

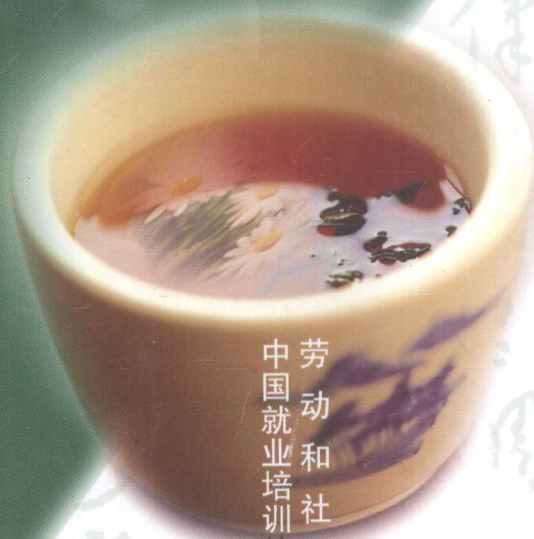


专用于国家职业技能鉴定

国家职业资格培训教程

茶艺师

[初级技能 中级技能 高级技能]



劳动和社会保障部
中国就业培训技术指导中心
组织编写



中国劳动社会保障出版社

专用于国家职业技能鉴定

国家职业资格培训教程

茶艺师

(初级技能 中级技能 高级技能)

劳动和社会保障部
中国就业培训技术指导中心 组织编写

中国劳动社会保障出版社

0085221

国家职业资格培训教程

图书在版编目(CIP)数据

茶艺师：初级技能 中级技能 高级技能/劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心组织编写. —北京：中国劳动社会保障出版社，2004

国家职业资格培训教程

ISBN 7-5045-4034-X

I. 茶… II. 劳… III. 茶-文化-技术培训-教材 IV. TS971

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 091674 号

茶艺师 初级技能 中级技能 高级技能
中国劳动社会保障出版社出版发行

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出版人：张梦欣

*

北京市艺辉印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 12.5 印张 312 千字

2004 年 9 月第 1 版 2006 年 4 月第 4 次印刷

印数：10000 册

定价：22.00 元

读者服务部电话：010 - 64929211

发行部电话：010 - 64927085

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010 - 6491134

国家职业资格培训教程

茶艺师

编审委员会

主任 陈 宇

委员 陈李翔 陈文华 余 悦 姚国坤 刘启贵

刘永澎 葛 玮

本书编审人员

主 编 陈文华 余 悦

编 者 余 悦 刘清荣 龚建华 连振娟 柏 凡

邓 婷 齐玲玲 叶 静 谭 波 袁勤迹

张丽颖 郑春英 李 靖

审 稿 姚国坤 刘启贵

前 言

为推动茶艺师职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在茶艺从业人员中推行国家职业资格证书制度，劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业标准——茶艺师》（以下简称《标准》）制定工作的基础上，组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了《国家职业资格培训教程——茶艺师》（以下简称《教程》）。

《教程》紧贴《标准》，内容上，力求体现“以职业活动为导向，以职业技能为核心”的指导思想，突出职业培训特色；结构上，针对茶艺师职业活动的领域，按照模块化的方式，分初级、中级、高级、技师、高级技师5个级别进行编写。《教程》的基础知识部分内容涵盖《标准》的“基本要求”；技能部分的章对应于《标准》的“职业功能”，节对应于《标准》的“工作内容”，节中阐述的内容对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”。

《国家职业资格培训教程——茶艺师（初级技能 中级技能 高级技能）》适用于对初级、中级、高级茶艺师的培训，是职业技能鉴定的指定辅导用书。

本书由余悦、刘清荣、龚建华、连振娟、柏凡、邓婷、齐玲玲、叶静、谭波、袁勤迹、张丽颖、郑春英、李靖编写；陈文华、余悦主编；姚国坤、刘启贵审稿。

由于时间仓促，不足之处在所难免，欢迎读者提出宝贵意见和建议。

劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心

目 录

初级茶艺师工作技能

第一章 礼仪与接待 (I)	(1)
第一节 礼仪 (I)	(1)
第二节 接待 (I)	(10)
第二章 准备与演示 (I)	(16)
第一节 茶艺准备 (I)	(16)
第二节 茶艺演示 (I)	(39)
第三章 服务与销售 (I)	(51)
第一节 茶事服务 (I)	(51)
第二节 销售 (I)	(73)

中级茶艺师工作技能

第四章 礼仪与接待 (II)	(89)
第一节 礼仪 (II)	(89)
第二节 接待 (II)	(91)
第五章 准备与演示 (II)	(94)
第一节 茶艺准备 (II)	(94)
第二节 茶艺演示 (II)	(110)
第六章 服务与销售 (II)	(118)
第一节 茶事服务 (II)	(118)
第二节 销售 (II)	(135)

高级茶艺师工作技能

第七章 礼仪与接待 (III)	(140)
第一节 礼仪 (III)	(140)
第二节 接待 (III)	(150)

