



民航服务类专业“十二五”规划教材

# 民航服务礼仪

MINHANG FUWU LIYI

主编 李晓旭 邹琳 范丽娟

**互动教学：**任务驱动+案例分析+情景模拟紧密结合，带给师生全新感受

**内容实用：**内容紧贴民航服务类岗位，活学活用

**图文并茂：**用精彩的图片生动阐述动作要领，丰富课堂体验



航空工业出版社

民航服务类专业“十二五”规划教材

# 民航服务礼仪

主编 李晓旭 邹琳 范丽娟

航空工业出版社

北京

## 内 容 提 要

本书主要介绍了与民航服务礼仪相关的知识,全书共分8个项目,具体内容包括民航服务礼仪、民航服饰礼仪、民航服务语言礼仪、客舱服务礼仪、地面服务礼仪、特殊乘客服务礼仪、民航面试指导和民航外事礼仪。

本书既可作为民航服务类专业的教材,也可作为企业培训的基础教材及相关岗位人员学习的参考书。

## 图书在版编目(CIP)数据

民航服务礼仪 / 李晓旭, 邹琳, 范丽娟主编. -- 北京: 航空工业出版社, 2016.6  
ISBN 978-7-5165-1019-3

I. ①民… II. ①李… ②邹… ③范… III. ①民用航空—乘务人员—礼仪 IV. ①F560.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第134150号

## 民航服务礼仪 Minhang Fuwu Liyi

航空工业出版社出版发行

(北京市朝阳区北苑2号院 100012)

发行部电话: 010-84936597 010-84936343

北京时捷印刷有限公司印刷

全国各地新华书店经售

2016年6月第1版

2016年6月第1次印刷

开本: 787×1092

1/16

印张: 12.75

字数: 295千字

印数: 1—4000

定价: 35.00元

# 前言

随着我国社会生活水平的逐步提高，越来越多的人开始选择飞机这种较为方便、快捷的交通工具出行。这种不断扩大的市场需求带动了我国民航企业的飞速发展。

民航企业的发展对民航服务人员也提出了旺盛的需求，因此，全国各地不同层次、规模的院校纷纷开设民航服务专业，大量社会性培训机构也积极培养民航服务类专职人员。

由于“民航服务礼仪”在民航服务中起着非常重要的作用，也是许多民航企业招聘员工的要求和培训员工的基础，因此，很多高校开设了《民航服务礼仪》这门课程，并将其纳入民航服务类专业必修的一门职业技能课。

为了满足学校的教学需求，完善市场上航空专业教材的不足，我们组织人员编写了本书。本书在编写过程中主要突出以下特色：

## 1. 编写模式新颖，以实用为导向

本书采用“项目—任务”的编写模式，每个任务都包含以下内容：

- **知识目标、技能目标：**列出本任务的重要知识点和学生应掌握的操作技能，便于学生有目的地学习。
- **案例导入：**每个任务均以相关案例入手，激发学生的学习兴趣。同时，针对案例对学生进行提问，引出本任务要讲解的知识点。
- **知识讲解：**重点讲解相关的理论知识。同时，在知识讲解中穿插了“案例”“课堂互动”“读一读”“知识角”“课堂训练”等栏目，并配以相关图片，增强趣味性，便于学生学习和理解。
- **任务实施：**根据所讲解的内容安排了实践任务，设置了课堂讨论、情景模拟、实践操作三种形式，帮助学生巩固所学知识，培养学生的实际操作能力。
- **任务评价：**针对相关任务提出评价标准，对学生进行评分考核，便于学生量化学习效果并找出不足。

## 2. 突出民航服务礼仪的职业特色

本书在基本礼仪知识的基础上，结合民航企业服务的特点，阐述民航服务人员所应具备的礼仪规范、道德情操和职业素养等。将民航服务礼仪的要求和标准贯穿于整个的知识学习过程中，使学生从民航服务礼仪的细微之处开始领略、理解和掌握相关礼仪规范，并能够运

用到实际的工作中。

### 3. 突出实践训练

本书在编写过程中，特别重视学生技能的培养。注重案例分析、情境模拟、礼仪训练等实践教学环节，旨在激发学生的学习兴趣，培养学生的学习能力和职业能力。为学生营造真实的工作环境，让学生提前体验工作氛围，为以后的工作打下坚实的基础。

