

C Contemporary

现代礼仪丛书

Etiquette Series

丛书主编 李荣建

现代服务礼仪

■ 邹翊燕 丁永玲等 编著



武汉大学出版社
WUHAN UNIVERSITY PRESS

F719/47

2007

现代礼仪丛书

丛书主编 李荣建

现代服务礼仪

邹翊燕 丁永玲 刘俊 李雅 编著
何晓琳 宋和平 余忠艳 王莹



武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代服务礼仪/邹翊燕,丁永玲等编著. —武汉:武汉大学出版社,
2007.12

现代礼仪丛书/李荣建主编

ISBN 978-7-307-05922-1

I. 现… II. ①邹… ②丁…[等] III. 服务业—礼仪—研究
IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 164636 号

责任编辑:辛 凯

责任校对:程小宜

版式设计:詹锦玲

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件:wdpt@whu.edu.cn 网址:www.wdp.com.cn)

印刷:湖北恒泰印务有限公司

开本:880×1230 1/32 印张:10.625 字数:226千字 插页:2

版次:2007年12月第1版 2007年12月第1次印刷

ISBN 978-7-307-05922-1/F·1091 定价:18.00元

版权所有,不得翻印;凡购买我社的图书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请
与当地图书销售部门联系调换。



● 前摆式



● 握手



● 让座



● 递名片

现代礼仪丛书编委会

主 编	李荣建				
副 主 编	冯 兰	宋和平			
编 委	冯 兰	宋和平	杨 丹	李 丽	
	邹翊燕	丁永玲	余忠艳	李 晶	
	刘 俊	吕 燕	方爱平	肖安平	
	李帅男	何晓琳	李 雅	丁建安	
	方长明	王 莹	李荣建		



内 容 提 要

《现代服务礼仪》是我国著名礼仪专家、武汉大学李荣建教授主编的“现代礼仪丛书”之一。

服务礼仪是服务行业的从业人员在工作中应当遵循的行为规范。本书内容主要包括服务人员的仪容、仪态、语言，以及银行、医院、旅游服务礼仪等。

本书既可作为大专院校学生使用的教材，也可作为广大青年朋友的通俗读物。学习和实践服务礼仪，有利于服务人员树立个人和企业的良好形象，赢得客户的理解、信任 and 好感。



总 序

礼仪是人类文化的结晶，是社会文明的重要标志之一。礼仪是人们进行交往的行为规范与准则，宛如步入社会的“通行证”，沟通人际关系的“立交桥”。

我国是历史悠久的文明古国，美名远扬的礼仪之邦，历来重视礼仪理论研究，关于礼仪方面的著作汗牛充栋，浩如烟海。我国礼仪文化博大精深，民风敦厚、朴实，礼仪之邦的美名享誉海内外。

2006年3月4日，胡锦涛总书记提出以“八荣八耻”为主要内容的社会主义荣辱观。“八荣八耻”是中华民族传统美德与时代精神的有机结合，具有鲜明的时代性、科学性和可操作性。

当今，在充满活力的神州大地上，一个学习优秀礼仪文化，参与构建和谐社会的热潮正在蓬勃兴起。

为了配合广大群众学习礼仪，我国著名礼仪学专家，湖北省礼仪文化研究会常务副会长，武汉礼仪文化研究会常务副会长，武汉大学教授李荣建先生联合我国南方地区的部分知名礼仪学专家、学者，通力合作编写了这套现代礼仪丛书。“现代礼仪丛书”由六本独立成册、相辅相成的礼仪著作组成，分别是《现代社交礼仪》、《现代公关礼仪》、《现代公务礼仪》、《现

代商务礼仪》、《现代国际礼仪》和《现代服务礼仪》。

本丛书由主编李荣建先生确定体例及总体要求。其体例科学、严谨，内容丰富多彩，案例精彩，文风清新，文字优美，雅俗共赏。李荣建先生选定丛书各册的召集人，并请各册召集人担任第一作者，具体负责各册的编写大纲及统稿事宜。

