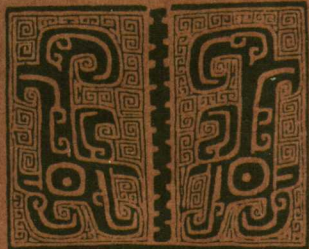


高级旅游涉外礼仪

什么是礼仪？礼仪是人们在各种社会交往活动中，为了互相尊重而约定俗成的、共同认可的行为规范。礼仪可包括礼节和仪式两部分。凡是人们在交往中对待他人的尊敬之情，以美好的行为和恰当的仪式表达出来，就谓之礼仪。一个国家、民族或地区，礼仪水平的高低，是反映其政治、经济、文化是否发达的重要标志。孔子云：“博学于文，约之以礼。”一个团体和个人，其礼仪修养程度，是衡量其道德水平、综合素质高低的重要标准。什么是旅游涉外礼仪呢？旅游涉外礼仪就是在旅游涉外交往活动中，应当遵守的交往艺术。旅游涉外活动，主要是与人的交往。人和人打交道，就要讲究交往的艺术。我们讲旅游涉外礼仪是指旅游涉外从业人员要讲的交往艺术。

旅游涉外礼仪，可以提高和体现人的素质。俗言说得好，外行看热闹，内行看门道。一个人是否接受过系统的、专业的训练，见过多少场面，具备多高的整体素质，通过相互交往很快就可以看得出来。特别是在旅游涉外交往中，更容易显示出来。比如说，男穿着单排扣正装西服时，什么情况应当扣扣子？是扣一粒、两粒，还是三粒？在正式宴会上喝葡萄酒，要不要加放黄片、可乐或者雪碧？介绍他人时，应该怎样介绍？



荀子曰：人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。

国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身尚礼则身修，心有礼则心泰。

——颜元【明】

王舜良 / 编著

沟通的技巧
交往的艺术
成功的智慧
人生的财富
境界的升华
你我的追求

湖南科学技术出版社

高级旅游涉外礼仪



王舜良 / 编著

什么是礼仪? 礼仪是指人们在各种社会交往活动中, 为了互相尊重而约定俗成的、共同认可的行为规范。礼仪可包括礼节和仪式两部分。凡是人们在交往中对待他人的尊敬之情, 以美好的行为和恰当的仪式表达出来, 就谓之礼仪。一个国家、民族或地区, 礼仪水平的高低, 是反映其政治、经济、文化是否发达的重要标志。孔子云: “博学于文, 约之以礼。” 一个团体和个人, 其礼仪修养程度, 是衡量其道德水平、综合素质高低的重要标准。什么是旅游涉外礼仪呢? 旅游涉外礼仪就是在旅游涉外交往活动中, 应当遵守的交往艺术。旅游涉外活动, 主要是人与人的交往。人和人打交道, 就要讲究交往的艺术。我们讲的旅游涉外礼仪是指旅游涉外从业人员要讲的交往艺术。

旅游涉外礼仪, 可以提高和体现人的素质。常言说得好, 外行看热闹, 内行看门道。一个人是否接受过系统的、专业的训练, 见过多少世面, 具备多高的整体素质, 通过相互交往, 很快就可以看得出来。特别是在旅游涉外交往中, 更容易显示出来。比如说, 男士穿着单排扣正装西服时, 什么情况下应当扣扣子? 是扣一粒、两粒, 还是三粒? 在正式宴会上喝高级葡萄酒, 要不要加放葡萄片, 可乐或者雪碧? 介绍他人

沟通的技巧
交往的艺术
成功的智慧
人生的财富
境界的升华
你我的追求



湖南科学技术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

高级旅游涉外礼仪/王舜良编著. —长沙: 湖南科学技术出版社, 2005.7

ISBN 7-5357-4331-5

I. 高... II. 王... III. 旅游业—外交礼节

IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 083821 号

高级旅游涉外礼仪

编 著: 王舜良

责任编辑: 唐乘花

出版发行: 湖南科学技术出版社

社 址: 长沙市湘雅路 276 号

<http://www.hnstp.com>

邮购联系: 本社直销科 0731-4375808

印 刷: 长沙环境保护学校印刷厂
(印装质量问题请直接与本厂联系)