第八章 准备与演示 (Ⅲ)	(158)
第一节 茶艺准备 (Ⅲ)	(158)
第二节 茶艺演示 (Ⅲ)	(168)
第九章 服务与销售 (Ⅲ)	(181)
第一节 茶事服务 (Ⅲ)	(181)
第二节 销售 (Ⅲ)	(189)

初级茶艺师工作技能

第一章 礼仪与接待 (I)

第一节 礼 仪 (I)

礼仪是一个宽泛的概念,它是人们在共同生活和长期交往中约定俗成的社会规范,它指导和协调个人或团体在社会交往过程中采取有利于处理相互关系的言行举止。

一、仪表

仪表指的是人的外表,它包括容貌、服饰、姿态等各个方面。端庄、美好、整洁的仪表在接待过程中能够使客人产生好感,从而有利于提高工作效率。从泡茶上升到茶艺,泡茶的人与泡茶的过程、所冲泡的茶叶已融为一体,这时泡茶者的服装、仪容、心态,应与环境相配合。

1. 得体的着装

服装,大而言之是一种文化,它反映着一个民族的文化素养、精神面貌和物质文明发展的程度;小而言之,服装又是一种“语言”,它能反映出一个人的职业、文化修养、审美意识,也能表现出一个人对自己、对他人以至对生活的态度。着装的原则是得体和谐。

在泡茶过程中,如果服装颜色、式样与茶具环境不协调,“品茗环境”就不会是优雅的。茶艺师在泡茶时服装不宜太鲜艳,要与环境、茶具相匹配。品茶需要一个安静的环境,平和的心态。如果泡茶者服装颜色太鲜艳,就会破坏和谐优雅的气氛,使人有躁动不安的感觉。另外,服装式样以中式为宜,袖口不宜过宽,否则会沾到茶具或茶水,给人一种不卫生的感觉。服装要经常清洗,保持整洁。

2. 整齐的发型

作为茶艺师,发型的要求与其他岗位有一些区别。如果你主持茶艺的操作,头发应梳洗干净整齐,应避免头部向前倾时头发散落到前面来,否则会挡住视线影响操作。同时还要避免头发掉落到茶具或操作台上,否则客人会感觉很不卫生。

发型原则上要适合自己的脸型和气质,要按泡茶时的要求进行梳理。如是短发,要求在低头时,头发不要落下挡住视线;如果是长发,泡茶时应将头发束起,否则将会影响操作。

3. 优美的手型

作为茶艺师,如果是女士,首先要有一双纤细、柔嫩的手,平时注意适时的保养,随时

保持清洁；如果是男士，则要求干净。因为在泡茶的过程中，客人的目光始终停留在你的手上，观看泡茶的全过程，因此服务人员的手极为重要。

手上不要带饰物，如果佩戴太“出色”的手饰，会有喧宾夺主的感觉，显得不够高雅，而且体积太大的戒指、手链也容易敲击到茶具，发出不协调的声音，甚至会打破茶具。手指甲不要涂上颜色，否则给人一种夸张的感觉。茶艺操作过程中，双手处于主角的地位，主持者进行操作时，拿茶壶或其他茶具，如果手没洗干净，很可能污染茶叶与茶具。在茶艺比赛的时候，常听到评审老师提到哪个杯子有化妆品的味道，哪个杯子有肥皂的味道，这都是洗手时没把异味彻底冲掉，或是泡茶之前用手托腮，沾上了面部化妆品的味道所致。

指甲要及时修剪整齐，保持干净，不留长指甲。

4. 干净的面部

茶是淡雅的物品。茶艺服务人员如果是女士，为客人泡茶时，可化淡妆，不要浓抹脂粉，也不要喷洒味道浓烈的香水。否则，茶香会被破坏，与茶叶给人的感觉也是不一致的。如果是男士，泡茶前要将面部修饰干净，不留胡须，以整洁的姿态面对客人。

面部平时要注意护理、保养，保持清新健康的肤色。在为客人泡茶时面部表情要平和放松，面带微笑。

5. 优雅的举止

举止是指人的动作和表情，日常生活中人的一举手一投足、一颦一笑都可概括为举止。举止是一种不说话的“语言”，它反映了一个人的素质、受教育的程度及能够被人信任的程度。

对于茶艺服务人员来讲，在为客人泡茶过程中的一举一动尤为重要。就拿手的动作来说，如果左手趴在桌上，右手泡茶，看起来就显得很懒散；右手泡茶，左手不停地动，会给人一种紧张的感觉；一手泡茶，一手垂直吊在身旁，从对方看来，就像缺了一只手的样子，不进行操作的手最好自然地放在操作台上。

在放置茶叶时，为了看清茶叶放了多少，把头低下来往壶内看，显得不够从容；有时担心泡过头，放着客人不管，瞪着计时器看，也是不好的动作；弯着身体埋头苦干，个性显得不够开朗，待客不够亲切。泡茶时，身体尽量不要倾斜，以免给人失重的感觉。

一个人的个性很容易从泡茶的过程中表露出来，也可以借着姿态动作的修正，潜移默化地陶冶一个人的心情。当你看到一个人笑咪咪地端端正正冲泡着最好的春茶时，还没有喝就已经感受了她健康、可爱的气息。