这套由李荣建先生主编的现代礼仪丛书是我国礼仪学专家精诚合作的精品，集体智慧的结晶，其中，《现代社交礼仪》由李荣建教授领衔；《现代公关礼仪》由我国知名公共关系礼仪专家、华中农业大学冯兰教授领衔；《现代公务礼仪》由武汉礼仪文化研究会副会长、武汉工业学院杨丹副教授领衔；《现代商务礼仪》由我国知名礼仪专家、湖北省礼仪文化研究会秘书长余忠艳女士领衔；《现代国际礼仪》由武汉大学国际关系专家李晶博士主笔；《现代服务礼仪》由武汉礼仪文化研究会副会长、江汉大学实验师范学院邹翊燕副教授领衔。

在编撰丛书过程中，我们参考、借鉴了中外学者编著的相关书籍，受益匪浅，谨此深表谢意。本丛书在立项过程中，得到了武汉大学出版社领导的宝贵支持，我们谨此深表敬意。本丛书在编辑、出版过程中，责任编辑王雅红、陶洪蕴女士，王春阁编审付出了辛勤的劳动，我们向她们表示衷心的感谢。

现代礼仪丛书编委会

2007年10月于武汉

现代
服务
礼仪



前言

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模仿，而代表公司形象和服务意识，由每位服务人员所表现出来的思想、意识和行为是不可模仿的。

也就是说，在市场经济条件下，商品的竞争就是服务的竞争。怎样把客户服务放在首位，最大限度为客户提供规范化、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，现代企业必须在服务上下功夫，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。

有形、规范、系统的服务礼仪，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。

这是现代服务的要求，也是本书编写者共同的愿望。

邹翊燕

2007年6月于武汉



目 录

前 言	/ 1
第一章 服务礼仪概述	/ 1
第一节 服务礼仪的含义及其特征	/ 1
一、服务及服务礼仪	/ 1
二、服务礼仪的特征	/ 4
三、服务礼仪的作用	/ 7
第二节 服务礼仪的要求	/ 12
一、服务意识	/ 12
二、心态调整	/ 17
三、职业道德	/ 19
第三节 服务礼仪的规范	/ 23
一、文明服务	/ 23
二、礼貌服务	/ 26
三、热情服务	/ 29
四、善始善终	/ 31
第四节 服务礼仪的技巧	/ 34

第二章 服务礼仪的原则	/ 39
第一节 尊重友善	/ 39
一、接受服务对象	/ 40
二、欣赏服务对象	/ 42
三、赞美服务对象	/ 44
第二节 首轮效应	/ 45
一、第一印象对服务行业的启示	/ 45
二、塑造良好的第一印象	/ 47
第三节 平等自律	/ 49
一、平等的原则	/ 49
二、自律的原则	/ 51
第四节 适度表达	/ 53
一、距离适度	/ 54
二、热情有度	/ 56
三、恰当赞美	/ 59
第五节 始终如一	/ 60
一、有始更有终	/ 60
二、做好后续服务	/ 62

第三章 服务人员的仪容——外在的吸引	/ 65
--------------------	------

第一节 面部的修饰	/ 66
一、基本要求	/ 66
二、修饰规范	/ 67
三、局部修饰	/ 69
第二节 头发的修饰	/ 74



一、头发的整洁	104	/ 75
二、发型的选择	105	/ 77
三、头发的美化	106	/ 78
第三节 肢体的修饰	107	/ 80
一、手臂的修饰	108	/ 81
二、腿脚的修饰	109	/ 83
第四节 女性的化妆	110	/ 85
一、化妆的意义	111	/ 85
二、化妆的守则	112	/ 86
三、化妆的方法	113	/ 87
四、化妆的禁忌	114	/ 101
 第四章 服务人员的服饰——恰当的装饰	115	/ 104
第一节 服饰的功能与要求	116	/ 104
一、服饰的功能	117	/ 104
二、服饰的意义	118	/ 106
三、服务人员服饰的内容	119	/ 107
四、服饰的要求	120	/ 108
第二节 正装的选择与穿着	121	/ 110
一、正装的选择	122	/ 110
二、正装的穿着	123	/ 111
第三节 西服的选择与穿着	124	/ 115
一、西服的选择	125	/ 116
二、西服的穿着	126	/ 119
第四节 套裙的选择与穿着	127	/ 121