### 4. 图文并茂

本书在正文中插入了大量的图片，以使知识点的讲解更加生动、形象，从而帮助学生更快、更好地理解与掌握相关知识。

通过对本书的学习，学生可以对民航服务人员的礼仪特点及行为礼仪规范有进一步的了解和认识，有助于学生接纳并按照民航服务礼仪规范严格要求自己，逐步改善自身的不良习惯，从而为以后顺利就业做好充分准备。

由于编写时间仓促，加之编者水平有限，书中疏漏与不当之处在所难免，敬请广大读者批评指正。

本书配有精美的教学课件，读者可到网站（[www.bjjqe.com](http://www.bjjqe.com)）下载。

编者

2016年5月

# 本书编委会

主 编：李晓旭 邹 琳 范丽娟

副主编：刘 玮 王 洁 李 佳

郝 芳 崔勇前 刘 慧



# 目录

## 项目一 了解民航服务礼仪

“空姐”是世界公认的职业端庄礼仪的代表和得体装扮的象征。当空姐出现在机场时，人们就会被她们漂亮的制服、甜美的微笑、从容自信的步伐所吸引。而这些并不是与生俱来的，是通过长期、系统的礼仪学习及训练培养出来的。今天就让我们一起来了解一下民航服务礼仪的相关知识。

任务一 认识礼仪	2	知识讲解	10
案例导入——有修养的人	2	一、服务	10
知识讲解	3	二、民航服务礼仪的概念	11
一、礼仪的概念	3	三、民航服务礼仪的特点	11
二、礼仪的作用	3	四、民航服务礼仪的基本要求	12
三、礼仪的特性	7	五、民航服务礼仪的基本原则	13
任务实施——陋习纠错	8	任务实施——情景模拟	15
任务评价	9	任务评价	16
自我检测	9	自我检测	16
任务二 认识民航服务礼仪	9	项目学习效果综合测试	17
案例导入——说笑的乘务员	10		

## 项目二 了解民航服饰礼仪

小杨经过岗前培训后正式上岗工作。上班第一天，她精神饱满，尽自己最大的努力为乘客服务。然而她并没有发现自己的丝袜破了一个洞，要不是同事提醒，还不知什么时候



才能发现。可是小杨的丝袜问题还没有解决，又被乘务长看到工作牌没有佩戴好……  
飞行前，空乘人员在服饰上应该注意哪些问题呢？今天，就让我们一起来了解一下。

任务一 了解着装的基本礼仪····· 20	三、佩戴登机证与服务牌····· 36
案例导入——着装与事业····· 20	任务实施——练习领带与丝巾的
知识讲解····· 21	系法····· 37
一、着装的基本原则····· 21	任务评价····· 38
二、着装的基本要求····· 23	自我检测····· 38
三、着装的色彩搭配····· 24	任务三 了解佩饰礼仪····· 38
任务实施——练习服装搭配····· 25	案例导入——夸张的佩饰····· 39
任务评价····· 26	知识讲解····· 39
自我检测····· 26	一、佩饰的概念与作用····· 39
任务二 掌握民航服务人员的	二、民航服务人员佩饰的基本类型
职业着装····· 26	及搭配礼仪····· 40
案例导入——有褶的衬衣····· 27	任务实施——制服展示····· 41
知识讲解····· 27	任务评价····· 41
一、职业装的作用····· 27	自我检测····· 42
二、民航服务人员职业着装的	项目学习效果综合测试····· 42
要求及注意事项····· 29	

## 项目三 掌握民航服务语言礼仪

由于天气原因，航班延误了两小时。旅客在登机时充满了抱怨。乘务员在舱门处一遍遍对旅客们说着道歉的话：“下午好，很抱歉让您久等了！”“飞机延误，给您添麻烦了！”真诚的歉意、礼貌的沟通，平息了旅客们愤怒的情绪。语言礼仪在民航服务中起着重要作用，下面就让我们一起来了解一下吧。

任务一 掌握民航服务人员的基本	任务实施——情景模拟····· 51
用语····· 46	任务评价····· 52
案例导入——该如何说话····· 46	自我检测····· 52
知识讲解····· 46	任务二 掌握民航服务工作中的
一、民航服务用语的一般原则····· 47	播音用语····· 53
二、民航服务用语表达的基本	案例导入——沉着冷静的播音····· 53
要求····· 48	知识讲解····· 53
三、基本用语····· 48	一、公共广播····· 54



