

第一章

服务礼仪的基本理论



服务礼仪泛指服务人员在自己的工作岗位上应当遵守的行为规范。

服务礼仪是一门实用性甚强的礼仪学科。服务人员为了解礼仪规范的同时还应当学习并掌握一些服务礼仪的基本理论。

— 职业道德 —

职业道德是指从事某一具体职业的人，在其工作岗位上须遵循的与其职业活动紧密联系的行为准则，它本身受到个人素质与自我良知的制约。

由于各种职业所固有的社会性质和社会地位不尽相同，决定了每一种职业在道德上往往都会有着自己的特殊要求，各行各业都有与本行业的性质相符的道德准则。

但一般而言，每一种职业都包括体现着自身社会地位与社会关系的三大要素——责、权、利，即社会责任、社会权力，以及利益关系。

下面将从服务礼仪的角度，对服务行业的职业道德的具体内容分别予以概述。

一 思想品质

在我国，对于服务人员在思想品质方面的规范化要求，主要涉及下述三方面：

- 热爱祖国。作为国家的一名公民，服务人员在行动上必须贯彻爱国主义的思想。

- 热爱社会主义。作为中华人民共和国公民，服务人员热爱祖国与热爱社会主义制度是完全一致的。

在当前形势下，热爱社会主义，主要应当体现为积极参与有中国特色的社会主义建设，积极拥护并参与改革开放。

- 热爱本职工作。服务人员必须树立起热爱本职工作的思想，爱岗敬业、忠于职守。





二 服务态度

服务态度，主要是指服务人员对于服务工作的看法，以及为服务对象进行服务时的具体表现。一名服务人员的服务态度端正与否，直接影响到他/她为服务对象所提供的服务的优劣。

我国对于服务人员在服务态度上总的要求是：热情服务，礼待宾客，以质见长。

热情服务

所谓热情服务，就是要求服务人员在为服务对象服务时，要以“情”见长，以“情”动人。在为对方服务的具体过程中，要积极、主动、耐心、细致、周到，并且营造温馨的氛围。这一切都必须出自真心，而绝不是虚情假意。