开始练习泡茶的时候，一个动作、一个动作地背出来只求正确，打好基础；慢慢地，各项动作会变得纯熟。这时就要注意两件事：第一，将各种动作组合的韵律感表现出来；第二，将泡茶的动作融入与客人的交流中。

泡茶时，茶的味道虽最为重要，但泡茶人得体的服装、整齐的发型、姣好的面部和优雅的动作也会给人一种赏心悦目的感觉，使品茶成为一种真正的享受。

6. 正确的姿态

正确的站姿、坐姿、走姿、蹲姿是提供良好服务的重要基础，也是使客人在品茶的同时得到感观享受的重要方面。

(1) 站姿

优美而典雅的站姿，是体现茶艺服务人员自身素养的一个方面，是体现服务人员仪表美

的起点和基础。

站姿的基本要求是：站立时直立站好，从正面看，两脚脚跟相靠，两脚尖呈 $45^{\circ}\sim 60^{\circ}$ 。身体重心线应在两脚中间向上穿过脊柱及头部，双腿并拢直立、挺胸、收腹、梗颈。双肩平正，自然放松，双手自然交叉于腹前，双目平视前方，嘴微闭，面带笑容。

站姿是茶馆茶艺服务人员的基本功。站立时，身体要端正，收腹、挺胸、提臀，眼睛平视，下巴微收，嘴巴微闭，面带微笑，平和自然，双臂自然下垂或在体前丹田处交叉，右手放在左手上，主要是为了尽快转向下一个动作。因为右手为阳、左手为阴，在茶道、茶艺表演中要把右手放上面。一个亭亭玉立的站姿，不管在品茗服务区或是在表演台上，都能体现茶艺人员的整体美感，都能给茶客以一道亮丽的风景线。

1) 站姿要领 站立时精神饱满、心情放松、脖颈挺直、头顶上悬、气往下压、自然伸展，身体有向上之感，表情要温文尔雅。腹肌、臀大肌微收缩并向上提，臀、腹部前后相夹，髋部两侧略向中间用力。

2) 茶艺服务人员的站姿 女茶艺服务人员站立时，双脚呈“V”字形，两脚尖开度为 50° 左右，膝和脚后跟要靠紧；如果双脚叉开，就很不雅观。男茶艺服务人员双脚叉开的宽度窄于双肩，双手可交叉放在背后。

①身体不要东倒西歪、耸肩歪脑。双手不要叉腰，不要抱在胸前，不要插入衣袋，不要放在身后。身体重心主要支撑于脚掌、脚弓上。站累了双脚可暂作“稍息”状，但上体仍须保持正直。其要求是身体重心偏移到左脚或右脚上，另一条腿微向前屈，使脚部肌肉放松。

②站立时应留意周围或同事的招呼。站立时间过长，在不影响“阵容”的情况下要“寻找事做”。另外，站立时要观察茶客的动态，注意茶客的需求，但不可“眼睁睁”地直盯着茶客，应灵活应变。

3) 茶艺表演的站姿 当腿和手的动作略有变化时，站姿也随之变化，可以站成“丁”字步，双手在体前交叉。在茶艺表演中冲泡往往采用此种站姿，或者双手端着托盘也站成“丁”字步，这是女茶艺服务人员优美典雅的站姿。挺拔的站姿给人以优美高雅、庄重大方、精力充沛、信心十足和积极向上的印象。

(2) 坐姿

由于茶艺服务人员在工作中经常要为客人沏泡各种茶，有时需要坐着进行，因此工作人员良好的坐姿也显得尤为重要。

正确的坐姿是：泡茶时，挺胸、收腹、头正肩平，肩部不能因为操作动作的改变而左右倾斜。双腿并拢。双手不操作时，平放在操作台上，面部表情轻松愉悦，自始至终面带微笑。

为茶客沏茶或表演茶艺是茶艺服务人员的主要工作，不论是在茶客的桌上冲泡或在台上表演，坐姿是一种静态造型，坐姿不正确会显得懒散无礼，有失高雅。端庄优美的坐姿，会给人以文雅、稳重、大方、自然、亲切的美感。

1) 正式坐姿 茶艺服务人员入坐时，略轻而缓，但不失朝气，走到坐位前面转身，右脚后退半步，左脚跟上，然后轻稳地坐下。最好坐椅子的一半或 $2/3$ 处，穿长裙子的要用手把裙子向前拢一下。坐下后上身正直，头正目平，嘴巴微闭，脸带微笑，小腿与地面基本垂直，两脚自然平落地面，两膝间的距离，男茶艺服务人员以松开一拳为宜，女茶艺服务人员双脚并拢，与身体垂直放置，或者左脚在前右脚在后交叉成直线。注意两手、两腿、两脚的

正确摆法。

2) 侧点坐姿 侧点坐姿分左侧点式和右侧点式,采取这种坐姿,也是很好的动作造型。

根据茶椅、茶桌的造型不同,坐姿也发生变化,比如茶桌的立面有面板或茶桌有悬挂的装饰物障碍,无法采取正式坐姿,可选用左侧点式或右侧点式坐姿。左侧点式坐姿要双膝并拢,两小腿向左斜伸出,左脚跟靠于右脚内侧中间部位,左脚脚掌内侧着地,右脚跟提起,脚掌着地。右侧点式坐姿相反。

