

高等职业教育“十二五”规划教材

铁路客运 服务礼仪

范礼 主编

中国铁道出版社

CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

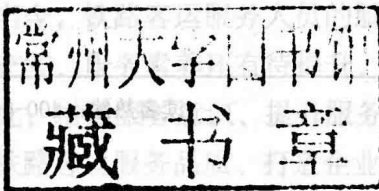
内容简介

高等职业教育“十二五”规划教材

铁路客运服务礼仪

范礼 主编

梁宝琴 主审



一个不可回避的现实：服务礼仪知识还普遍欠缺。随着铁路客运服务水平的提高，服务礼仪已成为从根本上提升铁路客运服务水平的关键因素。本教材不仅仅讲礼仪而讲礼仪，它更注重铁路客运服务人员内在品质、职业修养、服务理念、服务意识和规范、服务技巧的来源等方面的知识和技能。侧重客运服务人员实际工作能力的培养。另外，根据铁路现场的需要，本教材还加入了铁路站车服务礼仪的相关内容。

本教材有以下特点：

- (1) 具有针对性。本教材以铁路客运服务岗位为对象，并符合铁路人才培养的要求。
- (2) 注重实用性。本教材的内容基本包括铁路客运服务工作的需要、规范，注重客运服务人员实际工作能力的培养。

此外，本教材在编写过程中，力求做到理论与实践相结合，注重培养学生的实际操作能力，以培养学生的解决实际问题能力。

ISBN 978-7-113-18933-7

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

定价：20.00元

印数：3000册

规格：787mm×1092mm 1/16

字数：182千字

2014年8月第1版

印(刷)：三河市志远印刷有限公司

网址：http://www.91books.com

出版发行：中国铁道出版社

内 容 简 介

本书主要涉及服务礼仪基本理论、铁路客运人员服务素养的提升、如何塑造良好的服务形象、在服务中应遵守的礼仪规范,以及具体的铁路站车服务礼仪等内容。通过本书的学习,使学生成为“服务意识浓,职业形象好、沟通表达强、服务技能佳”,精明能干、明礼守信、团结协作、富于创新、服务一线的高技能人才。

本书以培养学生职业素养和职业能力为主线,融理论教学与实践教学为一体,突出体现“铁路客运服务礼仪”课程的系统性、针对性、应用性、操作性、专业性。

本书适合作为高等职业院校及部分中职学校客运服务礼仪的教材,也可作为铁路运输行业一线员工的培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

铁路客运服务礼仪 / 范礼主编. — 北京: 中国铁道出版社, 2014. 8
高等职业教育“十二五”规划教材
ISBN 978-7-113-18932-7

I. ①铁… II. ①范… III. ①铁路运输—旅客运输—服务业—礼仪—高等教育—教材 IV. ①U293.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第180974号

书 名: 铁路客运服务礼仪

作 者: 范 礼 主 编

策划编辑: 何红艳

读者热线: 400-668-0820

责任编辑: 何红艳

编辑助理: 雷晓玲

封面设计: 刘 颖

封面制作: 白 雪

责任校对: 汤淑梅

责任印制: 李 佳

出版发行: 中国铁道出版社(100054, 北京市西城区右安门西街8号)

网 址: <http://www.51eds.com>

印 刷: 三河市宏盛印务有限公司

版 次: 2014年8月第1版 2014年8月第1次印刷

开 本: 787mm×1 092mm 1/16 印张: 7.5 字数: 182千

印 数: 3 000册

书 号: ISBN 978-7-113-18932-7

定 价: 20.00元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社教材图书营销部联系调换。电话:(010)63550836

打击盗版举报电话:(010)51873659

前 言

在市场经济条件下,市场竞争就是产品质量和服务质量的竞争,提高产品质量和服务质量,让用户满意是企业的必然选择,也是企业的生存基础和发展动力。铁路旅客运输要想在日益激烈的市场竞争中站稳脚跟,最重要的是提高客运服务水平,而服务礼仪就是提高铁路客运服务水平和服务质量的重要手段。

服务礼仪是在服务过程中,服务人员按照一定的规则 and 标准去行礼,去向服务对象表达敬意的行为规范。服务礼仪是一门与旅客交往的艺术,是“以客为尊”服务理念的具体体现,也是优质服务的重要组成部分。运用规范、正确的服务礼仪能够展现一名客运服务人员的外在美和内在修养,更容易拉近与旅客的距离,赢得旅客的满意,提升企业的形象。

