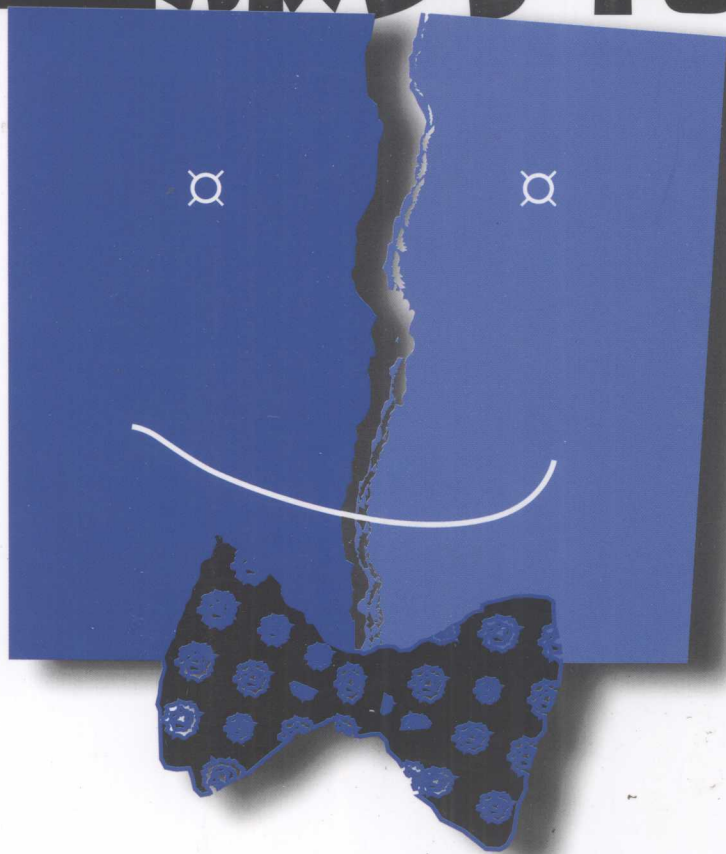


New Guide
to the Trade Service
Etiquette

· 现代礼仪丛书 ·

俞正昆 编著

行业服务礼仪



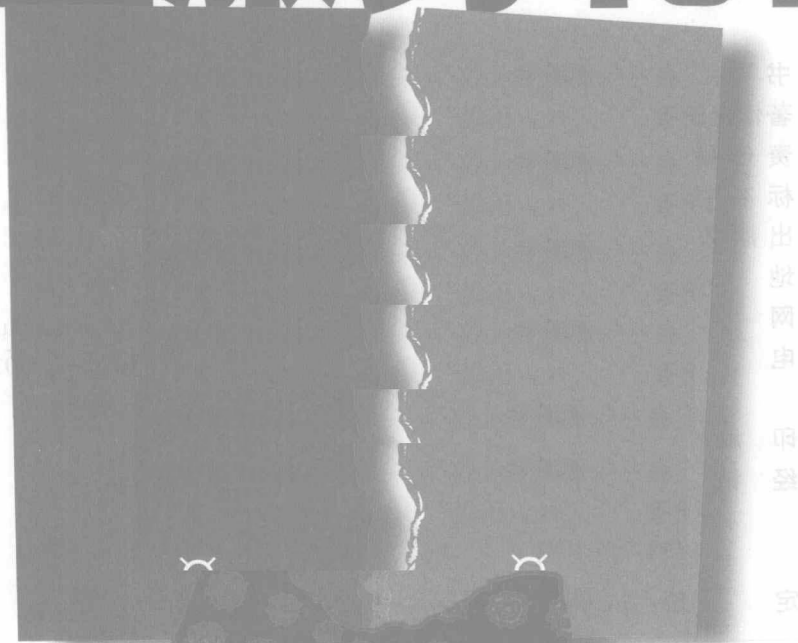
北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

New Guide
to the Trade Service
Etiquette

· 现代礼仪丛书 ·

金正易 编著

行业服务礼仪



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

行业服务礼仪/金正昆编著. —北京: 北京大学出版社, 2009. 4

(现代礼仪丛书)