如果是腿部丰满或穿长裤的茶艺服务人员,要使小腿部分看起来略显修长,坐时要将膝盖与脚间的距离尽量拉远,线条看起来会优美些。

无论哪一种坐姿,都要自然放松,面带微笑。优雅的坐姿对茶艺服务人员来讲,真是太重要了。一般在做茶艺表演时,较多的是坐着冲泡操作的,遗憾的是在很多出版的茶艺表演图片中,有的茶艺服务人员双膝分开,非常不雅观;有的茶艺服务人员提壶时,肩膀一边高一边低,也是不好看的;有的下巴没收,感觉脊梁不挺;有的凳子太低,桌子太高,看不出美感;有的身体离桌子太近,显得很不自在。甚至在参加一些国际性的茶艺表演时也有类似情况,如茶艺服务人员在高处或舞台上表演,敞开膝盖及腿,显得很不得体。

3) 跪式坐姿(即日本人称的“正坐”) 坐下时将衣裙放在膝盖底下,显得整洁端庄,手臂腋下留有一个品茗杯大小的余地,两臂似抱圆木,五指并拢,手背朝上,重叠放在膝盖头上,双脚的大拇指重叠,臀部坐在其上,臀部下面像有一纸之隔之感,上身如站立姿势,头顶有上拔之感,坐姿安稳。

4) 盘腿坐姿 这种坐姿一般适合于穿长衫的男性或表演宗教茶道。坐时用双手将衣服撩起(佛教中称提半把)徐徐坐下,衣服后层下端铺平,右脚置在左脚上,用两手将前面下摆稍稍提起,不可露膝,再将左脚置于右腿上,最后将右脚置于左腿上。

(3) 走姿

人的走姿是一种动态的美,茶艺服务人员在工作时经常处于行走的状态中。茶艺服务人员由于诸多方面的原因,在生活中形成了各种各样的行走姿态,或多或少地影响了人体的动态美。因此,要通过正规训练,使他们掌握正确优美的走姿,并运用到工作中去。

走姿的基本方法和要求是:上身正直,目光平视,面带微笑;肩部放松,手臂自然前后摆动,手指自然弯曲;行走时身体重心稍向前倾,腹部和臀部要向上提,由大腿带动小腿向前迈进;行走线迹为直线。

步速和步幅也是行走姿态的重要要求,茶艺馆服务员在行走时要保持一定的步速,不要过急,否则会给客人不安静、急躁的感觉。步幅是每一步前后脚之间距离 30 cm,一般不要要求步幅过大,否则会给客人带来不舒服的感觉。

行云流水般的轻盈走姿,体现了茶艺服务人员的温柔端庄,大方得体。款款轻盈的步态,给茶客以动态美。茶馆茶艺服务人员的步幅应稍小些,因为步幅过大,人体前倾的角度必然加大,茶艺服务人员经常手捧茶具来往较易发生意外。另外,步幅过大再加上较快的速度,容易让人产生“风风火火”的感觉,会减弱茶馆的宁静和茶艺服务人员的优雅之感。

1) 舞台茶艺表演走姿 茶艺服务人员根据茶艺表演的主题、时代的背景、服饰的造型、情节的配合、音乐的节奏来确定走姿。走姿应随着主题内容而变化,或矫健轻盈,或精神饱满,或端庄典雅,或缓慢从容,可谓千姿百态,没有固定的模式。不管哪一种走姿都要让茶客感到优美高雅、体态轻盈。在出场时,以融入自己的思想、情感和行走的不同方式,将信

息传递给观众、茶客,使观众感到茶艺服务人员的肢体语言同茶艺表演的主题、情节、音乐、服饰等是吻合的。

2) 行走的要领 行走时,重心落在双脚掌的前部,腹部和臀部要上提,同时抬腿,注意伸直膝盖。全脚掌着地,后脚跟离地时,要以脚尖用力蹬地,脚尖应指向前方,不要左歪或右偏,形成八字脚。行走时,身体的重心向前倾 $3^{\circ}\sim 5^{\circ}$,抬头,肩部放松,上身正直,收腹、挺胸,眼睛平视前方,面带微笑,手臂伸直放松,手指自然微弯,两臂自然地前后摆动,摆动幅度为35 cm左右,双臂外开不要超过 30° 。行走时,脚步要轻且稳,切忌摇头晃肩,身体左右摇摆,腰和臀部居后。行走时,还要尽可能保持直线前进。挺胸时,绝不是把胸部硬挺起来,而是从腰部开始,通过脊骨到颈骨尽量上伸。这样就自然会显出一个平坦的腹部和比较丰满的胸部。