礼待宾客

礼待宾客，就是要求服务人员在接待服务对象时，要注意以礼待人，要向对方提供礼貌服务。努力做到尊重宾客、关心宾客、热爱宾客并重。



以质见长

以质见长，就是要求服务人员在为服务对象服务的过程中，不仅要重视数量问题，而且还要努力在自己的服务上以质取胜。

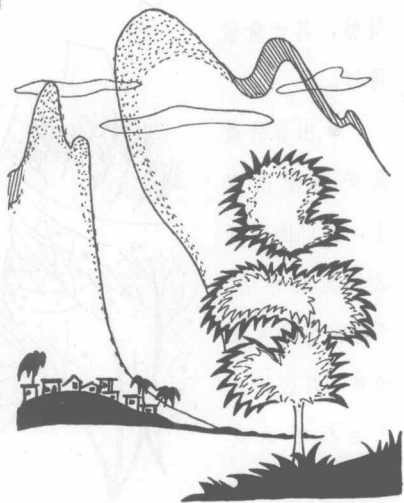
要提高服务质量应注意以下两方面：

一方面，确保服务项目齐全，符合社会需求，供应充分及时，服务周到细致。

另一方面，提高服务质量还须使服务内容现代化、系列化、规范化。

三 经营风格

在我国，对于服务行业在经营风格方面的总的要求是：必须切实维护消费者的权益，从而有利于社会的发展与稳定。要实现这一目标，通常要求服务行业与服务人员要在保证货真价



实，并做到诚信无欺。

服务行业与服务人员要做到在服务过程中讲究信用，信誉第一，诚心待人，以诚取胜。

全体服务人员在自己的工作岗位上要做到诚信无欺，应从以下六方面严格要求自己。

- 在宣传介绍商品与提供服务时，必须做到实事求是，既不夸大其优点，也不隐瞒其缺点，更不能以欺骗手段来增加销售额，牟取不义之利。

- 在销售商品、提供服务时，必须做到保质保量。要真正做到其质量过得硬，其数量给得够，其计量信得过。

- 出售的商品必须清洁卫生，提供的服务必须文明合法。不应向服务对象销售不符合清洁卫生标准的商品，或是向其提



供有毒、有害、非法、下流的服务。

- 必须建立合理的商品退换制度和服务承诺制度。本着对服务对象高度尊重与负责的精神，凡符合有关退换制度和承诺制度的，该退换的要退换，该兑现的要兑现。

- 必须建立便民制度和售后服务制度。在服务过程的各个环节中，都要想方设法方便人民群众。在为消费者提供服务后，还须尽力为其排除后顾之忧。

- 必须平等对待一切服务对象。不允许在服务过程中大开后门，假公济私，优亲厚友。

四 工作作风

工作作风，一般是指人们在工作上表现出来的态度与行为。树立良好的工作作风，要求服务人员对自己时时处处高标准、严要求，主要应当集中体现在清正廉洁、一心为公两个具体方面。

清正廉洁

所谓清正廉洁，对服务人员而言，就是要求其在工作岗位上恪守本分，严守一切规章制度，在财物方面为人清白，没有任何污点，不损公肥私，不贪污受贿。

服务人员要做到清正廉洁，目前尤其需要注意以下四点：

- 不贪污受贿。
- 不走私贩私。
- 不假公济私。
- 不乱开后门。

一心为公

一心为公，主要是要求服务人员在自己的工作岗位上，全心全意地维护国家、集体与本单位整体利益。要做到一心奉公，当前重点要求服务人员做到下列四点：

- 坚持整体利益至上。
- 保护公共财物安全。
- 认真杜绝非法经营。
- 积极反对损公肥私。



五 职业修养

职业修养，通常指的是某一行业的从业人员，在自己的工作岗位上通过经年累月的锻炼，从而在思想上、业务上所达到的一定水准，以及由此而养成的待人处事的基本态度。

具体来讲，要求服务人员在职业修养方面不断地有所提高，主要应当从下述两个方面入手：

树立崇高理想

服务人员所应树立的正确的工作态度是：既要充分认识到服务工作的重要意义，更要甘作社会的齿轮与螺丝钉。遇事要以大局为重，以国家、集体和人民的利益为重。要明确人生的真正目的不在于索取，而在于奉献。

努力钻研业务

服务人员要努力钻研业务，必须做到理论与实践并重。

与此同时，服务人员的业务学习，要注意与形势的需要相适应。要注意增加其科技的含量与知识的含量。

角色定位

角色定位理论，主要是要求服务人员在为服务对象提供



服务之前，必须准确地确定好在当时特定的情况之下，彼此双方各自扮演何种角色。只有准确地确定了双方各自所扮演的特定角色，服务人员为服务对象所提供的服务才能够比较符合要求，比较到位。

具体而言，角色定位理论又是由以下四个要点构成的，这些理论观点相辅相成，互为表里，不可分割，缺一不可。

一 确定角色

角色定位理论认为，每一个人在日常生活里都扮演着一定的角色。在不同的场合，人们往往需要扮演不同的角色。

而服务人员在工作岗位上最需要为自己所进行的角色定位，主要应确定自己的社会角色，而不是自己的生活角色或性格角色。

二 设计形象

服务人员在自己进行工作时的自我形象设计时必须清楚地知道，自己应当被定位于服务于人的角色。即自己在工作岗位上所要扮演的角色，是要为人民服务，为社会服务，为社会主义现代化建设服务。



将自己正确地定位于“服务于人”的角色之后，服务人员在自己进行相应的形象设计时，就必须恪守本分，以朴素、大方、端庄、美观为第一要旨。在工作岗位之上，服务人员的一切所作所为，包括仪容、仪态、服饰、语言乃至待人接物等，均不得与之背道而驰。

三 特色服务

所谓特色服务，是指有别于常规服务的，具有某种特点的服务。

成功的特色服务，一定是建立在准确的角色定位基础上的。

在实际工作中，即使是为服务对象进行常规服务时，服务人员也有必要首先对对方进行一定程度的角色定位。

这往往直接表现为前者对后者的察言观色，以及彼此之间所进行的双向沟通。

服务人员只有对服务对象进行了准确的角色定位，才有可能在为对方服务时真正做到“投其所好”。



四 不断调整

在服务过程中，服务人员对于自己与服务对象的角色定位应不断地变化和调整。

双向沟通

双向沟通理论，主张以相互交流、相互理解作为服务人员与服务对象彼此之间进行相互合作的基本前提。

具体而言，双向沟通理论是由下述四个基本观点所组成