一个不可回避的现实:当今,铁路客运服务人员的服务意识还需加强,服务认识还需提高,服务礼仪知识还需充实,服务素养还有待提升,以上诸多因素,已成为铁路客运服务水平提高的瓶颈。因此,增强服务意识、提升服务素养、掌握服务礼仪的规范和要求,已成为从根本上提升铁路客运服务品质、打造企业核心竞争力的主要途径。

本教材不仅仅就礼仪而讲礼仪,它更注重铁路客运服务人员内在品格素养的提升,教材具体涉及树立新的服务理念、客运人员职业化塑造、服务意识和素养、服务礼仪的规范、服务技巧的掌握等方面的知识和技能,侧重客运服务人员实际服务能力的提升。另外,根据铁路现场的需要,本教材还加入了铁路站车服务礼仪的规范与要求。本教材在内容上力求深入浅出;在文字上,力求通俗易懂,便于操作。

本教材有以下特点:

- (1) 具有针对性。本教材依据铁路客运服务现场的特点而编写,教材内容更具针对性,并符合铁路人才培养的要求。
- (2) 注重实用性。本教材的内容基本包括铁路客运服务工作的需要,强调服务标准和规范,注重客运服务人员实际工作能力的培养。
- (3) 富有操作性。本教材在阐述客运服务与礼仪基本要求的基础上,增加了服务与礼仪实训指导,以培养学生的解决实际问题的能力。

本教材由河北轨道运输职业技术学院范礼老师担任主编,李妍、张永亚、丰宁、张

娅从参编。具体分工如下：范礼编写第一章、第二章、第六章，并负责全书的统稿工作；李妍编写第三章；张永亚、丰宁编写第四章；张娅丛编写第五章；主审为河北轨道运输职业技术学院客运服务系梁宝琴老师。

本教材在编写过程中，参考了大量的国内外专家的相关著作和文献，在此向他们表示诚挚的谢意。

由于编写时间仓促、编写水平有限，书中难免存在疏漏和不足之处，恳请广大读者批评指正。

编者

2014年5月

目 录

第一章 与旅客交往的艺术——服务礼仪	1
第一节 服务概述	1
【实训】在服务中重视旅客.....	6
第二节 礼仪概述	7
【实训】训练和观察服务中正确的礼仪行为.....	9
第三节 什么是服务礼仪	9
【实训】掌握服务礼仪的基本思想.....	11
第二章 满意服务从心开始——职业形象与服务意识	13
第一节 服务人员的职业化塑造	13
【实训】车站检票服务模拟练习.....	15
第二节 服务人员应具备的服务素养	15
【实训】服务人员服务素养提升.....	22
第三节 服务人员服务意识提升	23
【实训】服务意识的培养与提升.....	27
第三章 观念一变天地宽——服务礼仪基本理论	28
第一节 角色定位理论	28
【实训】确定自己的社会角色.....	31
第二节 “敬人三A”理论	31
【实训】“敬人三A”服务理论的掌握.....	35
第三节 首轮效应理论	35
【实训】职场形象的塑造.....	38
第四节 亲和效应理论	38
【实训】体会亲和效应理论在服务中的运用.....	42
第五节 末轮效应理论	42
【实训】理解末轮效应理论在服务过程中重要性.....	44
第六节 零度干扰理论	45
【实训】体会在服务过程中，人际交往距离的作用.....	48

第四章 展示你的职业风范——基本服务礼仪	49
第一节 服务仪容礼仪	49
【实训】化妆练习	57
第二节 服务服饰礼仪	58
【实训】服务服饰练习	61
第三节 服务仪态礼仪	61
【实训一】服务仪态练习	78
【实训二】服务形象综合展示	79
第五章 用行动赢得旅客的满意——旅客服务礼仪	80
第一节 微笑服务礼仪	80
【实训】微笑练习	83
第二节 与旅客交流的服务礼仪	84
【实训】体态语训练	87
第三节 服务语言礼仪	87
【实训】礼貌语使用练习	92
第六章 展示你的服务艺术——铁路站车服务	93
第一节 铁路客运优质服务基本原则	93
【实训】用心为旅客服务练习	97
第二节 以饱满的热情迎接旅客	97
【实训】得体的验票方法练习	102
第三节 列车服务规范与技巧	103
【实训】迎宾词练习	108
第四节 处理旅客抱怨的技巧	108
【实训】旅客投诉处理	113
参考文献	114