3) 服务中的走姿 服务中如两人并肩行走时,不要用手搭肩;多人一起行走时,不要横着一排,也不要有意无意地排成队形。茶艺服务人员在茶馆内行走,一般靠右侧。与茶客同走时,应让客人先行(除迎宾服务人员);遇通道比较狭窄有茶客从对面走来时,茶艺服务人员应主动停下来靠在边上,让茶客通过,但切不可背对着茶客。遇有急事,可加快步伐,但不可慌张奔跑。如果手提重物或托有茶具时,急需超越行走在前面的茶客,应彬彬有礼地征得茶客同意,并表示歉意。

走路步伐要灵活,“眼观六路”(并不是东张西望)。要注意避让转侧,勿发生碰撞,做到收发自如。如托有茶具,立即停下时要顺手前伸再收回以缓冲惯性,不使茶具离托盘前飞。

女茶艺服务人员的步幅在28 cm左右为宜,男茶艺服务人员的步幅在23 cm左右为宜。以1 min为单位,男茶艺服务人员应走100步,女茶艺服务人员应走110~118步。

(4) 优美的变向走姿

在行步中,需要转身改变方向时,要掌握正确优美的转身法。错误的转身,会让茶客感到茶艺员没有修养,还会产生不礼貌的现象。如果是想转身就转身,会有甩身之感,或会背向茶客等。尤其是在茶艺表演的时候,要采用简捷合理的途径,方能体现出步伐的规范和优美。

1) 前行步 向前行步时,要保持身体直立挺拔。行进中与来宾或同事相互问候时,要伴随着头和上体向左或向右的转动,并微笑点头致意,配以恰当的语言。切忌用眼睛斜视别人。在茶艺表演中前行步,目光正视前方,向观众、茶客微笑致意。

2) 后退步 当点单结束或奉上茶后离开茶客或与茶客告别时,扭头就走是很不礼貌的。应该是先向后退步,再转身离去。一般情况下退两三步为宜。退步时脚轻擦地面,勿高抬小腿,后退的步幅要小,两腿之间的距离不宜大。转体时要身先转,头稍后一些转。如果是未转身先转头,或是头与身同时转,均为不妥。在茶艺表演结束时或离开表演台时,都应后退一至两步,方法同上。

3) 侧行步 当走在前面引领茶客时,要尽量走在茶客的左侧前后。髋部朝着前行的方向,上身稍向右转体,左肩稍前,右肩稍后,侧身向着茶客,保持两三步的距离。可边走边向茶客介绍环境,需做手势时尽量用左手。侧身转向茶客不仅可以显示对茶客的尊重,同时还可留心观察茶客的意愿,及时为茶客提供满意的服务。

当在路面较窄的走廊或楼道中与人相遇时,也要采用侧身步,两肩一前一后,要将胸转

向茶客，而不是将后背转向茶客。

4) 前行转身步

①前行左转身步 在行进中，当要向左转体时，要在右脚迈步落地时，以右脚掌为轴心，向左转 90° ，同时迈左脚。

②前行右转身步 与前行左转身步相反，在行进中要向右转体时，应在左脚迈步落地时，以左脚掌为轴心，向右转体 90° ，同时迈右脚。

5) 后退转身步

①后退左转身步 当后退向左转体走时，如左脚先退，要在退两步或四步时，以右脚为轴心向左转体，同时向左迈左脚。

②后退右转身步 当后退向右转体走时，如左脚先退，要在退一步或三步，赶在左脚后退时，以左脚掌为轴心，向右转体 90° ，同时向右迈右脚。

③后退后转身步 要向后转体走时，如左脚先退，要在后退一步或三步时，赶在左脚后退时，以左脚为轴心，向右转体 180° ，再迈右脚；如向左转体，要赶在右脚后退时，再左转体 180° 。

以上是不同方向的转身行走法，不论向哪个方向转体走，都要注意身体先转，头随后转，同时可伴随着告别、祝愿、提醒等礼貌用语。

(5) 不同着装与不同鞋跟的走姿

茶艺馆的风格不同，茶艺服务人员有不同的服饰和鞋子，有着长裙、有着短裙、有着旗袍；有穿平跟鞋、有穿高跟鞋等。不同的着装和不同的鞋跟，有不同的走路方式，相互呼应才会更协调、更优美。很多茶馆为了弘扬中国的传统文化，通常着装以中国的民族服饰为多。

1) 着旗袍的走姿 中国的旗袍，能反映出东方女性柔美的风韵，富有曲线韵律美。茶艺馆的迎宾小姐及茶艺表演时，身着旗袍较为适宜。着旗袍时要求身体挺拔，胸微含，下颌微收，不要塌腰撅臀。着旗袍无论是配以高跟鞋，还是平底鞋，走路的幅度都不宜大，两脚跟前后要走在一条线上，脚尖略外开，两手臂在体侧摆动，幅度不宜大。髋部可随着脚步和身体重心的转移，稍左右摆动。站立时两手可合握于腰部或一屈一直。

2) 着长裙的走姿 穿着长裙使人显得修长，由于长裙的下摆较大，更显飘逸潇洒。穿长裙行走时要平稳，步幅可稍大些。转动时，要注意头和身体协调配合。尽量不使头快速地向左右转动。注意调整头、胸、髋三轴的角度，强调整体造型美。保持微笑、含蓄。站立时可两手合握于体前，走动时可一手提裙。

