

DAOYOU NIANSHEN SHUJIA

导 游 年 审 书 架

导游接待礼仪

DAOYOU
JIEDAI LIYI

◎ 张金霞 编著



DAOYOU

DAOYOU
JIEDAI LIYI

Q. 导游 礼仪

导游

接待礼仪



导 游 年 审 书 架

导游接待礼仪

DAOYOU
JIEDAI LIYI

◎ 张金霞 编著

旅游教育出版社
· 北 京 ·

策 划:丁海秀

责任编辑:张 毅

图书在版编目(CIP)数据

导游接待礼仪/张金霞编著. —北京:旅游教育出版社,2007.6
(导游年审书架)

ISBN 978-7-5637-1508-4

I. 导… II. 张… III. 导游—礼仪—基本知识 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 071256 号

导游年审书架

导游接待礼仪

张金霞 编著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
E-mail	tepx@163.com
排版单位	首都经济贸易大学出版社激光照排部
印刷单位	河北省三河市灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850 × 1168 1/32
印 张	9.125
字 数	189 千字
版 次	2007 年 7 月第 1 版
印 次	2007 年 7 月第 1 次印刷
印 数	1—6000 册
定 价	17.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

前言

QIANYAN

礼仪是人类文化的结晶,是人们进行社会交往的行为规范与准则。中国是礼仪之邦,早在 2000 多年前孔子就说过:“不学礼,无以立。”我国《公民道德建设实施纲要》中也从道德规范和礼貌礼仪角度对公民提出了明礼的要求。

当今,旅游业已进入休闲体验经济时代。旅游已成为人们的一种生活方式,而旅游接待质量已成为现代旅游者休闲体验质量高低的最敏感的标志。旅游业的发展越来越依赖于旅游接待质量整体水平的提高,而导游作为旅游接待工作中第一线的工作人员,责任重大、作用显著,被业界誉为“旅游业的灵魂”、“旅游活动的导演”,又被称为“民间大使”。导游员的一言一行,不仅代表着个人,也代表着行业、地区乃至国家的形象。这对当前导游人员的素质培养与提高提出了迫切要求。导游人员不仅要有丰富的文化知识、过硬的语言功夫、较强的组织能力和公关能力,而且应具有较高的礼仪水平。导游人员只有学习和掌握各种礼仪,不断提高自身的素养,才能更好地从事旅游接待服务工作。

本书结构新颖,正文分七个单元,第一单元主要阐述了礼仪及导游接待礼仪的基本知识。第二单元至第七单元主要阐明了导游人员的形象礼仪、导游接待中的常见礼仪、导游的迎送礼仪、导游活动礼仪、导游活动中涉及的民族宗教礼仪以及我国主要旅

游目的地和客源国/地区的礼俗。每个单元列举了“培训要点”，并通过“经典案例”和“情景思考”体现了理论与实际的结合。

本书内容丰富、资料翔实、实例生动、图文并茂，具有很强的针对性、实用性和可操作性，是我国导游人员学习礼仪、提高文化素质的好教材。本书既可作为高等院校、职业技术学院旅游专业及导游员培训的专业教材，也适合广大旅游从业人员和旅游爱好者阅读参考。

本书是作者在多年的礼仪学教学和导游员培训基础上，参考和引录了国内外有关礼仪方面的文献和资料编写而成，在此谨向这些书的作者表示感谢。在本书编写过程中，得到了旅游教育出版社和江汉大学图书馆老师的大力支持和鼓励，在此一并表示感谢。

当然，由于时间匆忙、资料有限，本书错漏之处在所难免，还望同仁和读者不吝赐教、予以指正，在此谨表谢意。

编者

2007年4月

目 录

MULU

第一单元 礼仪概述	(1)
[培训要点]	(1)
第一节 中国礼仪的渊源	(2)
一、中国礼仪源远流长	(2)
二、中国是礼仪之邦	(3)
三、中国礼仪的发展	(5)
第二节 礼仪的内涵	(5)
一、古代和现代礼仪的差异	(5)
二、现代礼仪的内涵	(6)
第三节 导游接待礼仪的作用、原则和基本要求	(7)
一、导游接待礼仪的作用	(7)
二、导游接待礼仪的原则	(9)
三、导游接待礼仪的基本要求	(10)
第四节 导游人员礼仪修养的培育	(17)
一、通过旅游职业道德教育,提高礼仪修养	(17)
二、通过坚持不懈的礼仪实践,提高礼仪修养	(18)

三、通过综合素质的培养,提高礼仪修养	(18)
[经典案例]	(19)
案例1 新加坡:在公园吸烟挨“鞭刑”	(19)
案例2 导游员的礼仪修养	(20)
案例3 南京导游员的可贵精神	(21)
案例4 游客的挑衅	(22)
[情景思考]	(22)
第二单元 导游人员的形象礼仪	(24)
[培训要点]	(24)
第一节 关于形象的两理论	(24)
一、首因效应理论	(25)
二、末因效应理论	(26)
第二节 仪表仪容礼仪	(27)
一、修饰礼仪	(28)
二、着装礼仪	(33)
三、佩饰礼仪	(40)
四、导游人员着装打扮的基本要求	(46)
第三节 仪态礼仪	(47)
一、规范的站姿	(47)
二、优雅的坐姿	(49)
三、得体的走姿	(51)
四、优美的蹲姿	(52)
五、准确的首语	(52)
六、恰当的手势	(53)
七、柔和的表情	(56)
第四节 谈吐礼仪	(60)