第一章

与旅客交往的艺术——服务礼仪

【导 读】

服务礼仪,包括“服务”和“礼仪”两部分内容。明确服务的含义、特征以及优质服务标准,可以提高服务工作的自觉性;礼仪是在与旅客交往过程中,表达对对方尊重和友好的行为规范,是“以客为尊”服务理念的具体体现,也是优质服务的重要组成部分。掌握服务礼仪的内容,可以提升服务人员的服务品质,赢得旅客的满意。

【学习目标】

- ① 理解服务的含义及其特征,明确优质服务标准。
- ② 理解礼仪的含义及其原则,了解礼仪的功能。
- ③ 掌握服务礼仪的含义及其包括的内容。
- ④ 认识到服务礼仪对展示自身职业形象和赢得旅客满意的重要意义。

第一节 服务概述

一、服务的含义

到目前为止,对服务没有一个统一的定义,以下是从不同的方面对服务内涵的解释:

服务就是在满足顾客利益的过程中,使顾客感觉到受重视。

服务就是以客为尊,尊重是服务的基础。

服务就是给予、就是帮忙、就是付出。

服务就是包容。

服务就是形象。

在英文当中,对服务概念的解释更具体化,更具操作性,使我们对服务的内涵一目了然。

世界服务协会曾经用英文对“服务”做了经典的表述,即 SERVICE。

S表示微笑待客。Smile for everyone.

在服务人员服务的过程中,要求每一位员工对待顾客要给以真诚的微笑。因为微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎辞。

E表示精通业务。Excellence in everything you do.

要求员工对所从事工作的每一方面都应精通并能做得完美无缺。要不断地丰富自己的知识,

做到一专多能，服务时才能游刃有余。

R 表示对顾客亲切友善。Reaching out every customer with hospitality.

做服务就是做人际关系，要想与顾客保持友善的关系，我们必须以友善的方式对待顾客，也就是时时处处尊重对方。尊重对方说到底是有爱心的付出，只有我们有尊重对方的心，我们才能对顾客亲切友善。

V 表示要将每一位顾客视为特殊的和重要的大人物。Viewing every customer as special.

这一点是员工常常忽略的环节，在服务工作中，经常有消极服务的现象发生。主要原因是员工看他（她）们穿戴比较随便，感觉没有派头等，这是导致客人投诉的主要原因。为避免这一现象的发生，这就要求在日常培训时给员工灌输这样的思想：我们的工资、奖金和福利都是顾客支付的。

I 表示要邀请每一位顾客再度光临。Inviting your customer to return.

每次为客人服务即将结束时，服务人员要发自内心并通过适当的体态语来邀请客人再次光临，这能给客人留下深刻而美好的印象。

C 表示要为顾客营造一个温馨的服务环境。Creating a warm atmosphere.

这一点关键是强调服务环境的布置，服务过程中的节奏和谐、态度友善等。

E 表示用眼神表达对顾客的关心。Eye contact that shows we care.

服务的细腻主要表现在对顾客的服务过程中，善于观察、揣摩顾客的心理，预测顾客的需求并及时提供服务，甚至在顾客未提出要求之前，我们就能替顾客做到，使顾客倍感亲切，这也就是我们讲的服务意识。

如果你在实际操作过程中能真正做到以上七个方面，你就是一位成功的服务者，顾客就会享受到真正的服务。

从以上对服务的解释，我们认识到，服务是结合有形的设施与无形的内涵、文化所形成的复合体，也就是说，服务分为有形服务和无形服务，有形服务——满足客户物质方面的需要，无形服务——满足客户精神方面的需要。有形服务是服务的基础，无形服务是服务工作的内涵，也是服务人员的基本素质。大多数学者认为有形服务和无形服务的比重分别是 1/3、2/3，这说明无形的内容在服务中的重要性（见图 1-1）。



图 1-1

二、服务的特征

服务的过程包括两方：一方是服务方，另一方是被服务方。服务方是根据被服务方的意愿提供服务活动的一方，处于服务过程中的被支配地位；被服务方是提出服务要求，要求服务方满足的一方，处于服务过程中的支配地位。