3) 着短裙的走姿 穿着短裙（指裙长在膝盖以上），要表现出轻盈、敏捷、活泼、洒脱的特点。步幅不宜大，走路在速度上可稍快些。要笑口常开，保持活泼灵巧的风格。

4) 穿平底鞋的走姿 穿平底鞋走路，要脚跟先着地，注意由脚跟到脚掌的过渡。茶馆中服务时间较长，来回走路较多，茶艺服务人员的工作鞋一般是平底鞋。用力均匀适度，身体重心的推送过程要平稳。穿平底鞋比穿高跟鞋的步幅略大，可根据自己的身高、腿长调整步幅大小。穿平底鞋容易产生不标准姿态，即抬腿过高，脚落地时，小腿的腓肠肌、比目鱼肌张力差，不能积极地使身体的重心向前脚转移，而使脚跟接触地面时间略长，脚趾抓地感觉差。这种步态看上去像是往前甩小腿，用脚跟走路，给人一种懈怠的感觉。

5) 穿高跟鞋的走姿 要领是昂首、挺胸、收腹、上体正直、两眼前视、双臂自然摆动，

步姿轻盈,以显示女性温柔、文静、典雅的窈窕之美。穿高跟鞋由于脚跟提高,身体重心前移。为了保持身体的平衡,要求身体的感觉是直膝立腰,收腹收臀,挺胸略抬头。穿高跟鞋能够使人挺拔,你会感觉胸部挺起,腹部内缩,整条腿向后倾斜,腰明显塌下去,臀部明显提高翘起,小腿也变得饱满起来,脚背呈漂亮的方形,脚好像小了许多,连走路的步子也变小了。所以穿高跟鞋,要注意将踝关节、膝关节、髌关节挺直,立腰挺胸要有一种挺拔向上的形体感觉。而行走时步幅不宜大。膝盖不要太弯,两腿并拢,不强调脚跟到脚掌的推送过程,要走柳叶步,即两脚跟前后踩在一条线上,脚尖略外开,走出来的脚印像柳叶一样。

(6) 优雅的蹲姿

在茶馆服务中,茶艺服务人员经常处在动态状况,因此动作的优美是值得注意培养的,身体各躯干的动作都要讲究端庄优雅,动静相济,灵活得体。取低处物品或拾起落在地上的东西时,不要弯下身体翘臀部,这是不雅观又不礼貌的。要利用上蹲和屈膝动作。具体的做法是脚稍分开,站在要拿或拾的东西旁边,屈膝蹲下,而不要低头,也不要弯背,要慢慢低下腰部拿取,以显文雅。若遇物较重还可利用腿力以免扭伤腰部。在茶馆服务中或茶艺表演中奉茶时,或给客人奉茶时,要考虑茶桌的高度,依茶桌高矮,采用以下几种优美的蹲姿。

1) 交叉式蹲姿 下蹲时右脚在前,左脚在后,右小腿垂直于地面,全脚着地。左腿在后与右腿交叉重叠,左膝由后面伸向右侧,左脚跟抬起脚掌着地。两腿前后靠紧,合力支撑身体。臀部向下,上身稍前倾。

2) 高低式蹲姿 下蹲时左脚在前,右脚稍后(不重叠),两腿靠紧向下蹲。左脚全脚着地,小腿基本垂直于地面,右脚脚跟提起,脚掌着地。右膝低于左膝,右膝内侧靠于左小腿内侧,形成左膝高右膝低的姿态,臀部向下,基本上以右腿支撑身体。

男茶艺服务人员可选用第二种姿态,两腿之间可有适当距离,而女茶艺服务人员无论采用哪种蹲姿,都要注意将腿靠紧,臀部向下。如果头、胸和膝关节不在同一角度上,这样的蹲姿就更典雅优美。

二、礼节、礼貌

礼节、礼貌是茶艺服务人员所必须具备的基本素质和应遵守的职业道德。当前,茶艺事业如同雨后春笋般蓬勃发展,光顾茶艺馆的人日益增多,要想做好茶艺服务的接待工作,茶艺服务人员就要加强礼节、礼貌的学习,从而在茶艺服务工作中真正做到以礼相待、微笑服务、文明待客,为茶艺事业的发展做出贡献。

1. 礼节的含义

礼节是人们在日常生活中,特别是在交际场合中,相互问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式,是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体表现。各国各民族都有自己的礼节。随着时代的进步,礼节也发生着变化,像我国古代的跪拜礼已鲜为人知。而在世界各国互相交往中,有些礼节人们已互相借鉴融通,例如握手礼,原本是西方国家盛行的礼节,刚传入中国时也曾令许多人感到别扭,现在却已成为习以为常的礼节了。