二、客舱广播 .....	59	任务四 掌握服务沟通能力 .....	69
任务实施——情景模拟 .....	64	案例导入——不恰当的沟通 .....	69
任务评价 .....	64	知识讲解 .....	70
自我检测 .....	65	一、服务沟通的目的 .....	70
任务三 掌握电话服务礼仪 .....	65	二、服务沟通中的不良心态 .....	71
案例导入——不知所措的小林 .....	65	三、服务沟通中的良好心态 .....	71
知识讲解 .....	66	四、服务中的沟通障碍 .....	72
一、拨打电话的要求 .....	66	五、有效的服务沟通技巧 .....	72
二、接听电话的要求 .....	66	任务实施——情景模拟 .....	73
任务实施——模拟电话通话中的		任务实施 .....	74
突发状况 .....	68	自我检测 .....	74
任务评价 .....	68	项目学习效果综合测试 .....	74
自我检测 .....	69		

## 项目四 掌握客舱服务礼仪

“您好，先生，请您出示一下机票，谢谢！”

“您好，先生，麻烦侧一下身好吗？让后面的旅客先过一下吧，谢谢！”

“您好，我帮您把行李放在行李架上好吗？”

“您好，请问您需要点什么？”

机舱门口，整洁的制服，笔直的身板，精致的妆容，甜美的微笑……客舱内，规范的手势，贴心的服务，悦耳的嗓音……一切都在井然有序地进行着……

任务一 了解航前礼仪 .....	78	一、迎送礼仪规范 .....	85
案例导入——无奈的小王 .....	78	二、客舱迎送前准备 .....	88
知识讲解 .....	78	三、微笑礼仪 .....	89
一、准备会 .....	78	四、鞠躬礼仪 .....	91
二、乘坐机组车 .....	80	五、握手礼仪 .....	95
三、进入候机楼 .....	80	任务实施——情景模拟 .....	97
任务实施——情景模拟 .....	83	任务评价 .....	97
任务评价 .....	84	自我检测 .....	98
自我检测 .....	84	任务三 掌握客舱服务礼仪 .....	98
任务二 掌握客舱迎送礼仪 .....	84	案例导入——暴躁的乘务员 .....	98
案例导入——懒散地迎客 .....	85	知识讲解 .....	99
知识讲解 .....	85	一、客舱基本走姿 .....	99

二、客舱巡视礼仪·····	100	任务实施——情景模拟·····	108
三、规范的操作及手势·····	101	任务评价·····	108
四、标准坐姿·····	104	自我检测·····	109
五、下蹲礼仪·····	105	项目学习效果综合测试·····	109

## 项目五 掌握地面服务礼仪

国航 CA1342 航班还有两小时就要起飞了，机场地面服务人员小李又开始忙碌了，她看到有旅客来到柜台前，立马起身，微笑问好。帮助旅客办理了登机手续和座位的选取。小李规范的用语、亲切的笑容给旅客留下了美好的印象。机场地面服务人员就好像航空公司的“门面”，行为和举止代表着公司的形象，因此，掌握一定的服务礼仪是非常必要的。下面就让我们一起来学习一下吧。

任务一 了解地面服务人员形象		任务实施——情景模拟·····	120
礼仪·····	112	任务评价·····	120
案例导入——懒散的小张·····	112	自我检测·····	121
知识讲解·····	112	任务三 掌握问询服务礼仪·····	121
一、基本要求·····	113	案例导入——巧妙的回答·····	121
二、着装仪表规范·····	113	知识讲解·····	122
任务实施——制服评比·····	114	一、基本要求·····	122
任务评价·····	114	二、回答乘客询问的技巧·····	123
自我检测·····	114	三、引导手势礼仪·····	123
任务二 掌握值机礼仪·····	115	任务实施——情景模拟·····	125
案例导入——欠缺的服务·····	115	任务评价·····	126
知识讲解·····	115	自我检测·····	126
一、值机服务礼仪·····	116	项目学习效果综合测试·····	127
二、根据乘客心理状态进行针对性			
服务·····	118		

## 项目六 掌握特殊乘客服务礼仪

“您好，请问您是独自乘机吗？”这位盲人乘客一踏进机门，乘务长小崔就注意到了，赶忙上前问候。

“您好，是的，我一个人。”盲人乘客回答道。

“我是本次航班的乘务长小崔，我帮您把行李放在行李架上吧，您有什么需要尽管按

呼唤铃，我会帮您一一解决的。”

.....