服务的生产过程实质上是带有交换性质的服务过程，服务作为一种特定的产品与一般产品相比，具有以下几个特征：

1. 无形性

服务的无形性是指服务与有形的实体产品相比，其特质及组成服务的元素是无形无质的；同时又表现为生产与消费的同时性，也就是说服务的生产和消费大都是同时进行的，服务的生产过程，同时也是服务的消费过程。服务过程只可以感觉，却不具有可视性。消费者关注的不仅是有形的物质产品，而且更加注重作为产品有机组成部分的无形服务，而服务质量很大程度上依靠服务人员的表现来实现。无形性是服务的最基本特征，其他特征由此特征派生出来。

2. 差异性

服务的差异性是指服务的构成成分及质量水平经常变化，很难控制。服务行业是以“人”为中心的产业，服务虽然有一定的标准，但会因人、因时、因地而表现出差异性，比如：有经验的员工与没有经验的员工提供给客人的服务相差很大，有服务热情的员工与缺乏服务热情的员工提供的服务也不一样，同一位员工受到激励时和缺乏激励时服务效果也不一样。

3. 不可储存性

服务的不可储存性是指服务不像有形的产品可以储存起来，以备将来出售或消费。服务产品的无形性、生产和消费的不可分离性，使服务不可能像实物产品一样被储存，只能在生产的同时被即时消费。例如，铁路列车服务是有形的实物产品和无形的服务活动构成的集合体。

4. 质量测评的复杂性

实物的产品由于具有实体性特点，可以按照统一的工艺流程进行生产，按照统一的技术标准进行质量测评，而测评无形的、不能储存的服务产品的质量则无疑要复杂得多，服务企业也很难通过标准化管理来保证服务产品的质量。

此外，服务还是满足他人需求的行为，或者说是为他人提供需要的活动，而不是满足自身需要的活动。

三、优质服务标准

行家认为：规范服务+超常服务=优质服务。优质的旅客服务源自旅客对服务的期望与要求。良好的态度、问题的解决、个性化的服务，这些都是旅客对服务的期望，如果服务人员能够满足旅客的这些期望，那么，我们所提供的服务就是优质的服务。具体地说，优质服务标准如下：

1. 对旅客热情、尊重和关注

优质服务首先是态度问题，就是要求对旅客热情、尊重和关注，这是优质服务中最重要的内涵。假设旅客对服务中的某些事有抱怨，服务人员对旅客不理不睬或者出言不逊，恐怕你得到的是更大的抱怨或者投诉。到目前为止，旅客对于客运服务投诉最多的依然是服务态度问题。因此，优质的旅客服务首先要求服务人员能够始终如一地对旅客热情、尊重和关注。

2. 积极帮助旅客解决问题

服务人员解决旅客提出问题的能力是优质服务的根本。要做到优质服务，服务人员应主动帮助旅客解决问题，因为作为旅客，不仅希望服务人员能够有很好的服务态度，同时他更希望问题能得到解决。因此才会有旅客在投诉时这样说：“你光说对不起有什么用？你现在先告诉我你怎样解决我的这个问题。”所以请每一个服务人员都要记住：在优质服务的表现中，帮助旅客

解决问题永远是第一位的。

比如去餐厅吃饭，服务态度非常好，但是菜做得很差，你一定不会满意。相对于服务态度来讲，菜做得好吃与否显然更为重要，没有人会光顾一家服务态度很好，但是菜非常贵而又不好吃的餐厅。去医院看病也是一样，可能私人诊所的医生态度特别热情，但是你不见得敢去看病。你生了病第一选择还是去大医院，什么原因呢？因为治病的能力比态度更加重要。可见解决问题的能力是首要的。

3. 始终以旅客为中心

有时旅客利益会与我们企业的利益发生冲突，或者旅客提出一些看似不太合理的要求，这是考验服务人员的服务观念的时候——是不是能够始终以旅客为中心，是不是始终关注他的心情、他的需求，这是非常重要的。始终以旅客为中心不能只是一句口号，或者是贴在墙上的服务宗旨，始终以旅客为中心应该是一种行动，应该是带给旅客的一种感受。例如，快速地为旅客倒上一杯水；真诚地向旅客表示歉意；主动帮助旅客解决问题等。