一、交谈的指导原则	(60)
二、交谈时的主题	(62)
三、谈话者的礼仪	(64)
四、倾听者的礼仪	(68)
五、谈话的技巧	(70)
[经典案例]	(74)
案例 1 导游员的着装	(74)
案例 2 娃娃脸的困惑	(75)
案例 3 设计过的微笑更灿烂	(76)
案例 4 微笑的作用	(76)
案例 5 我刚才讲到哪儿了	(77)
[情景思考]	(77)
第三单元 导游接待中的常见礼仪	(79)
[培训要点]	(79)
第一节 礼仪通则	(79)
一、衣冠整齐	(79)
二、女士优先	(79)
三、不妨碍他人	(80)
四、遵守时间	(80)
第二节 见面与介绍礼仪	(81)
一、称呼礼仪	(81)
二、问候礼仪	(83)
三、介绍礼仪	(85)
四、名片	(89)
第三节 致意礼仪	(90)
一、握手礼	(91)

二、鞠躬礼	(92)
三、合十礼(合掌礼)	(92)
四、拥抱礼	(93)
五、亲吻礼	(93)
六、吻手礼	(94)
七、点头礼	(95)
八、招手礼	(95)
九、拱手礼	(95)
十、叩(手)指礼	(96)
第四节 馈赠礼仪	(96)
一、赠送礼品的原则	(96)
二、赠送礼品的禁忌	(102)
三、受礼与回赠	(103)
第五节 电话礼仪	(104)
一、一般电话礼仪	(105)
二、录音电话礼仪	(107)
三、手机电话礼仪	(107)
四、传真礼仪规范	(108)
[经典案例]	(109)
案例1 小李错在哪儿	(109)
案例2 送花的学问	(110)
案例3 礼品的尴尬	(110)
案例4 电话的风波	(111)
[情景思考]	(112)
第四单元 导游人员迎送礼仪	(113)
[培训要点]	(113)

第一节 导游人员迎客服务准备	(113)
第二节 导游人员接站服务礼仪	(114)
一、一般旅游团的迎接	(114)
二、VIP 客人的迎送	(116)
三、致欢迎词	(116)
第三节 导游人员送站服务礼仪	(118)
一、导游人员送站的礼仪规范	(118)
二、致欢送词	(119)
[经典案例]	(122)
案例 1 机场接站的不妥	(122)
案例 2 七天只换一次 T 恤衫	(122)
案例 3 一问三不知的导游员	(123)
[情景思考]	(124)
 第五单元 导游活动礼仪	 (125)
[培训要点]	(125)
第一节 住店礼仪	(125)
一、导游员入住饭店的礼仪规范	(125)
二、导游员对客服务规范	(127)
第二节 就餐礼仪	(129)
一、宴请礼仪	(129)
二、导游员赴宴礼仪	(149)
三、旅游团队就餐礼仪	(151)
第三节 购物礼仪	(153)
一、思想重视 态度积极	(153)
二、熟悉商品 热情宣传	(153)
三、了解对象 因势利导	(153)

四、掌握推销原则	(154)
第四节 交通礼仪	(154)
一、乘飞机礼仪	(155)
二、乘火车礼仪	(155)
三、乘轮船礼仪	(156)
四、乘出租车礼仪	(156)
五、乘坐公交车礼仪	(157)
六、乘电梯礼仪	(157)
第五节 娱乐活动礼仪	(158)
一、舞会礼仪	(158)
二、其他文娱活动礼仪	(161)
第六节 参观游览礼仪	(163)
一、参观游览的一般礼仪	(163)
二、参观博物馆、美术馆和展览馆的礼仪	(165)
[经典案例]	(166)
案例1 地陪未准时到达团队集合地	(166)
案例2 旅行中的礼仪	(167)
案例3 提拔之事为何泡汤	(168)
案例4 如何用西餐	(169)
案例5 饮酒过量的教训	(169)
案例6 错放乐曲引起的不快	(170)
[情景思考]	(170)
第六单元 民族与宗教礼仪	(172)
[培训要点]	(172)
第一节 民族礼仪与民族习俗	(172)
第二节 民族礼仪通则	(173)