乘务员每天都会遇到不同的乘客，有的是残障人士，有的是独自旅行的小朋友，有的是首次乘机的老人……针对不同的乘客，乘务员应如何接待呢，下面让我们一起学习特殊乘客的服务礼仪。

任务一 掌握要客服务礼仪.....	130	案例导入——老年乘客的 好儿女.....	142
案例导入——满意的服务.....	130	知识讲解.....	142
知识讲解.....	131	一、一般特殊乘客范围.....	142
一、要客服务的重要性.....	131	二、病残乘客服务礼仪.....	143
二、要客迎送礼仪.....	131	三、老年乘客的服务礼仪.....	145
三、贵宾室服务礼仪.....	133	四、孕妇乘客的服务礼仪.....	146
四、头等舱服务礼仪.....	136	五、携带婴儿乘客的服务礼仪.....	147
五、标准手位礼.....	136	六、“无成人陪伴儿童”乘客的 服务礼仪.....	148
任务实施——情景模拟.....	140	任务实施——情景模拟.....	149
任务评价.....	141	任务评价.....	149
自我检测.....	141	任务检测.....	150
任务二 掌握一般特殊乘客服务 礼仪.....	141	项目学习效果综合测试.....	150

## 项目七 了解面试指导

“叮铃铃……”6:30 闹钟准时响起，今天是小王参加航空公司面试的日子。刚起床的小王显得有点慌乱，一会儿站在镜子前整理衬衣，一会儿嘴里念着面试时要注意的问题，一会儿又去查看证件是否准备好……航空公司的面试是有技巧可寻的，只要掌握技巧并做好充分的准备，就不会做事无序、临阵慌乱了。

任务一 了解面试的准备过程.....	154	五、应有的心理准备.....	158
案例导入——穿戴名牌的小梦.....	154	任务实施——自制简历.....	159
知识讲解.....	154	任务评价.....	160
一、全面地了解用人单位的信息.....	154	自我检测.....	160
二、客观评估自身实力.....	155	任务二 了解面试流程.....	160
三、准备个人简历.....	155	案例导入——机械的自我介绍.....	161
四、设计良好的个人形象.....	157	知识讲解.....	161

一、初试目测训练·····	161	任务评价·····	166
二、复试应答训练·····	162	自我检测·····	167
三、模拟笔试考查·····	165	项目学习效果综合测试·····	167
任务实施——情景模拟·····	166		

## 项目八 了解民航外事礼仪

安静的客舱内，一位来自马来西亚的旅客因不满猪排饭午餐而和乘务员发生争执。乘务长知道后，马上给这位乘客赔礼道歉，并为其送上鸡排饭……民航服务人员不了解各国的宗教文化背景、民族习俗禁忌等方面，就会发生种种错误。赶快来学习一下各国都有怎样的风俗习惯吧！

任务一 了解民航外事礼仪原则·····	170	自我检测·····	174
案例导入——欠缺的回答·····	170	任务二 了解主要客源国礼仪	
知识讲解·····	170	习俗·····	174
一、维护国家形象·····	170	案例导入——手帕与意大利人·····	174
二、把握文化差异·····	171	知识讲解·····	175
三、入乡随俗·····	171	一、亚洲·····	175
四、对客热情有度·····	171	二、欧洲·····	179
五、介绍掌握分寸·····	172	三、北美洲·····	183
六、言谈尊重隐私·····	172	四、大洋洲及非洲地区·····	185
七、社交女士优先·····	172	任务实施——情景模拟·····	187
八、保护环境·····	172	任务评价·····	187
任务实施——情景模拟·····	173	自我检测·····	188
任务评价·····	173	项目学习效果综合测试·····	188





## 项目一

# 了解民航服务礼仪

### 项目导读

民航服务礼仪主要介绍有关礼仪的知识和民航服务中的礼仪知识，包括礼仪的概念、作用和特性；民航服务礼仪的概念、特点、基本要求和基本原则。民航服务礼仪不仅能体现个人的气质和修养，而且能为航空公司塑造良好的企业形象，提升公司的竞争力，从而使公司赢得市场。因此，每一位民航服务人员都应掌握相关的民航服务礼仪。

