场上,急客人之所急,想客人之所想;为了客人满意,不惜自我谦让和妥协。

服务礼仪意识是以客人为中心。它发自服务人员的内心,可以通过培养、教育和训练,进而形成一种习惯。

二、培养服务礼仪意识四部曲

服务礼仪意识四部曲如图 1-3 所示。

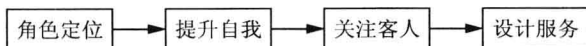


图 1-3 服务礼仪意识四部曲

1. 角色定位

你理解自己的角色、顾客的角色、企业的角色吗?

角色定位指的是一个人在工作过程中必须准确地定位好自己需要扮演的角色。

在社会这个大舞台上,每个人都充当一定的角色,都要根据社会对这个角色的常规要求、限制和看法,对自己的行为进行适当地自我约束。而在对客人服务时,服务人员永远不可能与客人“平等”。因为客人购买的产品不仅是有形的物质产品,还包括无形的产品——服务。客人支付费用,享受服务,而员工付出服务的努力,争取自己的工资收入。服务人员角色定位不准确就容易走入思想上的误区。

2. 提升自我

正确的角色定位和良好客我关系的确立,有利于服务人员更加热爱本职工作,巩固工作思想,主动接受各种技能训练,提高自身的业务素质,为投入实践工作做好准备。业务知识包括内容如图 1-4 所示。

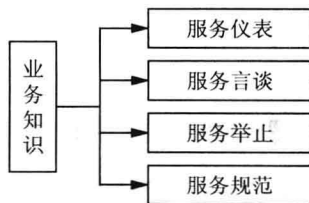


图 1-4 业务知识

3. 关注客人

“服务”的英文是 service,其每个字母都有着丰富的含义,国际上注解如下:

- 1) s——smile (微笑),其含义是微笑迎客,服务员应该对每一位客人提供微笑服务,这是国际通用的欢迎语言,也是最基本的服务要求。
- 2) e——eye (眼光),其含义是服务员应该始终以热情友好的眼光与客人交流。
- 3) r——ready (准备好),其含义是服务员应该时刻准备为客人提供服务。
- 4) v——viewing (看待),其含义是服务员应该敏锐观察,关注并及时发现客人的需求,在第一时间为客人提供有效服务。
- 5) i——inviting (邀请),其含义是服务员在每次服务结束时,都应该表现出诚意和敬

10 服务礼仪

意，主动邀请客人再次光临。

6) c——creating（创造），其含义是服务员应该想方设法营造使客人能享受其热情服务的氛围。

7) e——excellent（出色），其含义是服务员应将每一个服务程序，每一个细节工作都做得很出色。

4. 设计服务

有人说：“高品质的服务是设计出来的，好的设计有利于打造优质的产品。”而优质的设计来源于服务员的细心、体贴和理解，归根结底要善于站在对方的立场考虑问题。

服务员到位的思想意识只有付诸行动才能显示出魅力。



案例思考

在北京飞往深圳的飞机上，到了午餐时间，乘务员小张开始礼貌地将食物递给每一位客人，当走到经济舱一位老年客人面前时，这位客人打开一角，先看了一眼问到：“这是什么？”小张回答：“是咖喱鸡饭。”客人说：“对不起，我不吃鸡肉。”

小张：“先生，抱歉，不能换的，我帮您找一份素食吧。”

客人：“当然好啦！谢谢你。”

（一会儿）小张：“先生，抱歉，素食发完了。怕你饿肚子，给您一包巧克力饼干吧。”

客人：“（开心）谢谢。”

小张：“先生，您的回程航班是哪一班？我帮您去更改您需要的食物，好吗？”

客人：“谢谢，不用了。”

（飞机快落地的时候）小张：“先生，这是给您的礼物，很抱歉没有让您吃饱。”（礼物：一支笔、一副扑克牌）

客人很感动。

如果你是小张，怎样设计下面的服务？

■ 情境体验，完成任务

体验一：角色扮演，小组讨论

接待客人中服务意识的培养见表 1-2。

表 1-2 服务意识的培养

内容	接待客人中服务意识的培养	课时	2
目标	1. 理解服务意识的定义； 2. 培养良好的服务意识		
步骤	1. 学生 3~4 人一组； 2. 参考任务二的案例设计场景，进行演练； 3. 针对问题，进行讨论； 4. 用张贴板展示小组成果； 5. 教师总结（提示：细微之处见真情，酒店服务无小事，第一印象的作用）		

体验二：服务意识测评

- 1) 在家里，你总能做到尊重老人，在你的影响下，家庭关系很和睦。
- 2) 家里来了客人，你主动为客人沏茶倒水，与之交谈，让客人舒心、高兴。
- 3) 和朋友们在一起，你总是主动关心每个人。
- 4) 在单位里，你总是乐于关心和帮助同事，谁遇到困难你都尽力帮忙。
- 5) 你经常称赞和夸奖别人。
- 6) 得到别人的谅解、赞美和帮助时，你总是心存感激。
- 7) 走在大街上，有陌生人向你问路，你总是不厌其烦地跟他讲清楚。
- 8) 如果有人请你帮忙，而你却实在无能为力，你内心会感到愧疚。
- 9) 在服务性的行业，你觉得有义务和责任去帮助每一位客人。
- 10) 你总是能看到别人的优点并欣赏别人。

请给自己打分，“是”得1分，“否”则不得分。

【参考答案】

总分在8分以上：很有服务意识，能成为一位很称职的服务明星。

总分在6~8分：只要稍加努力，便会成为服务高手。

总分在4~6分：还需要把自己的爱心扩展到更大的范围。

总分在4分以下：需要经过训练，以培养和提高自已的服务意识。

(资料来源：易钟，2011. 做最好的酒店服务员，广州：广东经济出版社.)

思考与练习

1. 什么是服务礼仪意识？
2. 如何培养良好的服务礼仪意识？