一、掌握民族政策	(174)
二、尊重民族习俗	(174)
三、满足游客的特殊要求	(175)
四、避免民族冲突	(175)
第三节 我国主要少数民族的礼俗	(176)
一、满 族	(176)
二、朝鲜族	(177)
三、蒙古族	(179)
四、回 族	(180)
五、维吾尔族	(182)
六、哈萨克族	(184)
七、藏 族	(185)
八、彝 族	(187)
九、白 族	(188)
十、苗 族	(190)
十一、侗 族	(192)
十二、壮 族	(193)
十三、土家族	(195)
十四、瑶 族	(196)
十五、黎 族	(197)
第四节 宗教与宗教礼仪	(199)
一、宗 教	(199)
二、宗教礼仪	(199)
第五节 宗教礼仪通则	(199)
一、掌握宗教政策	(200)
二、尊重宗教礼俗	(200)
三、满足游客的特殊要求	(201)

四、避免发生违法行为	(201)
第六节 三大宗教的礼仪与禁忌	(201)
一、佛教礼仪	(202)
二、基督教礼仪	(206)
三、伊斯兰教礼仪	(212)
[经典案例]	(215)
案例1 这种问法是否妥当	(215)
案例2 少女为什么嫁给他	(216)
案例3 她为什么受到冷遇	(216)
案例4 他们为什么提出非议	(217)
[情景思考]	(217)
第七单元 我国主要客源国和目的地国/地区的礼俗	(218)
[培训要点]	(218)
第一节 亚洲国家和地区	(218)
一、我国港、澳、台地区	(219)
二、韩 国	(220)
三、日 本	(223)
四、马来西亚	(227)
五、新加坡	(230)
六、泰 国	(232)
第二节 欧洲国家	(236)
一、英 国	(236)
二、德 国	(240)
三、法 国	(243)
四、意大利	(246)
五、俄罗斯	(248)

第三节 美洲国家	(252)
一、美 国	(252)
二、加拿大	(257)
第四节 大洋洲国家	(260)
一、澳大利亚	(260)
二、新西兰	(263)
第五节 非洲国家	(265)
一、埃 及	(266)
二、南 非	(267)
[经典案例]	(270)
案例 1 赠送礼品的风波	(270)
案例 2 日本游客反感以梳子作礼品	(271)
案例 3 在泰国不能摸人头	(271)
案例 4 老人们为何“不需要”帮助	(272)
[情景思考]	(273)
参考文献	(274)



第一单元

礼仪概述

[培训要点]

- 认识礼仪在导游接待中的作用。
- 了解礼仪的起源与发展。
- 掌握礼仪及相关基本概念。
- 掌握导游接待礼仪的作用、原则和基本要求。
- 掌握礼仪修养的内涵和导游接待礼仪的培育。

导游是为游客组织安排旅行和游览事项,提供向导、讲解及相关服务的人员。导游的责任重大,作用显著,被业界誉为“旅游业的灵魂”、“旅游活动的导演”,又被称为“民间大使”。

导游服务的对象来自天南海北、四面八方,服务的内容涉及行、游、住、食、购、娱等多个方面。因此,导游不仅要有丰富的文化知识、过硬的语言功夫、较强的组织能力和公关能力,而且还应具有较高的礼仪水平。

早在 2000 多年前孔子就说过:“不学礼,无以立”。我国《公民道德建设实施纲要》中也从道德规范和礼貌礼仪角度,对公民提出了“明礼”的要求。而导游人员学习和掌握各种礼仪,是为了提高自身的素养,更好地从事旅游接待服务工作。本单元主要阐述礼仪及导游接待礼仪的基本知识。



第一节 中国礼仪的渊源

一、中国礼仪源远流长

(一) 礼仪起源于人类早期的宗教祭祀活动

礼仪的起源,可追溯到原始社会的远古时代。那时,社会生产力十分低下,人类在大自然面前显得软弱无力,对斗转星移、四季交替、风云变幻、电闪雷鸣、地震、旱涝、疾病等各种自然现象和灾害感到神秘莫测、惶恐不解。凭着朴素的思维方式和质朴的感情,人们相信在天地之间,还有超自然的神鬼的存在,并主宰着万物。如主宰天的有天神,掌管地的有地神,日、月、山、川皆由神主管,并且还有形形色色的鬼在世间作祟。人们为了避免受伤害,便虔诚地向神鬼跪拜敬礼,祈求免祸致福,从而产生了人类以祭天敬神为主要内容的礼的雏形。反复敬神祭鬼的结果,使得各种程序与形式逐渐固定下来,这就是最初的礼仪。所以说,礼仪最初起源于祭神祀鬼,也就是最早的宗教祭祀活动。

据考证,距今 1.8 万年前的北京山顶洞人时代,就有“礼”的仪式。族人死了,要举行仪式,在其身上洒上赤铁砂粉,希望死者能复生。

郭沫若在《十批判书·孔墨的批判》中认为:“礼之起,起于祀神,其后扩展为吉、凶、军、宾、嘉等多种礼制。”阐明了礼仪的起源和发展的顺序。

从“礼”字的释义上也可以看出,礼仪起源于祀神。《说文解字》中释“礼”为“度也,所以事神致福也”。认为礼与“事神”的活动紧密相关,能为人类消灾降福。“礼”字的起源是“曲”,像用器具托着两块玉器奉献给神鬼,是人类早期祭祀活动的反映。汉语繁体字“禮”的字形和结构也反映了祭神所用的器物和仪式。