4. 持续提供优质服务

让旅客感受到一名服务人员的良好服务并不难，而要想让旅客在整个服务过程中都能够感受到每一位服务人员的热情服务就变得很难。特别是在旅客需求发生波动的时候，服务人员在超负荷的压力下很难持续保持高昂的工作状态和热情的笑容。让旅客每一次都能感受到同样好的服务，正是优质旅客服务所追求的目标。持续提供优质的服务，这是整个旅客服务过程中最难获得的一种能力，而服务的标准化、一致性，是持续提供优质服务的根本保证。

5. 设身处地为旅客着想

设身处地为旅客着想是做到始终以旅客为中心的前提。作为一名服务人员，能够经常进行换位思考是非常重要的。在服务过程中，你是否作为旅客的帮助者出现，这是衡量你的服务是不是优质服务的一个关键。旅客需要帮助的时候，如果你能够设身处地为旅客着想，能够站在旅客的角度去思考，并给他提供解决问题的方案，这样为旅客提供的服务才是优质服务。

6. 提供个性化服务

作为旅客，他们在接受服务时，有着各自不同的期望值，他们对于服务的要求也是不同的。如果服务人员针对不同的旅客提供相同的服务，旅客就不会满意——现在旅客需要的是一种个性化的服务，旅客总是希望自己得到特殊的对待。于是，服务人员在为旅客提供服务之前，要准确地确定好对方的角色，在了解对方个性的需求之后，给予对方最适合的服务。

【阅读资料】

感情服务应该是中国酒店之魂

感情服务包括三个层次的含义：

第一，在对客人服务过程中，要突出感情的投入，倡导“把客人当朋友、当亲人”。使客人在饭店里的生活比在家还要温馨。

第二，要突出“想客人之所想，急客人之所急”的服务准则，时时、事事给客人提供方便。与客人交往时，充满了人情、友善和欢快。在解决问题的过程中使客人得到高层次的精神享受。

第三，要突出对客人服务的“深度和广度”，也就是说，“客人想到了，我们替客人做到；客人没想到的，我们要替客人想到而且做到”。

如何在饭店开展感情服务呢？有以下五个方面：

第一，要把人情化服务贯彻到服务全过程。这就要讲究感情的投入，真正把客人当成自己的朋友和亲人。处处为客人着想，时时为他们提供方便，使客人生活在一个充满友善温暖的大家庭中。我们经常提到“宾至如归”，归到哪里，就是归到“家”。在西方风靡饭店的“家庭式服务”就是这个内容。

一次，一位老人到北京贵宾楼，下车时，迎宾员看到车的底盘比较高，马上跑过去用两手搀扶老人的右臂，轻轻说了一句：“老人家您慢点！”虽然仅仅是一句话，一股暖流顿时涌入心田，给人一种甜丝丝的感觉。这就是人情化服务的魅力。

第二，要大力倡导细微化服务。服务的细微化主要表现在服务中，员工要善于察言观色，揣摩客人心理，预测客人需求，甚至在客人未提出要求之前，我们就能替客人做到，使客人在消费中得到一种精神上的享受。

一次，丽都假日饭店前台服务员小范在接待一位法国小姐，正为她办理退房手续。此时，法国小姐点燃一支香烟，边吸边等待。小范正在操作中，突然感到客人在左右摇动，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。柜台上只有一个烟灰缸，而且放在另一头，客人看不见。小范明白了，马上停下手中的电脑，说了声“对不起”，起身紧走几步到柜台那头，把烟灰缸拿过来放在小姐的手下。只见小姐的手一动，不偏不歪正好掸在刚刚放下的烟灰缸里。手续办完，小姐离去。她刚刚走了几步又回来了，冲小范微微一笑，认真地说道：“小姐，我下次来北京还住丽都。”她为什么还要住丽都呢，因为她在小范的细微服务中受到了关注。

第三，突出“超常服务”。所谓“超常服务”就是超过常规服务的服务，也就是说为客人提供规范外的额外服务。这一点最容易打动客人的心，最容易给客人留下美好的印象。有的学者认为这是优质服务的主要表现形式。

