

金正昆
著

礼仪金说

〔修订本〕

金正昆教你学礼仪

服务礼仪



陕西师范大学
出版总社有限公司

SHAANXI NORMAL UNIVERSITY GENERAL PUBLISHING HOUSE CO., LTD.

01302231

K891.26

11-2

V3

金正昆

服务礼仪

金正昆教你学礼仪

礼仪金说

〔修订本〕

K891.26
11-2
V3



北航

C1631604



陕西师范大学
出版总社有限公司
SHAANXI NORMAL UNIVERSITY GENERAL PUBLISHING HOUSE CO.,LTD.

11385810

图书代号: SK12N1129

图书在版编目(CIP)数据

服务礼仪/金正昆著. —修订本. —西安: 陕西师范大学出版总社有限公司, 2012.11

ISBN 978-7-5613-6721-6

I. ①服… II. ①金… III. ①服务业—礼仪 IV. ①F719

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第238840号

服务礼仪(修订本) 金正昆 著

责任编辑: 焦 凌

封面设计: 王 鑫

版型设计: 祝志霞

插 图: 刘 凯

出版发行: 陕西师范大学出版总社有限公司

(西安市陕西师大120信箱)

邮 编: 710062

印 刷: 北京雁林吉兆印刷有限公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 17

字 数: 228千

版 次: 2012年11月第1版 2012年11月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5613-6721-6

定 价: 28.80元

注: 如有印、装质量问题, 请与印刷厂联系

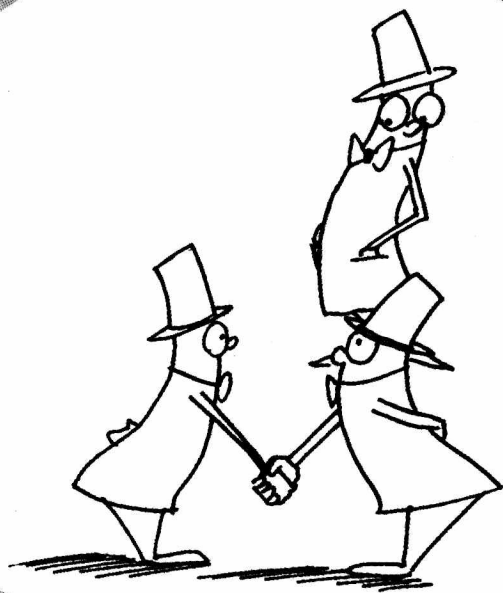
目 录

绪 论 礼仪就在你身边	1
第 1 篇 服务礼仪概述	23
第 2 篇 职业道德	35
第 3 篇 服务意识	49
第 4 篇 心态调整	61
第 5 篇 善始善终	73
第 6 篇 仪表修饰	83
第 7 篇 着装规范	95
第 8 篇 环境优化	105
第 9 篇 零度干扰	117
第 10 篇 距离有度	127
第 11 篇 三 A 规则	135
第 12 篇 礼貌用语	145
第 13 篇 文明用语	157

第 14 篇	行业用语	167
第 15 篇	书面用语	177
第 16 篇	电话用语	187
第 17 篇	岗前准备	201
第 18 篇	接待顾客	213
第 19 篇	导购推销	225
第 20 篇	售后服务	239
第 21 篇	纠纷处理	251
后 记		265

绪论

礼仪就在你身边





各位好，我非常高兴地来和各位探讨有关交际礼仪的一些具体问题。

首先，我想明确一下什么是礼仪。“礼”这个字的意思是什么呢？它是一种道德规范：尊重。孔子说过：“礼者，敬人也。”在人际交往中，既要尊重别人，更要尊重自己，此即礼者敬人。但是你只是口头说说尊重没有用。别人怎么知道你心里想什么？这就要求你善于表达，它需要借助于一定的表达形式。你得会说话，你得有眼色，你得懂得待人接物之道。因此，在人际交往中我们不仅要有“礼”，而且还要有“仪”。

