

# 服务礼仪读本



编写：马妙明

## 编写说明

为便于交通运输专业学生学习客运服务礼仪，掌握服务要领和技巧，并在生活中加强礼仪实践，提高礼仪修养，特编写这本《服务礼仪读本》。

共分为服务礼仪知识讲座部分和服务人员的仪态礼仪实践部分。服务礼仪知识讲座部分资料来源系中国人民大学金正昆教授服务礼仪系列讲座的讲稿整理。服务礼仪仪态实践练习部分系北京大学出版社，金正昆编写《服务礼仪》中内容摘选。希望该读本能有助于同学们对客运服务礼仪的掌握。

## 目 录

服务礼仪知识讲座之一.....	1
第一集 职业道德规范.....	1
第二集 职业道德.....	2
第三集 服务意识.....	3
第四集 心态调整.....	4
服务礼仪知识讲座之二.....	7
第五集 善始善终.....	7
第六集 修饰仪表.....	8
第七集 着装修饰.....	9
服务礼仪知识讲座之三.....	12
第八集 优化环境.....	12
第九集 零度干扰.....	13
第十集 距离有度.....	15
服务礼仪知识讲座之四.....	16
第十一集 文明服务.....	16
第十二集 礼貌服务.....	17
第十三集 热情服务.....	19
服务礼仪知识讲座之五.....	21
第十四集 商品展示.....	21
第十五集 商品介绍.....	23
第十六集 导购.....	24
服务礼仪知识讲座之六.....	28

第十七集 推销.....	28
第十八集 纠纷处理.....	29
第十九集 售后服务.....	30
服务人员的仪态礼仪.....	33
一 表情.....	33
二 站姿.....	36
三 行姿.....	40
四 蹲姿.....	46
五 坐姿.....	49
六 手势.....	54

# 服务礼仪知识讲座之一

## 第一集 职业道德规范

### 一、 礼仪是什么

礼仪是为人处事的标准化做法。

社会道德规范的三个层面：

- 1、 家庭道德：协调家庭关系的。具体表现：赡养老人，孝敬父母，保护儿童，照顾家人，团结和睦。
- 2、 社会道德：社会关系的协调。邻里关系，同乡关系，同学关系，同事关系，公众关系等。要求：严于律己，遵守秩序等要热爱祖国，要遵守法律。
- 3、 职业道德：岗位上的要求，恪尽职守，要友善同事，尊重上级，严守职业秘密。

职业道德是道德的一个构成部分，或者一个基本要素。

## 第二集 职业道德

职业道德是宏观的，具体来讲有一些要求的，中央在 2001 年 9 月 20 《公民道德实施纲要》中要求：开展必要的规范的礼节礼貌活动，对规范人的举止行为，有重要的作用，是有道德条规的。

职业道德规范的四个层面：

思想品质，服务态度，经营风格，职业素养

- 一 思想品质的具体要求：忠于祖国、热爱人民、拥护政府、坚持社会主义道路
- 二 服务态度：具体工作态度上，服务过程中面对服务对象的表现，表情、态度和语言。

- 1、 尊重自身
- 2、 尊重自己的职业
- 3、 尊重自己的单位
- 4、 尊重服务对象

### 三 经营风格

- 1、 货真价实
- 2、 诚实无欺

### 四 职业素养

- 1、 精通业务
- 2、 坚守岗位
- 3、 勤奋工作
- 4、 团结协作

## 第三集 服务意识

服务意识就是服务人员的感觉，是对服务人员在服务岗位上的具体岗位要求。是职业道德的基本表现。

例如：有求必应、不厌其烦、爱岗敬业、忠于职守。

两点注意事项：

- 1、 有没有服务意识
- 2、 没有正确的服务意识

## 一 服务人员如何正确认识服务意识

服务就是为别人工作，为社会工作，为单  
位工作，为公民工作，为人民工作。从广  
义上讲，全社会是一个大的服务系统，服  
务是全方位的，服务是双向的，服务是无  
所不在的。