有一位客人入住一酒店，不慎把眼镜框踩碎。凌晨，这位客人就找到总台打听什么地方能够修，准备亲自跑一下。服务员听后笑了，他问清这位客人的要求后说：“您甭急，放在这儿，中午回来时我保证给您修好！”这位客人半信半疑。中午酒店总台接待人员找到这位先生说：“这是您的眼镜。我们跑了三家，才找到相同颜色，跟老板已经说好，您不满意还可更换！”现在不少酒店已把一些超常服务的内容纳入了规范服务的轨道。

第四，强化微笑服务。“微笑是通向世界的护照”“微笑是友谊的桥梁”“微笑是美好心灵的体现”。因此，微笑服务应该是酒店的最基本服务，也是感情服务的主要组成部分。客人到酒店的需求是要得到高层次的精神享受。这主要通过员工一句温馨的语言、一个亲切的微笑体现出来。遗憾的是，直至目前为止，微笑服务对许多酒店来讲仍然是一道难题。

我走访过许多酒店，前台员工多数面部表情是“冷冰冰、木呆呆、阴沉沉”。平时员工之间的交谈笑意盎然，一见到客人，就立即板起面孔、一本正经，客人感受不到温馨友善的气氛。我们曾经做过测算，旅游酒店的前台员工只要有 1/3 能够笑起来，酒店的软件服务将会提高一个档次。

第五，要特别讲究温馨的语言和恰如其分的体态语。眼睛是心灵的窗户，语言是感情交流的工具。俗话说：“人受一句话，佛受一炷香。”见到客人，一句热情的招呼，一声诚挚的问候，会

使人有宾至如归之感；如果客人走在饭店的各个地方都能受到如此礼遇，客人会感到饭店的氛围似春风和煦、溪水潺潺。

语言也要讲究艺术，要善于“见什么人说什么话”，说出话来要使客人爱听、高兴。声调的高低、语音的粗细，都要根据不同对象加以调整。体态语是我们比较忽略的一点，应注重发扬。如果一位客人连续进出餐厅，多次听到同一句话“你好”，就使人感到厌烦。反过来，服务员不断变换方式，时而问候、时而微笑、时而点头示意，便会使人感到新颖自然。再如看到客人提着行李走来，员工“紧走”几步，抢上前去提供帮助，客人就会感到这个饭店热情、殷勤、友善、助人。这时便是“此处无声胜有声”了。

综上所述，我认为在旅游酒店开展感情服务应是饭店管理中的“点睛之笔”，而且具有充分的可操作性。

(本资料由作者根据相关资料改写)

小 结

本节从不同方面解释了服务的含义，服务的根本就是尊重服务对象，在与旅客交往中，如果没有对旅客的尊重，服务就不存在。服务有其自身的特征，了解服务的特征，可以提高客运服务的自觉性。掌握优质服务标准，能使客运服务工作做到有的放矢。

复习思考题

- (1) 服务的含义有哪些？
- (2) 英文中对服务是如何解释的？其具体内容是什么？
- (3) 服务的特征有哪些？
- (4) 优质服务标准包括哪些内容？

【实训】在服务中重视旅客

1. 实训目的

在实训中理解：服务就是在满足旅客需求的过程中让他感受到重视，而重视服务对象是行为和语言两方面表现出来的。

2. 实训内容

有一天，值班站长引领着一位抱怨误了车的旅客来到贵宾室。因为这位旅客来到检票口时，已经停止检票，按规定，客运员没有让这位旅客进站，他大吵大闹。最后，值班站长领他改签了车票，又把他带到贵宾室休息，这位旅客消除了抱怨。

请你扮演值班站长，接待这位余怒未消的旅客。

3. 实训步骤

(1) 按照提供的情景内容, 找一名学生扮演值班站长, 一名学生扮演抱怨的旅客。

(2) 扮演值班站长的学生要通过语言、行为传递出对旅客的尊重, 使旅客消除怨气。

(3) 在情景扮演之后, 同学进行点评, 点评扮演值班站长同学的得与失。最后, 指导教师进行归纳总结。

(4) 再找两位同学同样进行角色扮演, 之后再行点评、总结。

第二节 礼仪概述

一、礼仪的含义

礼仪是一个复合词, 包括“礼”和“仪”两部分。孔子云: “礼者, 敬人也。”“礼”的基本要求就是尊重, 即每一个人都必须尊重自己、尊重别人、尊重社会。从本质上讲, “礼”是一项做人的基本道德标准。