礼节具有各种形式,包括现代世界大多数国家通行的点头致意礼、握手礼,一些佛教国家的双手合十礼以及西方的拥抱礼、亲吻礼等。

从事茶艺服务工作的人员,要与来自各国的朋友交往,就必须熟知他们的礼节。同时,还应尊重各国、各民族的风俗习惯,这样才能在服务工作中做到热情真诚、以礼相待。

2. 礼貌的含义

礼貌是人与人在接触交往中,相互表示敬重和友好的行为,它体现了时代的风尚与人们的道德品质,体现了人们的文化层次和文明程度。礼貌是一个人在待人接物时的外在表现,这种表现是通过仪表、仪容、仪态以及语言和动作来体现的。凡是讲礼貌的人往往是待人恭敬、大方有礼,行为举止显得很有教养。反之,那些语言粗俗、行为不雅、衣冠不整的人必定是没有礼貌的。

对于茶艺服务人员来说,讲礼貌是要有分寸的,应做到不卑不亢、落落大方,既不失礼,又讲原则。在接待客人的时候,自身的言辞、行为不能给人以低声下气、人格低下的感觉。要让来自各方的客人感到走进茶艺馆就像在家里一样轻松方便,而茶艺服务人员的礼貌服务又让他们感到受人尊重,这样才不失“礼仪之邦”的称号,才能使人领略茶是和平友好的象征。

世界各民族都十分重视交往时的礼节、礼貌,把它们看做是一个国家和民族文明程度的重要标志,也是衡量一个人道德水平高低和有无教养的尺度。礼节是礼貌的具体表现,二者之间具有相辅相成的关系,有礼貌而不懂礼节,容易失礼。有一些人虽然懂得一些礼节,但在施礼时却缺乏诚意,一味地应付,使对方感到不舒服,从而拉大心理上的距离感。还有一些人对他人虽有恭敬、谦虚之心,但在与人交往时却显得手足失措,或因礼节不周而使人感到尴尬。以上的言行应该说都是没有懂得礼节的含义和作用的结果。讲究礼节、礼貌,不能单纯地机械模仿,也不能故作姿态欺骗人,而是敬人要从心里敬,并在行为上表现出来,内心和动作协调一致、表里如一。

3. 礼节、礼貌的具体体现

茶艺服务人员在工作中都应该自觉讲究礼节、礼貌,以示对宾客的尊重和友好。大体上讲,从表达和动作上加以区别、归纳,可以分为体现在语言上的礼节和体现在行为举止上的礼节。

(1) 体现在语言上的礼节

1) 称呼礼节 称呼礼节是指茶艺服务人员在日常工作中与宾客交谈或沟通信息时应恰当使用的称呼。

最为普通的称呼是“先生”“小姐”。在茶艺服务工作中,切忌使用“喂”来招呼宾客,即使宾客离你较远,也不能这样高声叫喊,而应主动上前恭敬地称呼宾客。

由于各国社会制度不同,民族语言各异,风俗习惯相差很大,因而茶艺服务人员在称呼上需要多加学习研究,善于正确使用,以免造成不必要的误会,这也是做好茶艺服务工作的一个不可忽视的方面。

2) 问候礼节 问候礼节是指茶艺服务人员在日常工作中根据时间、场合和对象用不同的礼貌语言向宾客表示亲切的问候和关心。

茶艺服务人员根据工作情况的需要,在与宾客相见时应主动问好:“您好,欢迎光临!”或在一天中的不同时候遇到宾客时要说“早上好”“下午好”“晚上好”,这样会使对方备感自然和亲切。

3) 应答礼节 应答礼节是指茶艺服务人员在回答宾客问话时的礼节。茶艺服务人员在应答宾客的询问时要站立说话,不能坐着回答;要全神贯注地聆听,不能心不在焉;在交谈过程中要始终保持良好的精神状态;说话时应面带笑容、亲切热情,必要时还要借助表情和

手势来沟通和加深理解。

茶艺服务人员对宾客提出的问题要真正明白后再作适当回答,不可不懂装懂、答非所问,也不能表现出不耐烦,以免造成不必要的误会。

对于一时回答不了或回答不清的问题,可先向宾客致歉,待查询后再作答。凡是答应宾客随后再作答复的事,一定要守信,否则是一种失礼行为。

茶艺服务人员在回答宾客的问题时,要做到语气婉转、口齿清晰、语调柔和、声音大小适中。同时,还要注意在与宾客对话时自动停下手中的其他工作。

茶艺服务人员在与多位宾客交谈时,不能只顾一位而冷落了其他的人,要一一作答。

茶艺服务人员对宾客的合理要求,要尽量快速做出使宾客满意的答复。对宾客的过分或无理要求要婉言拒绝,并要表现出热情、有教养、有风度。

当宾客称赞茶艺服务人员的良好服务时,应报以微笑并谦逊地感谢宾客的夸奖。

(2) 体现在行为举止上的礼节

1) 迎送礼节 迎送礼节是指茶艺服务人员在迎接宾客时的礼节。这种礼节不仅体现出茶艺服务人员来宾的欢迎和重视,而且也反映了茶艺接待工作的规范和周到。

品茶宾客来到茶艺馆时,茶艺服务人员要笑脸相迎、热情招呼。

当客人离去时要热情相送。

2) 操作礼节 操作礼节是指茶艺服务人员在日常业务工作中的礼节。

茶艺服务人员在工作场所要保持安静,不要大声喧嚷,更不要聚众玩笑、唱歌、打牌或争吵。如遇宾客有事召唤,也不能高声回答;若距离较远,可点头示意表示自己马上就会前来服务。