“仪”，就是恰到好处地向别人表示尊重的具体形式。下面，我来举一个简单的例子。我到—个地方去讲课，主持人会介绍说“请金老师上场”。因为这儿是一个礼仪讲堂，金教授我就是老师，我在给台下的观众讲课。当然我们应该谈谈交往艺术的游戏规则。倘若你是外人，到人民大学也好，到北京大学也好，如果你不是我的学生，你也不是我的同事，游戏规则的一般要求则是：你不能叫我金老师，而要叫我金教授。为什么？在人际交往中，你要尊重交往对象，就要使用尊称，而使用尊称的一般性技巧是就高不就低。谁叫我金老师呢？主持人可以叫我金老师，如果在座的有中学生、大学生，他们也可以叫我金老师，因为我的职业就是老师嘛。但是如果在外边，如果是对外交往的话，跨行业、跨地区的交往的话，你最好别叫我金老师，而是要叫我金教授。当然，我也见过不在行的人：

一天，有位同志对我说：“我也想叫你教授，但是我不知道你评上没有。”我笑了，我告诉对方：“你不太懂得游戏规则。到什么山上唱什么歌，你对别人尊重，你跟别人打交道，假如你没有使用必要的尊称，就会失敬



于对方。”

我们再举一个简单的例子：逢年过节，家里会来客人。过春节的时候，过元旦的时候，有时候家里来的客人彼此之间是不认识的。作为主人，你要有基本的礼貌，你要为客人相互介绍。根据现代礼仪的游戏规则，谁是介绍人呢？女主人。我到你家串门去，碰到老王、老李，我不认识对方呀。比如，我是你的朋友，你是男士，丈夫，那么你老婆的朋友也来了，我们彼此之间不认识，谁是介绍人？女主人。要介绍一下这是“人民大学金教授”，那是“化工学院王老师”，替我们彼此做一个介绍。你若不介绍，有时候就会失礼。

有一天，我到一個地方去，大家彼此之间就说起孩子来了。关心下一代，家长之天性也。一位女同志跟我年龄差不多，四五十岁，她说：“我的孩子要报考大学了，不知道报什么专业好？”

旁边有一位同志知道我在学校工作，就把话题往我这儿引，问她家里是男孩还是女孩？

答：“是女孩。”

这个同志就说：“女孩还是报师范好，现在当大学老师，又体面，又有稳定的收入，而且将来还可以教育好自己的孩子。最重要的是有寒暑假，这对女人比较好。”

那位女同志马上说：“我们家孩子才不想当老师呢！当教授有什么意思，‘教授教授，越教越瘦’。”她当时还说了一些其他比较难听的话。

过了一会儿，她问我：“你在什么地方高就？”

我说：“我就是越教越瘦的那种人。”

为什么会出现这种情况？因为这家的女主人忘了做介绍了，其实她要先跟我们彼此说说话，介绍一下张三和李四，那位女同志就不至于失礼



了。因此，礼和仪在现实生活里往往不可或缺。

实际上，你善待自己也好，善待别人也好；你尊重自己也好，尊重别人也好；都既要有礼，礼就是尊重；又要有仪，仪就是表达。也就是说：既要坚持以尊重为本，又要掌握必要的表达方式。没有礼，是没有仪的！

比如，我给各位出一个小问题，大家扪心自问，倘若遇到这个问题怎么办？打电话时谁先挂？我们在比较正式的场合和别人通电话，你也别管是座机还是手机，请问打电话时谁先挂？

这个问题，其实就是礼和仪的问题。我遇到的同志经常犯以下两个常识性的错误：第一个常识性错误，是谁先打谁先挂，即误认为主叫方应当先挂断电话。

第二个常识性错误是什么呢？对方挂！这个说法根本没有操作性。你想想：我人民大学规定打电话对方挂，你清华大学也规定打电话对方挂，人大和清华两家通话时将出现何种状态？两边都不挂，死扛，大说废话。那么，到底应该谁先挂呢？

交际礼仪有其游戏规则：地位高者先挂。

我在单位里上班，不管我的上司是男士还是女士，是年龄大还是年龄小，是我的学生还是我的同事，在职业道德中，尊重上级是一种天职，所以游戏规则是：上司先挂电话。我是一名北京市教委的工作人员，我和国家教育部通话，我不用考虑教育部的那个人是部长还是科员，因为他代表上级机关，所以上级机关的人先挂。现在我们的党和政府强调立党为公、执政为民，那么群众给我们的公务员打电话，不讨论，群众先挂。现在在商务交往中讲客户是上帝，不讨论，公司、企业、服务行业及其企事业单位和客户通话时，客户先挂。我经常跟别人开玩笑说：“金老师我怕老婆，一般和老婆打电话都是老婆先挂，否则怎么能够证明她是我家老大。”地位高者先挂！我讲授礼仪时喜欢强调：你要尊重别人，你就得以适当的方式表现出来，否则你说什么叫尊重，没有形式就没有其内容。