厂 址: 长沙市井湾路 4 号

邮 编: 410004

出版日期: 2005 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

开 本: 700mm × 960mm 1/16

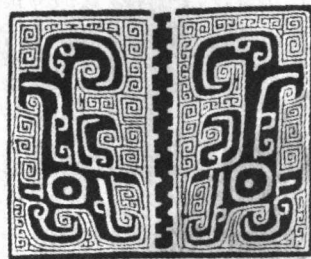
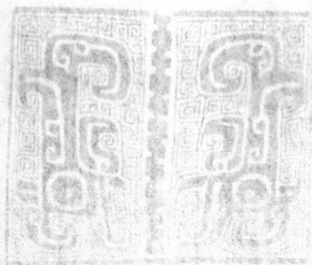
印 张: 18.5

字 数: 176,000

书 号: ISBN 7-5357-4331-5/G·598

定 价: 29.80 元

(版权所有·翻印必究)



王舜良自撰



作者简介

王舜良，汉族，研究生，湖南人，1950年10月出生。当过农民、工人、军人和公司总经理。曾任湖南省旅游局办公室主任、政策法规处处长、行业管理处处长、机关党委书记等职。现任湖南省旅游局助理巡视员、湖南省旅游协会副会长、湖南省旅游饭店协会秘书长、中国管理科学研究院研究员、CQC 湖南质量管理体系专业评定员、旅游饭店星级评定员。作品有《湖南旅游览胜》、《湖南名胜词典》，先后在国内期刊上发表论文30多篇。

王舜良
湖南人
1950年10月
出生

序 言

礼仪是人类文明的重要组成部分，是世界各民族几千年来共同创造、共同享有的宝贵文化积累和精神财富。中华民族五千年悠悠历史，华夏子孙璀璨的礼仪文化，素有文明古国、礼仪之邦的美誉。荀子曰：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”一个国家、一个民族礼仪水平的高低，是其政治、经济、文化发达程度的重要标志；一个团体、一个职员礼仪修养如何，是其道德水准、工作能力等综合素质的整体反映。

人类进入 21 世纪，全球经济一体化得以迅速推进。随着我国加入世贸组织、申奥成功，国民经济特别是旅游产业持续、快速、健康发展，国人走出家园、走出国门、走向全世界，旅游、经贸、访问及其他外事活动日益频繁，旅游涉外礼仪便成为人们社会生活中不可缺少的重要组成部分。我国最近颁布的《公民道德建设实施纲要》二十字公民基本道德规范中，也明确有“明礼”一条。人们生活在现代社会这个大家庭里，必须注重礼节，遵循礼仪，追求文明，相互尊敬。掌握交往原则，融洽人际关系，这是

每个向往成功的有志者必修课程。

《高级旅游涉外礼仪》根据旅游涉外交往的特点，主要突出指导性、实用性、操作性，内容系统、针对性强。编写中，力求通俗易懂，深入浅出，语言朴实幽默，实例生动有趣。全书共分九部分：礼仪·交往艺术、职场着装礼仪、语言交往礼仪、中西宴会礼仪、座位排序礼仪、电话使用礼仪、旅游礼品礼仪、待人接物礼仪和礼仪应知常识。《高级旅游涉外礼仪》是旅游涉外人员、政府公务人员、公关推销人员、接待服务人员自学的理想读物，也可作为高等、中专教育之相关专业的教材或参考书，还可选作旅游涉外行业在职培训的学习教材。

《高级旅游涉外礼仪》在编著过程中，参阅、借鉴了大量有关礼仪的国内外著作和资料，引用了他们许多研究成果。由于书目甚多，恕不一一列举，特此谨表感谢！

由于时间较紧，加之水平有限，如有错漏之处，恳请赐教指正！

作 者

2005 年 7 月

目 录

开篇：礼仪·交往艺术

第一章 职场着装礼仪

- ➡第一，行业着装四规则 /13
- ➡第二，场合不同分三种 /18
- ➡第三，职场着装六不准 /27
- ➡第四，女士着装之礼仪 /32
- ➡第五，男士着装之礼仪 /51

第二章 语言交往礼仪

- ➡第一，言谈之间讲礼节 /75
- ➡第二，职场交往六不谈 /79
- ➡第三，私人问题六不问 /85
- ➡第四，谈吐之间六注意 /91
- ➡第五，交往沟通三原则 /96

目 录

第三章 中西宴会礼仪

- ➡第一，宴会的基本类型 /109
- ➡第二，宴会的席位排序 /111
- ➡第三，宴会的基本礼仪 /120
- ➡第四，设请便宴莫随便 /135
- ➡第五，宗教禁忌不忽视 /139
- ➡第六，西方食客五不爱 /140