### 学习目标

- 认识礼仪。
- 认识民航服务礼仪。

## 任务一 认识礼仪



### 知识目标

- ★ 了解礼仪的概念。
- ★ 了解礼仪对国家与社会、个人的影响和作用。



### 技能目标

- ★ 能用所学礼仪知识分析个人行为是否合乎礼仪。

### 案例导入

#### 有修养的人

有一批应届毕业生 29 个人，实习时被导师带到北京的国家某部委实验室里参观。在接待室里，秘书给大家倒水时，同学们表情木然地看着她忙活，其中一个还问了句：“天太热了，有绿茶吗？”秘书回答说：“抱歉，刚刚用完了。”轮到张帆时，他轻声说：“谢谢，辛苦了。”秘书抬头看了他一眼，眼里闪过惊异的目光，虽然这是很普通的客气话，却是她今天唯一听到的一句。

不久门开了，部长走进来和大家打招呼，可不知怎么回事，静悄悄的，没有一个人回应。张帆左右看了看，犹犹豫豫地鼓了几下掌，同学们这才稀稀落落地跟着拍手，由于掌声不齐，显得越发零乱。部长挥了挥手，说道：“欢迎同学们到这里来参观。平时这些事一般都是由办公室负责接待，因为我和你们的导师是老同学，关系非常要好，所以这次我亲自来给大家讲解一些有关情况。我看同学们好像都没有带笔记本，这样吧，刘秘书，请你去拿一些我们部里印的纪念手册，送给同学们作纪念。”接下来，更尴尬的事情发生了，大家都坐在那里，很随意地用一只手接过部长双手递过来的手册。部长脸色越来越难看，来到张帆面前时，已经快要没有耐心了。就在这时，张帆礼貌地站起来，身体微微前倾，双手握住手册，恭敬地说了一声：“谢谢部长！”部长闻听此言，不觉眼前一亮，伸手拍了拍张帆的肩膀：“你叫什么名字？”张帆照实作答，部长微笑点头。早已汗颜的导师看到此景，才微微松了一口气。

两个月后，毕业分配表上，张帆的去向栏里赫然写着国家某部委实验室。有几位颇感不满的同学找到导师：“张帆的学习成绩最多算是中等，凭什么选他而没选我们？”导师看了看这几张尚属稚嫩的脸，笑道：“是人家点名来要的。其实你们的机会是完全一样的，你们的成绩甚至比张帆还要好，但是除了学习之外，你们需要学的东西太多了，礼仪修养是第一课。”

请思考：张帆为什么可以在众多同学中脱颖而出？说一说礼仪在个人生活和工作中的作用。

## 知识讲解

### 一、礼仪的概念

中国具有五千年的文明史，素有“礼仪之邦”之称，中国人也以其彬彬有礼的风貌而著称于世。礼仪文明作为中国传统文化的一个重要组成部分，对中国的社会发展起到了广泛而深远的影响。

礼仪包括“礼”和“仪”两部分。礼在内，仪在外。“礼”是制度、规则，是一种社会意识观念；“仪”是“礼”的具体表现形式，它是依据“礼”的规定和内容，形成的一套系统而完整的程序。从广义的角度看，礼仪泛指人们在社会交往中的行为规范和交际艺术。从狭义的角度看，礼仪通常指在正式场合，为表示敬意、尊重、重视等所举行的合乎社交规范与道德规范的仪式。

古人云，“不学礼，无以立”。礼仪是我们在生活中不可缺少的一种能力。从个人修养的角度来说，礼仪是一个人的内在修养与素质的外在表现。从交际的角度来说，礼仪是人际交往中适用的一种艺术、一种交际方式，是人际交往中示人以尊重、友好的习惯做法。从传播的角度来说，礼仪是体现人们沟通技巧的媒介。

简言之，礼仪就是人们在各种社会的具体交往中，为了表示相互尊重，在仪表、仪态、仪式、仪容、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的规范和程序。

### 二、礼仪的作用

礼仪的作用具体体现在对国家与社会、对个人两个方面。

## （一）礼仪对国家与社会的影响和作用

### 1. 有利于弘扬我国民族传统文化

新形势下的礼仪是人类文明进步的象征，既有利于我国优秀文化和传统美德的继承，又为传统文化赋予了新的时代内容，对形成适应社会主义现代化建设需要的新的价值观、道德观和行为规范具有推动作用。规范礼仪能使我国优秀的传统文化发扬光大，同时也成为新时期凝聚我国各族人民齐心协力建设有中国特色社会主义国家的精神力量。

### 2. 有利于建立良好的社会秩序

社会秩序是指动态有序的社会状态。新形势下的礼仪约束着人们的社会行为，提倡人们遵循一定的礼仪规范，从而建立起良好的社会秩序。良好的社会秩序可以反映出生存环境的和谐。人类社会如果没有了秩序，无论日常生活，还是生产活动都无法正常进行，更谈不上温馨和谐的生存环境了。