如果要我具体地解释礼仪，我喜欢从以下三个角度来讲。

第一个角度，礼仪是人际交往的艺术。

现代社会生产力发达，人们的交际圈扩大，现代交通和通信技术使我们可以“坐地日行八万里，巡天遥看一千河”。我们的交际圈子扩大以后，拿自己跟自己村里人打交道的游戏规则去对付外人，可能就没有用。比如，国家人事部所颁布《国家公务员行为规范》，第八条最后一句话是四个字——讲普通话。为什么要求公务员讲普通话？因为普通话是国家法律规定所要推广的，讲普通话有助于全国人民之间的有效沟通。你讲方言土语，有人会听不懂。

我上大学的时候，七、八个同学住一间宿舍。大学开学头一天，七个人准时报到。第八个是从四川来的。那时候也没有什么夜班车、早班车，所以他来晚了。好不容易我们睡着了，学校怕我们淘气，把电闸给拉了。拉了闸之后，大概凌晨两、三点，这位四川兄弟进来了。好不容易找到自己的宿舍，进门、开灯，灯不亮，学校拉闸了。他自己就嘟嘟，讲的是四川话：“老子床在哪里？老子床在哪里？”他乱摸，把我们摸醒了，还当我们老子，我们当然很不高兴，我们在黑暗中窥视着他。不吭气。后来他急了：“龟儿子，你们说话呀！”结果“龟儿子”们就联合起来把“老子”给打了一顿。我们那时挺淘，也不是真打他，反正挺不高兴，就骂骂咧咧地给了他几下。很久之后才知道他有点冤，因为四川话里什么“老子”、“龟儿子”，跟北京话里哥们儿、兄弟姐妹什么的差不多。有时候它们的使用并没有什么装你长辈的意思，也没有把你当晚辈贬低或讽刺的意思。

这实际上就是没有有效沟通的结果。现代人交际圈大了，有时候不讲交往艺术就会自找麻烦。

再来问你一个问题：倘若你们想向金教授要张名片，怎样索取比较方便？



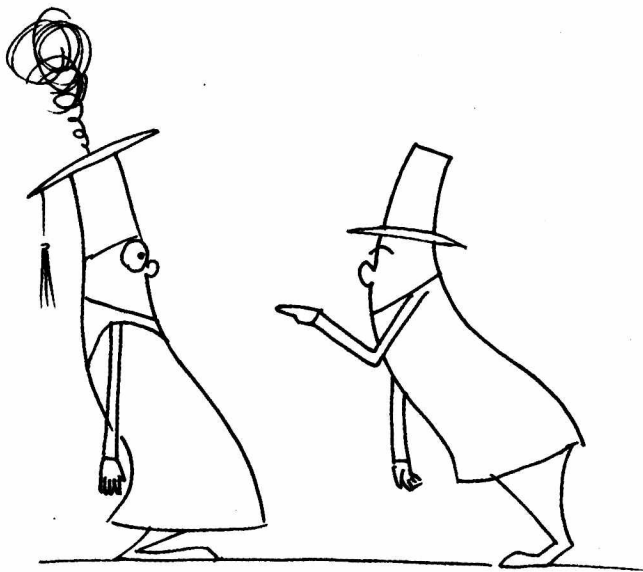
有一天，我在一个地方散步，一个同志过来问：“金教授好，你有片子吗？”他倒挺直奔主题的。但说实话，他是不是有点糙？现代人要讲教养。不讲教养的人，在交际中往往会四处碰壁。

金教授喜欢讲一句话：教养体现于细节，细节展示素质，细节决定成败。

人与人之间打交道，有时候如果不注意细节之处，往往就会自找麻烦。

一天，我到一所大学去，有位领导跟我说：一名博士生被推荐到一个国家机关去面试，他考试成绩优秀当然没得说，公务员考试也通过了。去面试时，最后一关了，那个机关的领导要见他，他却晚到十分钟。没有别的原因，就是因为晚到十分钟，于是那个机关就不要他了。