- 1、 服务要有崇高感
- 2、 服务没有尊卑贵贱之分

## 二 正确的服务意识

正确的服务意识的四个要点：

- 1、 要有自知之明
- 2、 要善解人意
- 3、 要无微不至
- 4、 要不厌其烦

## 第四集 心态调整

调整心态对整个社会非常重要，对决  
策者来讲，要更新理念，对管理者来讲，



要革新制度，对劳动者来讲，要调整心态。所以在讲服务行业五大关键词的时候，心态是之一，五大关键词包括：尊重，沟通，规范，互动，心态。

简单的讲，心态就是一个人的心理状态  
服务行业的从业人员要解决的三大问题：

1、心态要健康：心态好就是心态健康，  
心态健康测试：

第一 你现在快乐吗？

第二 你工作感到愉快吗？

第三 社会生活中，你觉得能比较和睦的  
处理各种人际关系吗？

这三个问题解决，心态就是健康的。生命是可贵的，工作是美丽的，生活是可爱的，生命生活世界是美好的。心态健康要点：善待自己，善待工作，善待生命，善待人，善待世界。要有积极心态，要有平和的心态，

要有乐观心态，要有宽容的心态。

2、要常想一二：知足常乐

3、要学会放弃：量力而行，要善于放弃。

## 服务礼仪知识讲座之二

### 第五集 善始善终

服务是一个过程，开始和结束比较重要：

#### 一 首轮效应

即首因效应：或者第一印象效应，强调服务过程中留给服务对象的第一印象非常重要。

首轮效应的四个特征：

- 1、 瞬时性（见面之初 30 秒非常重要）
- 2、 非理性（感觉重要）
- 3、 经验性
- 4、 不可逆性（第一印象形成后往往很难改变）

在服务行业，首轮效应非常重要，是一个良好的开端。

首轮效应在服务行业运用时应当注意细节：

- 1、 服务环境要好

- 2、 服务现场气氛要活
- 3、 服务质量要优
- 4、 员工精神面貌要旺

## 二 末轮效应

应有一个圆满的结尾。抓住重点。

## 第六集 修饰仪表

仪表者，外观也。

仪表修饰总体三原则：庄重 简洁 大方

仪表修饰重点是：面部、发部、手部

### 一 面部修饰的要求

- 1、 无异物
- 2、 没有创破
- 3、 面部毛发修饰(男性要注意胡须和鼻毛)

### 二 发部修饰的要求

- 1、 无异味
- 2、 无异物

- 3、不染彩色发
- 4、长短适度（男长不过 7CM，短不为 0，女短不为 0，长不过肩）

### 三 手部修饰的要求

- 1、要清洁
- 2、不涂甲彩，不甲绘
- 3、没有创破
- 4、手指甲长度不长于指尖

### 女性服务人员淡妆原则：

- 1、自然
- 2、美化
- 3、协调
- 4、化妆要避人

## 第七集 着装修饰

### 统一着装六个好处：

- 1、树立企业形象
- 2、易于辨识

- 3、整齐划一
- 4、集体荣誉感
- 5、构成自我约束
- 6、等级差异

制服制作的规范要求：

- 1、 统一制作
- 2、 款式划一
- 3、 便于服务
- 4、 式样雅致
- 5、 做工精细
- 6、 面料要好
- 7、 色彩要少用
- 8、 尺寸要合身

穿制服的禁忌：

- 1、 忌穿着杂乱
- 2、 忌不清洁
- 3、 不能残破

服务人员佩带首饰禁忌：

- 1、 有碍自己工作的首饰不戴
  - 2、 炫耀财力首饰不戴
  - 3、 展示性别魅力的首饰不戴
- 以少为佳，下限为零，上限为二。

## 服务礼仪知识讲座之三

### 第八集 优化环境

优化服务的重点是优化环境，优化环境是优化服务的基本要求。四点基本要求：卫生、安静、舒适、优美。

#### 一 卫生

- 1、人员要卫生
- 2、工作地点要卫生
- 3、周边环境要卫生

#### 二 安静

- 1、声音不可过高
- 2、不舒服的噪音不能有（例如重复播放的广告，推销员高声叫卖，拖带物品等）

#### 三 舒适

- 1、通风效果好，呼吸舒畅
- 2、温度（春秋 24℃，夏天室内外温差 8℃为宜）



- 3、 湿度（空气中水分的含量）相对湿度 50%最佳
- 4、 色彩（蓝色、绿色比较舒适，黑色黄色不好）
- 5、 光线（自然光最佳）

#### 四 优美

- 1、 兼顾企业形象
- 2、 突出自身特点
- 3、 体现独特品位

### 第九集 零度干扰

其基本主张是：服务行业与服务人员在向服务对象提供具体服务的一系列过程中，必须主动采取一切行之有效的措施，将对方受到的一切有形或无形的干扰，积极减少到所能够达到的极限，也就是要力争达到干扰为零的程度。一个正常的消费者，在比较选择，斟酌决断的过程中，不