### 3. 有利于树立良好的社会风尚

社会风尚也称为社会风气。社会倡导以文明礼貌、助人为乐、爱护公物、保护环境等为主要内容的礼仪理念，引导人们做一个懂礼仪规矩、讲文明语言的好公民，共同努力形成崇尚文明礼仪的社会氛围，从而营造和谐的社会环境，建立良好的社会风气。

礼仪可以反映一个民族、一个国家的文明水平和整体素质等。在社会中，遵守礼仪并合理应用礼仪，有助于净化社会环境，提升全社会成员的精神品味与道德文化素质。

## （二）礼仪对个人的影响和作用

### 1. 有利于培养高尚的道德情操

道德情操通常是指道德情感和操守的结合。礼仪的学习，有利于一个人养成文明的社会行为习惯，培养高尚的内在品质。因此，通过一个人在社会生活中对礼仪运用的程度，可以察知其内在教养的高低、文明的程度和道德的水准。

所以，我们从小就接受最传统、最朴实的礼仪教育，知情知礼。所谓“彬彬有礼，然后君子也”，讲的就是这个道理，不懂情、不知礼难以成为道德情操高尚的人。

### 2. 有利于培养优雅的气质

气质是指人的一种吸引他人的个性特征。不同的人具有不同的气质，认识问题、处理问题、待人接物也会因此而有差异。

礼仪的学习和运用可以使人发扬气质的长处，克服并弥补气质的短处，从而形成个性化的、优雅的气质形象。



## 读一读

## 不同的气质类型

根据古希腊医学家希波拉底的研究，可以把人的气质分为四种类型，即胆汁质、多血质、黏液质和抑郁质。这四种气质类型既有优点，也有缺点。一般而言，胆汁质类型的人，为人直率、热情，精力旺盛，敢于承担责任；但情绪易激动，脾气暴躁，有时候甚至独断专行。多血质类型的人，往往活泼好动，情感丰富而外露，反应迅速敏捷；但注意力往往不集中，兴趣多变，做事有时候虎头蛇尾，甚至投机取巧。黏液质类型的人，往往沉静稳重，少言谈能忍耐，情感内向不外露；但反应较慢，比较固执，不易接受新鲜事物。抑郁质类型的人，情感细腻丰富，善于察觉别人未能察觉之事；但往往孤僻，不善交际，行动迟缓，刻板守旧。所以，每种气质类型有长处也有短处，在任何一种气质类型的基础上都有可能培养成良好的品质，也有可能养成不良的习惯。

## 3. 有利于培养优雅的风度

风度是一个人的内在素质，具体通过言谈举止、装束打扮、态度作风反映出来。人们常用风度翩翩、举止不凡、落落大方等词来形容一个人的风度。但优雅的风度不是一蹴而就的，不仅需要丰富的内涵，而且还需要言谈举止得体，这就需要人们在社会生活中不断学习和积累。有关礼仪知识的学习，既能丰富人们的内涵，又能指导人们如何规范自身行为、塑造良好的仪表形象，所以礼仪对于风度的培养有着不可或缺的影响。由此可见，礼仪知识的学习和礼仪规范的实践是培养风度的有效途径。

## 课堂互动

有一个人走进一家酒馆点了些饭菜，吃完后发现自己忘记带钱，便对掌柜的说：“掌柜的，我今日忘了带钱，改日送过来，可以吗？”掌柜的连声说：“没关系，没关系，下次送来吧。”然后，十分客气地把他送到门口。这个情况被另外一个人看到了，他也进了这家酒馆点了饭菜，吃过后摸了一下口袋，对掌柜的说：“掌柜的，今日没有带钱，改日送过来吧。”谁知道掌柜的脸色一变，揪住他，非要带他见官。那人不服，说：“为什么刚才那人可以赊账，我就不行？”掌柜的说道：“人家吃菜，筷子在桌子上找齐，喝酒一杯一杯地倒，斯斯文文，吃罢掏出纸巾擦嘴，是个有风度的人，岂会赖账。而你，筷子往胸前找齐，狼吞虎咽，吃上瘾来，脚踏上凳子，端起酒壶直往嘴里灌，吃罢用袖子擦嘴，分明是个居无定室、食无定餐的无赖之徒，我岂能饶你！”

思考：从这个故事中，你能得到什么启示？