《辞源》解释: 仪, 就是规范和标准, 任何“礼”的基本道德要求, 都必须借助于规范的、具有可操作特征的“仪”才能恰到好处地得以表现。礼仪就是敬人的规范和标准, 就是在人际交往过程中, 按照一定的标准和规则去敬人, 去向对方表达一种美好的敬意。礼仪中敬人的规则 and 标准包括四个方面: 着装打扮、举手投足、言谈话语、待人接物。

对礼仪的理解还可以从以下几方面来说明:

从个人修养的角度来看, 礼仪可以说是一个人的内在修养和素质的外在表现。也就是说, 礼仪即教养, 素质体现于对礼仪的认知和应用。

从道德的角度来看, 礼仪可以被界定为为人处世的行为规范, 或者说是标准做法、行为准则。

从交际角度来看, 礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术, 也可以说是一种交际方式或方法, 是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。

从审美的角度来看, 礼仪可以说是一种形式美, 是人的心灵美的必然外化。

二、礼仪的原则

作为一种约定俗成的行为规范, 礼仪有其自身的规律性的东西, 这也就是礼仪的原则。在服务过程中, 运用礼仪要掌握以下原则:

1. 敬人

尊敬他人是人际交往获得成功的重要保证, 也是礼仪的核心。敬人的原则就是服务过程中, 要将对服务对象的恭敬与重视放在首位, 切勿伤害服务对象的自尊心, 更不能侮辱对方的人格。在服务过程中, 我们的所作所为, 只要不失敬于人, 哪怕具体做法一时失当, 也不能算是失礼。

2. 自律

自律的原则就是要求克己, 也就是要求自身树立良好的道德理念和行为准则, 积极主动、自觉自愿、表里如一地去自我对照、自我反省、自我要求、自我检点、自我约束。通过礼仪教育与训练, 逐渐使交往个体树立起一种内心的道德理念和行为修养准则。

3. 真诚

真诚的原则就是要求在服务过程中，服务人员必须诚心诚意、待人以诚，只有如此，才能表达对服务对象的尊敬与友好，才能更好地被对方所理解、所接受。与此相反，倘若仅把礼仪作为一种道具和伪装，在具体操作礼仪规范时口是心非、言行不一，则有悖礼仪的基本宗旨。

4. 宽容

宽容的原则就是要求在服务过程中，既要严于律己，更要宽以待人。要多容忍他人、多体谅他人、多理解他人，学会换位思考，千万不可对服务对象求全责备、斤斤计较、过分苛求、咄咄逼人。

5. 适度

适度的原则就是要求应用礼仪时，为了保证与他人的交往取得成效，必须注意技巧、合乎规范，特别要注意做到把握分寸、认真得体。凡是做过了头，或者做不到位，都不能正确表达自己的自律、敬人之意。

6. 平等

平等原则就是尊重服务对象、以礼相待，对于任何服务对象都必须一视同仁，给予同等程度的礼遇。在具体运用礼仪时，允许因人而异，根据不同的交往对象，采取不同的具体方法。不允许因为交往对象彼此之间在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己关系亲疏远近等方面有所不同，就厚此薄彼、区别对待，给予不同待遇。

三、礼仪的功能

随着我们人际交往的日益频繁，礼仪越来越受到了人们重视，这主要是因为它具有多重重要的功能，既有助于个人，又有助于社会。

礼仪的功能之一，有助于提高人们的自身修养。

在人际交往中，礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳。礼仪不仅反映着一个人的交际技巧与应变能力，而且还反映一个人的气质风度、阅历见识、道德情操、精神风貌。因此，在这个意义上，完全可以说礼仪即教养。由此可见，学习礼仪、运用礼仪，有助于提高个人的修养，有助于提高个人的文明程度。

礼仪的功能之二，有助于人们美化自身、美化生活。

个人形象是一个人仪容、表情、举止、服饰、谈吐、教养的集合，而礼仪在上述诸方面都有自己详尽的规范。因此学习礼仪、运用礼仪，无疑将有益于人们更好、更规范地设计个人形象、维护个人形象，更好、更充分地展示个人的良好教养与优雅风度。