这里面存在着一个个人修养的问题。教养其实体现在每一个人做人做事的具体细节之中。细节展示素质，细节决定成败。如果不注意细节，有时真的很麻烦。





回过头来再说，在人际交往中，索取名片常规的办法是有的。一般来讲，以下四个办法比较常用。

第一个办法，是交易法。它的具体方法，就是先把自己的名片递给对方。所谓将欲取之，必先予之，来而不往非礼也。想要索取金教授的名片最省事的办法，就是先把自己的名片递给金教授。不管金教授愿意不愿意，我得回你一张，我不至于告诉你“收到”。我在舞会上碰到一个女生，我是一个男生，我想认识她，我总不至于傻兮兮地上去问：“同学，你叫什么名字？”“这位女士，你怎么称呼？”你这样问太笨！你要聪明的话，那时可以先作自我介绍。比如，坐飞机，我们俩坐一块了，我可以先说：“这位女士，你好！认识您很高兴，我是人民大学的老师，我叫金正昆。”我先自我介绍一下，你就得回应我一下。你不会只说：“嗯。”来而不往非礼也，这是基本的游戏规则。

第二个办法，是明示法。明示法，就是明着说明自己的本意：“金教授，认识您很高兴，能交换一下名片吗？”在一些场合，此种直截了当的表达方法，往往也行之有效。

第三个办法，是谦恭法。倘若这个人的地位比较高，身份比较高，你可以先给他做一个铺垫：“金教授，听你刚才这个讲座很受启发。我本人呢，也深感自己在交往艺术方面有待提高，跟你相见恨晚。现在知道你很累了，不便打扰你，你看以后有没有机会继续向你请教？”“以后有没有机会继续向你请教”这句话，实际上就是暗示“老金，能不能把电话号码留下来”，就等于问我要名片。我想给你就给你，我不给你你也有退路，不至于很没面子。此种方法，即谦恭法。

第四个办法，是联络法。比如，金教授我今年46岁了，对面坐一个女中学生也就是16岁。我想要她的名片，总不至于说“以后如何向你请教”吧？那样她什么感觉，碰上坏人了，说实话，太夸张了。我要跟一个晚辈或者跟一个平辈要他的名片，我可以这样说：“认识你很高兴，希望以后能够与你保持联络，希望今后还能与你再见，不知道怎么跟你联系比较方便？”



“不知道怎么跟你联系比较方便”这句话的言下之意，就是要你名片。你要愿意给我，我谢谢。不愿意给我，咱俩都不伤面子。如果你不想给我，其实很容易，你可以这样讲：“金教授，以后还是我跟你联系吧。”其言下之意是：“我以后就不跟你联系了。”这是一条很巧妙的退路。这种方法，即联络法。

第二个角度，礼仪是有效的沟通技巧。

“闻道有先后，术业有专攻”。人和人打交道，沟通是比较困难的一条。有时候你如果不注意沟通，就会问题不断。比如，我举个简单的例子：大家穿衣服，谁愿意穿的衣服让别人觉得你没有品位？！待人接物，谁愿意让人说自己糊涂、傻，没有吧？我深信我国人民不管是城市的还是乡村的，不管是企业家、知识分子还是农民、工人，都有学习礼仪、掌握礼仪、运用礼仪的欲望，因为没有人愿意让别人觉得自己没有教养，没有人打算让自己丢人现眼，更没有人愿意伤害别人。有的人之所以弄巧成拙，主要在于他不懂礼仪。不知礼怎么去讲礼？不知礼就没办法去讲。虽说，“沟通无极限”，但是沟通往往存在着困难。正确地运用礼仪，方可有效的进行人际沟通。

接下来，我再举一个简单的例子，现在的高楼、大厦、宾馆、酒店一般都采用无人驾驶电梯，假如你是主人，当你陪同多位客人出入这种电梯时，请问出入电梯的标准顺序如何？主人和客人应该怎么进出？主人是先进先出，还是后进后出？

陪同客人出入电梯，假如是无人驾驶的升降式电梯，标准做法是什么呢？陪同人员需要先入，后出。被陪同者则应当后进去，先出来。为什么？有以下两个原因：

第一个原因，安全。你把门一打开，就让客人进去，你能够保证电梯底板同时到位吗？万一它不上来呢？万一里面有坏人呢？

引导不就是带路嘛，是故引导者一定要走在前面。你在前面带路时，你往往需要提醒被陪同者此处有楼梯、有台阶，那个地方比较暗，请他留意，所以引导者必须走在前面。



第二个原因，方便。下次您坐电梯时，请您注意：电梯门口那个钮，我们把它叫做升降钮。一按它，电梯就来了。但是，它一般有设定的程序，大概几十秒钟后就自动关门走了。我经常遇到这种事——客人还没上完，陪同人员着急了，拿胳膊跟电梯门搏斗，或者用脚挡在那里，还有的同志大喊“快来”。此举非常非常有损个人形象，这就是沟通技巧。