第四章 座位排序礼仪

- ➡第一，职场排座三原则 /147
- ➡第二，主席台上之座次 /149
- ➡第三，会见客人之座次 /152
- ➡第四，商务谈判之座次 /157
- ➡第五，签字仪式之座次 /159
- ➡第六，轿车上面之座次 /161

目 录

第五章 电话使用礼仪

- ➡第一, 通话内容合理 /168
- ➡第二, 通话时机适当 /168
- ➡第三, 通话举止文明 /169
- ➡第四, 通话做到四要 /170
- ➡第五, 接好公务电话 /171
- ➡第六, 三点注意事项 /172

第六章 旅游礼品礼仪

- ➡第一, 精心选定旅游礼品 /179
- ➡第二, 把握礼品赠送机会 /187
- ➡第三, 赠送礼品四点要则 /188
- ➡第四, 接受礼品注意礼节 /191

目 录

第七章 待人接物礼仪

- ➡第一，待人接物四要则 /195
- ➡第二，接待服务三要领 /198
- ➡第三，引见介绍有规则 /210
- ➡第四，职场形象无小处 /215
- ➡第五，职业女性请化妆 /217
- ➡第六，记住对方很重要 /221
- ➡第七，使用名片讲礼节 /223
- ➡第八，交际距离体态语 /228
- ➡第九，参加舞会有规矩 /231
- ➡第十，握手事小有学问 /234

链接：礼仪应知常识

- ➡第一，几种常见施礼 /239
- ➡第二，世界主要宗教 /240
- ➡第三，国外部分节庆 /254

目 录

- ➡第四，交际禁忌例录 /259
- ➡第五，颜色寓意例录 /276
- ➡第六，花卉寓意例录 /277
- ➡第七，数字寓意例录 /279

后记 /281

参考文献 /284

开篇：礼仪·交往艺术

名言录

国尚礼则国昌，家尚礼则家大，
身尚礼则身修，心有礼则心泰。

——颜元【明】

什么是礼仪？礼仪是指人们在各种社会交往活动中，为了互相尊重而约定俗成的、共同认可的行为规范。礼仪可包括礼节和仪式两部分。凡是人们在交往中对待他人的尊敬之情，以美好的行为和恰当的仪式表达出来，就谓之礼仪。一个国家、民族或地区，礼仪水平的高低，是反映其政治、经济、文化是否发达的重要标志。孔子云：“博学于文，约之以礼。”一个团体和个人，其礼仪修养程度，是体现其道德水平、综合素质高低的重要途径。什么是旅游涉外礼仪呢？旅游涉外礼仪就是在旅游涉外交往活动中，应当遵守的交往艺术。旅游涉外活动，主要是人与人的交往。人和人打交道，就要讲究交往的艺术。我们讲的旅游涉外礼仪是指旅游涉外从业人员要讲的交往艺术。

旅游涉外礼仪，可以提高和体现人的素质。常言说得好，外行看热闹，内行看门道。一个人是否接受过系统的、专业的训练，见过多少世面，具备多高的整体素质，通过相互交往很快可以看得出来。特别是在旅游涉外交往中，更容易显示出来。比如说，男士穿着单排扣正装西服时，什么情况下应当扣扣子？是扣一粒、两粒，还是三粒？在正式宴会上喝高级葡萄酒，要不要加放黄瓜片、可乐或者雪碧？介绍他人时，应当先介绍什么人？旅游星级酒店的餐厅服务员上菜时，为什么总是将圆桌转盘按顺时针方向转动？您递给别人名片，或者别人递给您名片时，有什么讲究？握手时又应该注意些什么问题？等等，如此之类与

人交往过程中的“常事”，都会向世人发出一种信号，一种说明当事者素质如何、专业与否的信号。比如，我们到一家酒店去，轿车一到酒店门口，酒店门童的第一个动作是帮客人打开车门。这时候，门童开哪一张车门就能反映出该门童、该酒店的系统培训情况和整体档次高低。

有一次一位同志给别人打电话，一打电话就破坏了他企业和他本人的形象。他拿起话筒，第一句话就像报119火警电话一样，狂叫：“喂、喂、喂！吓、吓。”再问一声：“老王吧，有人吗？”对方不是已经在接电话吗？要不你怎么能对着电话讲话呢？难道正在接电话的不是人吗？现在还没有家用机器人啦！话不是这么说的。特别是遇到姓王的男士，打电话时你不能问“老王吧，小王吧！”还有“老朱、老苟、老史……”等，容易产生歧义。所以人与人的各种交往都应遵循其一定的规范，尊敬他人，讲究礼仪。