ISBN 978 - 7 - 301 - 15021 - 4

I. 行… II. 金… III. 商业服务—礼仪 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 042604 号

书 名: 行业服务礼仪

著作责任者: 金正昆 编著

责任编辑: 陈 莉

标准书号: ISBN 978 - 7 - 301 - 15021 - 4/F · 2136

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn> 电子邮箱: pw@pup.pku.edu.cn

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62750112

出版部 62754962

印 刷 者: 北京丽源印刷厂

经 销 者: 新华书店

787 毫米×1092 毫米 16 开本 18 印张 261 千字

2009 年 4 月第 1 版

定 价: 36.00 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容

版权所有, 侵权必究

举报电话: 010 - 62752024

电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn

序言

Preface

服务行业，是城市或地区的文明窗口。服务行业的礼仪规范水准，直接反映所在城市或地区的社会文明程度，是城市的一张直观的名片。随着对外开放的日益扩大和国际交往的日益频繁，我国正加快与世界的接轨与融合，服务行业的礼貌待客也是我国悠久文明的重要展示。

作为社会窗口的服务行业，其服务礼仪是决定其服务水准、服务质量的重要因素。普及服务行业的礼仪知识，明确服务行业的礼仪规范，完善服务行业的礼仪行为，既是建设和谐社会、为社会文明作贡献的表现，又是服务行业本身赢得用户、提高竞争力的发展需要。只有充分调动服务行业全体员工的积极性，着力倡导服务行业的行为规范，才能营造出一个文明和谐的环境，为素有“礼仪之邦”之称的中国，在全世界树起彬彬有礼、热情待客、优质服务的良好形象。

本书依据国际通行惯例，对各个窗口服务行业的从业人员所必须遵循的服务礼仪规范，做了详细阐述和重点介绍。

1. 礼仪的内涵与特征

在当代社会中，与“礼”相关的词最常见的有三

序言 Preface

个，即礼仪、礼节和礼貌。在大多情况下，它们被视为一体，甚至可以混合使用。其实，从内涵上来看，三者不可简单地混为一谈。它们之间既有区别，又有联系。礼貌，一般是指在人际交往中，通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬，它侧重于表现人的品质与素养。礼节，通常是指人们在交际场合，相互表示尊重、友好的惯用形式，它实际上是礼貌的具体表现方式。礼节与礼貌之间的相互关系是：没有礼节，就无所谓礼貌；有了礼貌，就必然需要具体的礼节。礼仪，则是对礼节、仪式的统称。它是指在人际交往中，自始至终地以一定的、约定俗成的程序和方式来表现的律己、敬人的完整行为。显而易见，礼貌是礼仪的基础，礼节则是礼仪的基本组成部分。换言之，礼仪在层次上要高于礼貌、礼节，其内涵更深、更广。礼仪，实际上是由一系列具体的、表现礼貌的礼节所构成的，它不像礼节一样只是某种单一的做法，而是一个表示礼貌的系统、完整的过程。从本质上讲，三者所表现的都是对人的尊敬。

礼仪所包含的种类很多，例如，商务礼仪、社交礼仪等，而本书将要详细谈到的礼仪也是礼仪的一个分支即服务礼仪。

礼仪是在人们漫长的社会实践中逐步地形成、演变和发展的。现代礼仪具有文明性、普适性、变化性、多样性等特性。

所谓文明性，指礼仪是人类文明的结晶，是现代文明的重要组成部分。人类文明的宗旨是尊重，既是对人

也是对己的尊重，这种尊重总是同人们的生活方式有机地、自然地、和谐地和毫不勉强地融合在一起，成为人们日常生活、工作中的行为规范。这种行为规范反映着个人的文明素养，比如待人接物热情周到、彬彬有礼；彼此间互帮互助、彼此尊重、和睦相处；注重个人卫生，穿着适时得体，见人总是微笑着问候致意，礼貌交谈，文明用语等就体现了人们的品行修养。