一、套裙的选择	/ 122
二、套裙的穿着	/ 124
第五节 旗袍的选择与穿着	/ 126
一、旗袍的选择	/ 127
二、旗袍的穿着	/ 129
第六节 饰品的配戴	/ 130
一、以少为佳	/ 130
二、恰到好处	/ 131
第七节 常规用品的使用	/ 133
一、工作用品	/ 133
二、形象用品	/ 135

第五章 服务人员的仪态——魅力的展现 / 139

第一节 服务人员的举止礼仪 / 140

一、站姿	/ 140
二、坐姿	/ 145
三、走姿	/ 150
四、蹲姿	/ 157
五、手势	/ 160

第二节 表情礼仪 / 165

一、眼神的运用	/ 166
二、真诚的微笑	/ 169

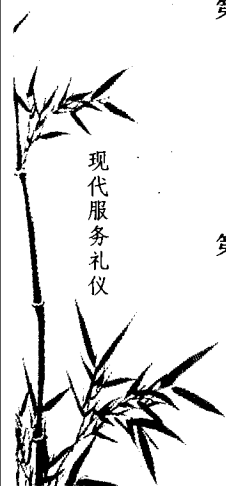
第六章 服务人员的语言——沟通的技巧 / 175

第一节 礼貌用语 / 175



一、问候用语	/ 175
二、迎送用语	/ 176
三、请托用语	/ 176
四、致谢用语	/ 176
五、征询用语	/ 177
六、赞赏用语	/ 177
七、祝贺用语	/ 177
八、应答用语	/ 178
九、慰问用语	/ 178
十、道歉用语	/ 178
十一、告别用语	/ 179
第二节 文明用语	/ 179
一、称呼恰当	/ 179
二、口齿清晰	/ 180
三、用词文雅	/ 181
第三节 行业用语	/ 183
一、三T原则	/ 183
二、适度原则	/ 184
三、专用术语	/ 186
四、用语禁忌	/ 187
第四节 书面用语	/ 191
一、事务书信的写法	/ 191
二、请帖和邀请书的写法	/ 192
三、约会书信的写法	/ 193
四、介绍信的写法	/ 194

五、感谢信的写法	/ 194
六、告别书信的写法	/ 195
七、广告传单的写法	/ 195
第五节 与人交谈	/ 196
一、注重仪态	/ 196
二、选择话题	/ 197
三、把握技巧	/ 197
四、交谈禁忌	/ 204
五、态势语	/ 206
第六节 电话用语	/ 208
一、打电话	/ 209
二、接电话	/ 213
三、电话的声音礼仪	/ 214
四、打手机的礼仪	/ 215
五、来电铃声的礼仪	/ 216
六、客户诉怨电话处理	/ 218
七、英文电话处理	/ 219
八、电话应对技巧	/ 220
第七节 E-mail 礼仪	/ 222
一、电子邮件应当认真撰写	/ 223
二、电子邮件应当避免滥用	/ 224
三、电子邮件应当注意编码	/ 224
四、电子邮件应当慎选功能	/ 225
第八节 短信礼仪	/ 226
一、发短信一定要署名	/ 226





二、短信祝福一来一往足矣	/ 226
三、有些重要电话可以先用短信预约	/ 226
四、及时删除自己不希望别人看到的短信	/ 227
五、上班时间不要没完没了地发短信	/ 227
六、发短信不能太晚	/ 227
七、提醒对方最好用短信	/ 227
八、发短信要注意内容健康	/ 228
 第七章 银行服务礼仪	/ 230
第一节 银行礼仪的重要意义	/ 230
第二节 银行的环境布置	/ 231
第三节 营业大厅的服务礼仪	/ 233
一、柜面服务	/ 233
二、大堂经理	/ 236
三、客户经理	/ 238
四、银行服务语言规范	/ 243
第四节 办公室人员服务礼仪	/ 250
一、办公室接待	/ 250
二、与外部联系	/ 254
三、约见与应邀	/ 256
第五节 应对客户投诉与处理	/ 256
一、处理投诉的原则	/ 256
二、处理投诉的方法	/ 257
三、处理投诉的礼仪	/ 258