在走廊或过道上遇到迎面而来的宾客,茶艺服务人员要礼让在先,主动站立一旁,为宾客让道。与宾客往同一方向行走时,不能抢行;在引领宾客时,茶艺服务人员要位于宾客左前方二三步处,随客步同时行进。

茶艺服务人员在服务中要注意“三轻”,即说话轻、走路轻、操作轻。

为宾客递送茶单、茶食、账单一类的物品时,要使用托盘。

在为宾客泡茶的过程中如不慎打坏茶杯等器具时,要及时表示歉意并马上清扫、更换。

在为宾客泡茶时,不能做出抓头搔痒、剔牙、挖耳、擤鼻涕、打喷嚏等举动。

茶艺服务人员在任何情况和场合下都要有自控情绪和行为的能力,相互之间应真诚团结、密切合作。这样,才能在操作中做到不失礼。

4. 礼貌服务用语的正确使用

在茶艺服务工作中,茶艺服务人员都应处处注意正确使用服务用语。礼貌的服务用语是茶艺服务中的基本工具,要使每一句服务用语都发挥它的最佳效果,就必须讲究语言的艺术性,根据茶艺工作的服务要求和特点来灵活掌握。

(1) 茶艺服务人员要注意说话时的仪态

每一个茶艺服务人员都应注意说话时的仪态。在与宾客对话时,要面带微笑,通过关注的目光进行感情交流,或通过点头和简短的提问、插话表示出对宾客谈话的关注和兴趣。为了表示对宾客的尊重,一般应站立说话。

(2) 茶艺服务人员要注意语言的准确和恰当

讲究语言艺术,用词是否准确、恰当也会给宾客不同的感受,产生不同的效果。如“请

这边走”使宾客听起来觉得有礼貌，若把“请”字省去，变成了“这边走”，在语气上就显得生硬，变成命令式的了，这样会使宾客听起来不舒服，难以接受。另外，恰当、客气的用语也能使人听起来更文雅，也更易于接受，如用“您贵姓”代替“您叫什么”等。

(3) 茶艺服务人员要注意语言简练、突出中心

在茶艺服务过程中，茶艺服务人员要用简练的语言与宾客交谈，如果说话啰嗦、拐弯抹角，费了许多时间还讲不清，那么宾客会厌烦、急躁，甚至产生误会。

(4) 茶艺服务人员要注意说话的语音、语调、语速

茶艺服务人员在与宾客说话时要注意语音、语调和语速，说话不仅是在交流信息，同时也是在交流感情。所以，许多复杂的情感往往通过不同的语调和语速表达出来。明快、爽朗的语调会使人感到大方的气质和直率的性格，而声音尖锐刺耳或说话速度过快，会使人感到有急躁、不耐烦的情绪。另外，有气无力、拖着长长的调子，也会给人一种精神不振、矫揉造作之感。因此，茶艺服务人员在与宾客谈话时要掌握好音调与节奏。以婉转柔和的语调，给宾客带来一份和谐的交流氛围和良好的语言环境，这也是使用礼貌服务用语的要求之一。

第二节 接 待 (I)

一、接待准备

接待准备工作是茶艺馆为宾客提供优质服务的前提，包括环境的准备、用具的准备、人员的准备三个方面。

1. 环境的准备

中国人既然把饮茶看做是一种艺术，那么，饮茶的环境便要十分讲究。

品茗喝茶，除了要有好的茶叶、好的茶具、好的水、好的泡茶技艺之外，品茗环境的准备也是重要的一环。

茶艺馆的布置、陈列要讲求情调。有道是，赏花须结韵友，登山须结逸友，泛舟须结旷友，对弈须结冷友，踏雪须结艳友，饮酒须结豪友，品茶须结静友。茶室是为恬静的伴侣而设的。茶将人带到对人生沉思默想的境界，茶象征着纯洁，令人有飘飘欲仙之感。因此，品茶的厅堂陈设通常讲究古朴、雅致、简洁、气氛悠闲，富于文化气息，芬芳满室，清雅宜人。来到茶室，则进入宁静而安逸的境地，超凡脱俗，高雅闲适。在竞争激烈的社会环境中，茶艺馆是难得的清静之所。

茶艺馆外观装修追求典雅别致，内部装潢和桌椅陈设力求幽静、雅致，四壁或柱上悬挂书画或雕刻，在适当的位置摆放盆景、插花以及古玩和工艺品，还可以摆设书籍、文房四宝以及乐器和音响。

总结古今经验，品茶环境追求一个“幽”字。幽静雅致的环境，是品茶的最佳选择。品茶环境要求清洁、幽静、雅致，是重要也是基本的要求。杂乱、喧闹、不洁之地，则领略不到品茶的真情趣。

关于品茶场所，明代罗廪在《茶解》中有一段妙言，他说：“山堂夜坐，汲泉烹茗，至