常言说得好，闻道有先后，术业有专攻。用比尔·盖茨的话来讲，在市场竞争条件下企业的竞争，首先是企业员工素质的竞争。从个人来讲，竞争的是员工的整体素质。进而言之，从单位、企业来讲竞争的是单位、企业的形象。所以我们学习旅游涉外礼仪是要有助于提升员工个人素质，要将员工的整体素质通过一定之规，较好地体现出来，达到交往的良好效果。有人说：腹中有素气质华，这句话讲得很好。教养体现于细节，细节展示出素质。假如一个旅游星级饭店的星评员，到某旅游饭店去搞调研，他不可能在那里乱丢垃圾、乱吐口水，更不能像个别不自觉的市民似的在街上进行“定点发射”，擤鼻涕。有的同志一边跟别

人说话，一边挖鼻孔，甚至还有相当一级的企业老总，在饭桌上挖鼻孔。有的同志指甲老长且黑色居多，再造“老佛爷”。这样的人在公司、在酒店、在旅游企业、单位里发现一个，他要在客人面前这么一表演，你说损害不损害形象？据国际旅游组织公布的统计资料表明，中国现在的出境旅游人数增长迅猛，2004年上半年已经跃居亚洲第一。中国人到世界各地旅游观光，这是一件大好事，反映了中国人今天富起来了，是改革开放以后出现的新气象。但是，美中不足的就是一些国人的不良习俗也随之带到世界各地。诸如随地吐痰、在公众场所大声喧哗、随手乱扔废弃物、过马路闯红灯等等，这实际上对于我们国家和民族在国际上的整体形象来说，都是万万不可忽视的大事。现在太平盛世，大家图个平安吉利，不少男男女女脖子上戴个“护身符”什么的，特别是年轻人居多，心情舒畅，可以理解。但是就是这么个小事也应有个讲究，要知道其中也有一定之规。就拿戴观音和佛像来说吧，正确的方法就是：**男戴观音女戴佛**。但遗憾的是，有很多人就搞错，赶时髦“出鱼”。如果你对旅游涉外礼仪能熟练掌握，运用自如，你就会较好地体现出你良好的素养、高雅的风度，最起码你不会做出一些让他人啼笑皆非的失礼行为来。有人说，学习礼仪是追求理想者的必修课，运用礼仪是事业成功者的终南捷径。所以要学习旅游涉外礼仪，要讲究旅游涉外礼仪。

旅游涉外礼仪，有利交往沟通。旅游交往和涉外交往是有交往对象的，是跨企业交往、跨行业交往、跨地区交往、跨国度交往，人与人的交往。入国问禁，入乡随俗，

人行循规，入门知讳。旅游交往和涉外交往的对方不是我们自己，我们不能拿自己的习惯去对待人家。我们跟人家谈话，得知道他可以听什么，不可以听什么，否则就有可能犯忌，引起对方不悦，甚至冒犯对方。这很重要。某天，一位同志跟一位旅游企业管理人员聊天，他谈的话别人就不爱听。他跟人家寒暄：“我早就知道你”。对方说：“那我很荣幸啊”。他说：“我真的知道你，没有恭维你的意思”。对方边笑着边回答说：“是是是，我知道。”他说：“说实在的，你在旅游行业管理方面混出点名堂来了。”一句话说得对方像吃了甲壳虫似的，心里难受。做人应当实事求是。你没有必要见了人家就夸人家有名气、有名堂、如何了不起、如何伟大、空前绝后……别人并非专门为听你的“好话”而来。特别是有的同志，他们并不喜欢别人夸自己，尤其是一些不实离奇之词，他们听了就不自在，想赶快逃跑。但你即使想夸就要会夸，就应当说得他痛快点。应当说“有成绩、有作为、名气不小，大有名气等等”，不能说“混出点名堂来了”。什么叫混出点名堂来了？一般理解就是讲混混儿，混出点儿模样，由于天生不佳，前提是本不应当如此，而现在如此。让人感到意外，暗喻是不咋的。更不能借夸人的形式，讲损人的话，这属于表达不善，属于在交往应酬中不懂礼仪礼貌所造成的，不懂规矩。在交往中类似情况很常见，其结果是使得交往对象产生消极感受，有时甚至认为你有意如此，产生误会，不利于交往沟通。所以学习旅游涉外礼仪有利于交往沟通。

旅游涉外礼仪，有利于树立单位的良好形象。在旅游