所谓普适性，是指无论是交际礼仪还是服务礼仪，都是人们在社会交往过程中形成并得到共同认可的行为规范。人们尽管分散居住于五大洲、四大洋的不同角落，但是，许多礼仪在全世界都是通用的。例如：问候、打招呼、礼貌用语、各种庆典仪式、签字仪式等场合的礼仪。虽然各国家、各地区、各民族形成了许多特有的风俗习惯，但就礼仪本身的内涵来说，仍具有共通性。而且，正是由于礼仪拥有共通性，才形成了国际交往礼仪。

所谓变化性，是指礼仪随着时间的推移而不断地发生着变化。可以说，每一种礼仪都有其产生、形成、演变、发展的过程。礼仪在运用时也具有灵活性。一般说来，在非正式场合，有些礼仪可不必拘于约定俗成的规范，可增可减，随意性较大。在正式场合，讲究礼仪规范是十分必要的。但如果双方已非常熟悉，即使是较正式的场合，有时也不必过于讲究礼仪规范。

所谓多样性，是指礼仪的多种多样。世界各地礼仪各成体系，从语言的表达礼仪到文字的使用礼仪，从举

止礼仪到规范化仪式，从服饰礼仪到仪表礼仪，从风俗礼仪到宗教礼仪等，在不同的国家、不同的场合，其表达方式都有所不同。比如常见的见面礼节就有握手礼、点头礼、亲吻礼、鞠躬礼、合十礼、脱帽礼、问候礼等。礼仪可谓多种多样，繁纷复杂。有些礼仪所表达的方式或内容，在甲国家或地区与乙国家或地区可能截然相反。

2. 中国的礼仪文化

我国自古就是一个闻名世界的礼仪之邦。早在三千多年前的西周时期，我国的古代礼仪就已基本成型。到了春秋时期，更是由孔子集其大成并发扬光大。此后，由孔子所构造的礼仪体系一直影响中国社会长达两千多年。

我国的古代礼仪提出了礼仪的一些基本原则，制定了人际交往的行为规范，并且强调“礼之用，和为贵”，这些都是可以为现代礼仪所借鉴的。

与古代礼仪相比，现代礼仪更为关心的是人际交往的成功，因此其核心内容就是人际交往的行为规范。在继承我国古代礼仪的精华的同时，现代礼仪十分注意汲取外国礼仪，特别是注意吸收目前通行的当代国际礼仪的一切长处，为我所用。

中国的传统礼仪文化，强调人际“和谐”。众所周知，“和谐”是中国传统文化的精华。在中国古代经典里，把各种关系的协调和连贯一致比喻为悦耳的音乐一

样“和谐”。中国古人把“和谐”作为处理人与自然、人与人、人与社会、人的身心之间等关系的理想范式，并使之成为中国传统文化思想中的普遍原理。

一般而言，“和谐”思想的主要内容，包括“和平、和睦、仁爱”。

“和平”是“和谐”思想在国家关系上的体现。中华民族具有十分深厚的文化底蕴，中国历来非常崇尚“和”的思想。中国古代著名思想家墨子所提倡的反对武力和战争、以德治国的思想在现今看来也是非常正确的。因此，在“以和为贵”的理念和价值观的影响下，中华民族形成了崇尚和平、反对战争的历史传统。

“和睦”是“和谐”思想在处理家庭、民族、宗教等关系上的体现。和睦，通常是指相处融洽、包容、和善。在家庭关系中，中国传统文化主张“家和万事兴”。在民族关系和宗教关系问题上，同样需要和睦相处、互惠互利，只有具有忍让和宽容的胸怀，才能在处理相互关系中化干戈为玉帛。

“仁爱”是“和谐”关系在人与人关系上的体现。中国传统文化强调人伦和谐的思想，儒家思想更追求“仁者爱人”。即用博爱之心理解、包容、关爱他人，在亲人、朋友之间，甚至是同对手竞争中也应心存仁爱之心。仁爱能使不同种族、不同阶层的人走到一起，建立起人们的诚信、理解、关怀的信念。