穿衣服时，谁愿意不讲规则与品位呢？没有吧？但是你要不懂相关的规则就很可能贻笑大方。比如，夏天的时候有人穿露脚趾、露脚跟的凉鞋，很多女孩子穿。但是依据“礼”，这种露脚趾和露脚跟的凉鞋适穿的场合是有要求的。在非常重要的场合，上班的时候，特别是穿制服的时候，穿露趾和露跟的凉鞋是不得体的。当然倒过来说，如果你要休闲度假到海滨去，到海南、泰国去旅游，那就另当别论。在那种地方，你要穿着高跟鞋或套装反而不伦不类，它其实有一个适用场合的问题。

再举一个例子，在非正式场合穿露趾凉鞋是可以的，但是穿露趾凉鞋时还有一条游戏规则：不能穿袜子。穿露脚趾凉鞋就是要透气啊，你要再穿一双袜子则叫煞有介事，等于告诉别人“自己的脚上有情况”，比如，汗毛粗重、毛孔粗大、胎斑色痣，害怕被别人发现。所以你穿露趾凉鞋时煞有介事地穿上一双袜子，自己觉得挺正规，看在行家的眼里却是稍逊一筹。这里我讲的是沟通技巧。礼仪就是一种沟通技巧。

又如，男人穿西装亦有它的游戏规则。请问：男同志穿西装的最高水准的要求是什么？

我在此所要介绍的是三色原则。穿套装也好，穿套裙也好，穿制服也好，基本的游戏规则是：全身颜色，皆应被控制在三种之内。包括上衣，包括下衣，包括衬衫，包括领带，包括鞋袜在内。比如我穿西装套装，套装是一个颜色，深色的；鞋袜是一个颜色，黑色的；衬衫是一个颜色，白色的；这就三色了。那么领带呢，领带只有一种选择，领带的颜色和西装是同一个颜色为佳。当然，喜庆场合，比如，国庆或参加少数民族节日，喜庆一点我可以打紫红色领带，那是比较特殊的情况。在一般情况下，三色原则是着



装最基本的游戏规则。我有一个习惯，当一个人穿着西装，打着领带向我走来时，我通常不太在乎他自报家门，而是喜欢把他身上的颜色数一数。我的经验是：在他的身上，三种颜色一般是懂规矩的，四种颜色一般是不懂规矩的，五种颜色以上肯定是不懂规矩的。

再如，一个男人穿西装外出的话，尤其在国际交往中，我们一般要求其遵守三一律。什么叫三一律？就是一个人穿西装的时候，身上有三个地方应该是同一种颜色，哪三个地方？鞋子、腰带、公文包！它们三者应该是一种颜色，而且应当首选黑色。当然，我讲的是很正规的场合。内行看门道，讲究的男人出来的话，他的鞋子、腰带、公文包肯定是一个颜色，而且首选黑色。不过我也见过不在行的：

那天，我在机场见到一个老兄。他脚穿白皮鞋，腰系红腰带，手拿咖啡色手袋。当他看见我后，马上就过来了。没办法，我边上还有很多外国朋友呢，怎么也是咱们自己人，我想替他圆场，就问他：“你今天为什么穿得这么花呀？”没曾想他告诉我：“那还用说吗，哥们儿今年是本命年。”

此刻他跟我用的不是同一个标准，我们彼此所掌握的信息不对称，于是他与我的沟通出现了障碍。

第三个角度，礼仪是约定俗成的行为规范。

现代人是讲规范的，规范就是标准。礼仪，其实就是待人接物时约定俗成的标准化做法。前面我们讲到了“教养体现于细节，细节展示素质”，其实规范就是展示于细节的。在任何情况下，规范的问题你要不注意，那就会比较麻烦。我们强调：礼仪不仅是交往艺术，不仅是沟通技巧，而且也是行为规范！