礼仪的功能之三，有助于促进人们的社会交往，改善人们的人际关系。

运用礼仪最大的好处就在于，能帮助人们规范彼此的交际活动，更好地向交往对象表达自己的尊重、敬佩、友好与善意，增进彼此之间的了解与信任。假如人皆如此，长此以往，必将促进社会交往的进一步发展，帮助人们更好地取得交际成功，进而造就和谐、完美的人际关系，取得事业的成功。

礼仪的功能之四，有助于净化社会风气，推动社会主义精神文明建设。

反映个人教养的礼仪，是人类文明的重要标志之一。一个人、一个单位、一个国家的礼仪水准如何，往往反映着这个人、这个单位、这个国家的文明程度、整体素质、整体教养。由此

可见,遵守礼仪、应用礼仪,将有助于净化社会风气,提升个人乃至全社会的精神文明方面的品位。

小 结

礼仪讲的就是敬人的规则 and 标准,敬人的规则 and 标准包括四个方面,即着装打扮、举手投足、言谈话语、待人接物。礼仪是一个人内在修养的外在表现,客运服务人员提高自己的礼仪水准,是做好服务工作的保证。礼仪的功能就是内强素质,外塑形象,增进交往。

复习思考题

- (1) 如何理解礼仪的含义?
- (2) 礼仪的原则有哪些? 如何理解“敬人”的原则?
- (3) 具体说明礼仪的功能。

【实训】训练和观察服务中正确的礼仪行为

1. 实训目的

掌握礼仪的基本知识,明确服务中正确的礼仪规范与表现。

2. 实训内容

组织学生有目的地到服务场所观察,体会服务人员的服务礼仪运用情况,让学生意识到遵守礼仪规范在服务中的重要性。

3. 实训步骤

- (1) 让学生分成若干小组,走进服务场所观察并收集礼仪在服务中应用的小案例。
- (2) 在课堂上分享大家收集来的礼仪在服务中应用的小案例。
- (3) 先分享正面的小案例,之后,再分享反面的小案例。
- (4) 找出一个典型的正面小案例,找同学扮演其中的角色,在表演中,要把正面的信息表现出来。
- (5) 最后教师做总结,明确礼仪在服务中的作用。

第三节 什么是服务礼仪

一、服务礼仪的含义

服务礼仪就是礼仪在服务行业内的具体运用,是礼仪的一种特殊形式,是在服务过程中,

服务人员按照一定的标准和规则去向服务对象表达敬意的行为规范，也就是服务人员在工作岗位上，通过着装打扮、言谈举止、待人接物等，对服务对象表示尊重和友好的行为规范和惯例。

所谓行为，指的是人们受自己思想意志的支配而表现在外的活动。所谓规范，则是指标准的、正确的做法。行为规范是指人们在特定场合之内进行活动时标准、正确的做法。服务礼仪的实际内涵，则是指服务人员在自己的工作岗位上向服务对象提供服务时，表达敬意的标准、正确的做法。

二、服务礼仪的内容

服务礼仪主要以服务人员的服务思想、仪容礼仪、仪态礼仪、服饰礼仪、语言礼仪和岗位服务礼仪规范为其基本内容。

服务礼仪基本理论是指运用服务礼仪的一般规律，是服务礼仪及其运用过程的高度概括，服务礼仪基本理论指导着服务的实践活动。

服务仪容礼仪是指服务人员的相貌和面容，主要包括发型、面部和肢体修饰、美容化妆等礼仪规范。

服务仪态礼仪就是服务人员的身体姿态，包括服务人员的站姿、坐姿、行姿、手势、表情以及身体展示的各种动作等礼仪规范（见图 1-2）。

服务服饰礼仪是服务人员的外表，包括服务人员的穿着、打扮、举止、风度等，主要有穿着制服、套裙、工装、鞋袜，以及佩戴帽子、领花、工牌等礼仪规范。

服务语言礼仪是服务人员与旅客沟通过程中所使用的规范语言、语调等礼仪规范。

对于以上各方面的具体问题，服务礼仪都有详细的规定和特殊要求。离开了这些由一系列具体做法所构成的基本内容，服务便无规范性与可操作性可言。



图 1-2

三、学习服务礼仪的意义

铁路客运服务礼仪是客运服务人员在工作岗位上通过言谈、举止等对旅客表示尊重和友好的行为规范，是铁路客运优质服务的重要组成部分。铁路客运人员学习服务礼仪，不仅有利于员工提高个人的内在修养，而且能够提升铁路企业的形象。