3. 行业服务礼仪的自身发展

随着科技的发展、信息的发达，企业的技术、产

品、营销策略等很容易被竞争对手所模仿，而代表本企业形象的服务意识及由每位员工表现出来的服务精神却是不可模仿的。

在市场经济条件下，商品的竞争就是服务的竞争。怎样把客户放在首位，最大限度地为客户提供规范化、人性化的服务，以满足客户需求，是现代企业面临的最大挑战。所以，现代服务行业必须在服务上下工夫，才能在同行业中获得持续、较强的竞争力。

对于服务人员来说，如何做好服务工作，不仅需要职业技能，更需要懂得服务礼仪规范：热情周到的态度、敏锐的观察能力、良好的口语表达能力以及灵活、规范的事件处理能力。

什么是行业服务礼仪？就是服务人员在工作岗位上，通过言谈、举止、行为等，对客户表示尊重和友好的行为规范和惯例。简单地说，就是服务人员在工作场合适用的礼仪规范和工作艺术。行业服务礼仪是体现服务的具体过程和手段，使无形的服务有形化、规范化、系统化。

有形、规范、系统的行业服务礼仪，不仅可以树立服务人员和企业良好的形象，更可以塑造受客户欢迎的服务规范和服务技巧，能让服务人员在和客户交往中赢得理解、好感和信任。

所以，对服务行业的每一个从业人员来说，学习和运用服务礼仪，已不仅仅是自身形象的需要，更是提高企业效益、提升企业竞争力的需要。

总之，行业服务礼仪所注重的既是塑造中华文明的需要，也与建设和谐社会的精神相辅相成。我们相信，通过服务行业全体人员的共同努力，以及2008年北京奥运会的大力推动和集中展示，礼仪之邦的优秀传统一定会与当代文明达到完美的融合。

目 录

序 言 1

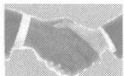
上篇 行业服务礼仪的基本规范

第1章 礼貌待客

一、待客准则 4
二、友善热忱 10
三、服务周全 13

第2章 文明迎客

一、仪容端正 18
二、语言文雅 23
三、举止规范 32



第3章 交际有礼

一、初次接待	44
二、交谈礼仪	50
三、互访礼仪	53
四、馈赠礼仪	61

第4章 涉外服务

一、涉外通则	72
二、礼宾规范	81
三、食宿周到	91

下篇 具体服务行业的礼仪规范

第5章 交通服务礼仪

一、客车服务	100
二、出租车服务	113

三、空乘人员服务..... 124

第 6 章 酒店服务礼仪

一、服务的基本要求 134

二、前厅服务礼仪..... 137

三、客房服务 144

四、康乐服务 151

第 7 章 餐饮服务礼仪

一、服务的基本要求 158

二、中餐的宴会服务 167

三、西餐的宴会服务 175

第 8 章 商场服务礼仪

一、服务的基本要求 180

二、营业员的工作..... 185

三、商场销售 194

四、商品导购 201



第9章 银行服务礼仪

一、服务的基本要求	212
二、银行的服务礼仪	221
三、银行服务的规范	232

第10章 旅游服务礼仪

一、员工素质	238
二、形象礼仪	243
三、礼貌用语	247
四、旅行社的服务	251
五、导游员的服务	259
后 记	273

• 上 篇 •

行业服务礼仪的基本规范

How to talk?
How to do?

*How to offer
service?*



How to talk?

How to do?

第 **1** 章

礼 貌 待 客

“有朋自远方来，不亦乐乎。”这句圣人之言已被国人吟诵了两千多年。自古以来，礼貌待客就是中华礼仪之邦的应有风范。随着时代的发展，在物质生活日益丰富的今天，人们在公务活动与社会交往中，对礼仪的要求越来越高。同时，随着我国对外开放的不断扩大，越来越多的国际友人来华进行商务或旅游活动。东西方文化的差异，要求我们的待客之道必须符合一定的礼仪规范。因此，了解相关的礼仪知识，提供周到的文明服务，可以为服务行业带来阳光与春风。

How to offer service?