当然，现代礼仪是划分得很具体的，不同的领域，不同的对象，都有不同的讲究。一般而论，现代礼仪可以分成以下五大板块。

其一，政务礼仪。它是国家机关工作人员，即公务员在执行国家公务、



为人民服务时所讲究的礼仪。

其二，商务礼仪。它是公司、企业的从业人员在商务交往中所讲究的礼仪。

其三，服务礼仪。它是服务行业从业人员——酒店、餐厅、旅行社、银行、保险公司、医院的从业人员，在其工作中所讲究的礼仪。

其四，社交礼仪。它是人们在工作之余的公众场合，在其迎来送往、私人交往中所讲究的礼仪。

其五，国际礼仪。它是我们中国人和外国人打交道时所要讲究的礼仪。

之所以要把政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪和国际礼仪分类介绍，主要是想说明什么呢？想要说明的是：它们有不同的适用对象，你不可能以不变应万变。我们举一个例子，中国人吃饭有一个习惯：给别人夹菜。一般的社交场合我们经常受到这种厚待，长辈要给晚辈夹个菜，主人要给客人夹菜，以示那种谦让和友善。恐怕各位都曾经受到过这种待遇，比如爹妈和老前辈给我们夹一筷子菜，礼让给你。但国际礼仪是绝不允许此举的。国际礼仪讲究：让菜不夹菜。为什么？道理很简单。换成另外一个角度，你又不知道我是谁，你又不知道我爱吃什么，你凭什么给我夹菜。不是讲尊重吗？不是打算照顾别人吗？尊重别人，就是要尊重别人的选择。而所谓照顾别人，则是要照顾别人的偏好。你给我夹的那筷子菜，万一我不愿意吃呢？

有一次，我就非常倒霉。我肠胃不太好，不爱吃比较寒的东西。那天被一个同志请吃大闸蟹，他一会儿给我来一只，夹过来我就得吃。然后再给我夹一只，我又吃了。他连着让我吃了三只，我被他弄得连续一个星期胃痛。

他给你夹了菜，你没办法不吃。这还算好的，还有更差劲的。有人拿自己筷子给你夹，还把筷子先在嘴里处理一下，等于给你派送一口唾沫，



你说恶心不恶心?!不同的地方,是有不同的讲究的。如果彼此是熟人、自己人,就不讲这个。比如两个青年男女在谈恋爱呢,人约黄昏后,两人在属于自己的二人世界里一块说悄悄话,吃悄悄饭去了。那女孩子夹了一筷子菜,含情脉脉,给男朋友递过来了。可以想象那位帅哥当时会是什么感觉,他恐怕恨不得把筷子都吃了!此刻,他绝对不会要求对方出示烈性传染病免疫证书之类的,那是没道理的。所以这里就要加以说明,礼仪它有自己的特定的适用范围、适用对象,你不能将此弄错了。

究竟什么时候需要我们讲究礼仪呢?大体上在以下三种情况下要讲究礼仪。

第一,初次交往。第一次打交道时,你要给人留下好的印象。你初次跟别人打交道,他不知道你姓甚名谁。比如,我现在跟各位在一块交往,我们假定要在这儿交往十天、八天,您知道我是一位礼仪专家,是一位大学教授,有的时候我随便点,这叫不见外。又如,你是我家孩子,或者是我晚辈,我给你夹一筷子菜,那我是看得起你,这个你挺高兴的。但我们彼此如果不认识呢?不认识的话,上来我就给你夹菜,是不是有点不合适?所以初次交往要讲礼仪。

第二,因公交往。两国交兵,各为其主。公事公办,有助于拉开彼此之间的距离。跟外单位、外行业的人打交道,即便熟人也要讲礼仪,那样做,有助于更好地进行公务交往。在因公交往之中,绝对不能不讲究礼仪。

第三,涉外交往。“十里不同风,百里不同俗”。和外国客人打交道,有的时候你要不讲国际礼仪那就麻烦了。比如,北京的市花是月季和菊这两种花。逢年过节,尤其国庆前后都要用菊花妆点国庆的北京。京城那时到处是菊花。但是有国际交往经验的人都知道,不少外国客人是比较忌讳菊花的,尤其是西方客人。在西方文化中,菊花往往是死人专用的。他们把它叫做妖花,葬礼之花。如果来了外国客人,你给他送了一盆菊花,那就等于是为他送葬。在西方,菊花往往在墓地摆放。你给他送一盆菊