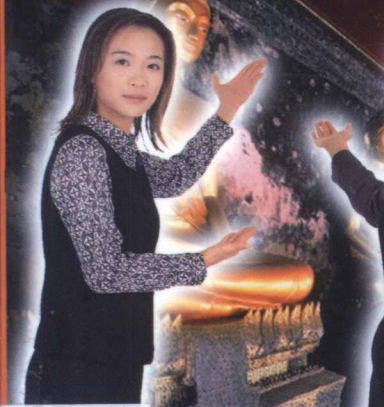


张小依 等编著



实用导游礼仪



63

中国林业出版社

实用导游礼仪

张小依 等编著



中国林业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

实用导游礼仪/张小依等编著. —北京: 中国林业出版社, 2002.8

ISBN 7-5038-3184-7

I. 实… II. 张… III. 旅游业—礼仪—基本知识
IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 062136 号

出版: 中国林业出版社 (100009 北京西城区刘海胡同 7 号)

E-mail: cfphz@public.bta.net.cn **电话:** 66184477

发行: 新华书店北京发行所

印刷: 北京地质印刷厂

版次: 2002 年 8 月第 1 版

印次: 2002 年 8 月第 1 次

开本: 850mm × 1168mm 1/32

印张: 9.375

字数: 239 千字

印数: 1 ~ 4000 册

定价: 15.00 元

前 言

C O N T E N T S

随着改革开放的发展，人民生活水平的日益提高，旅游已经成为我国重要的新兴产业之一。旅游以满足游客观光游览、休闲度假、猎奇探险等目的为宗旨，担负着对外交往窗口和桥梁的作用。

旅游业是综合性较强的服务行业，与一般服务业相比，旅游业所提供的产品服务内容更丰富，形式更广泛；除了宾馆饭店、旅行社、旅游交通等部门，还包括旅游商业和旅游娱乐等部门。而旅游业的核心则是礼仪服务。

本书从礼仪的基本知识开始，结合旅游服务的实际情况，较为完整地旅游业相关礼仪服务作系统的介绍。既是对旅游从业人员提出的规范和要求，也使旅游消费者对旅游礼仪有较全面的了解。

本书内容丰富，语言生动，集实用性、知识性、趣味性为一体，是旅游教育管理部门或旅游从业人员的工作参考书，也可作为旅游者对旅游知识的补充。

本书编委会

2002.6

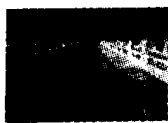
目 录

C O N T E N T S

前言	(1)
----------	-------

第一章 旅游礼仪概论

第一节 日常礼仪	(1)
一、语言礼节	(1)
二、行为举止礼节	(5)
第二节 仪表仪容礼仪	(8)
一、个人仪表仪容的概念	(8)
二、个人仪表仪容的功能	(9)
三、个人仪表仪容的基本要求	(11)
第三节 仪态风度礼仪	(13)
一、仪态的概念	(13)
二、仪态礼仪的基本要求	(14)
第四节 礼仪服务的原则	(19)
一、礼仪服务的原则	(19)
二、服务人员与旅游者的关系	(21)
第五节 常用旅游服务英语口语	(23)
一、常用基本服务口语	(23)
二、常用客房服务口语	(28)
三、常用餐厅服务口语	(32)



- 四、常用商场服务口语····· (35)
- 五、常用美容中心服务口语····· (36)
- 六、常用电话服务口语····· (37)

第二章 饭店服务礼仪

- 第一节 前厅部服务礼仪····· (39)
 - 一、迎宾员服务礼仪····· (40)
 - 二、行李员服务礼仪····· (41)
 - 三、总服务台服务礼仪····· (43)
 - 四、订房组服务礼仪····· (45)
 - 五、电梯服务礼仪····· (46)
 - 六、电话总机服务礼仪····· (47)
 - 七、大堂副理服务礼仪····· (49)
 - 八、注意事项····· (50)
- 第二节 客房部服务礼仪····· (51)
 - 一、迎客服务礼仪····· (52)
 - 二、客人入住期服务礼仪····· (53)
 - 三、离店服务礼仪····· (55)
 - 四、注意事项····· (56)
- 第三节 餐厅服务礼仪····· (57)
 - 一、卫生礼仪····· (58)
 - 二、迎候礼仪····· (58)
 - 三、值台礼仪····· (59)
 - 四、结账礼仪····· (61)
 - 五、送客礼仪····· (62)
 - 六、注意事项····· (62)
- 第四节 酒吧服务礼仪····· (64)



一、客人要酒时的礼仪·····	(65)
二、开瓶时的礼仪·····	(66)
三、斟酒时的礼仪·····	(66)
四、对客人的礼仪·····	(68)

第三章 导游服务礼仪

第一节 导游服务的重要性·····	(70)
一、导游服务是旅游服务的组织承担者·····	(70)
二、导游服务是旅游服务的直接操作者·····	(71)
三、导游服务是旅游服务的协调者·····	(71)
第二节 导游服务的基本要求·····	(72)
一、热爱社会主义祖国·····	(72)
二、热心为旅游者服务·····	(73)
三、遵守法律法规·····	(74)
四、有丰富的知识·····	(75)
五、有独立工作的能力·····	(76)
第三节 导游服务的基本礼仪·····	(79)
一、仪容与服饰·····	(79)
二、见面时的礼仪·····	(80)
三、谈话时的礼仪·····	(81)
四、参加宴请时的礼仪·····	(82)
五、进客人住房时的礼仪·····	(83)
六、日常交往中的礼仪·····	(83)
第四节 导游员服务礼仪·····	(84)
一、全陪导游服务礼仪·····	(84)
二、地陪导游服务礼仪·····	(90)



第四章 导游技巧实务

第一节 导游辞的针对性与灵活性·····	(101)
一、根据人文景观和自然景观的不同调整导游辞·····	(101)
二、根据导游对象的不同调整导游辞·····	(105)
三、根据导游现场的主客观因素灵活调整导游辞·····	(111)
四、根据特定语境中的突发情况进行灵活发挥·····	(112)
第二节 导游辞表达技巧·····	(113)
一、置疑法·····	(113)
二、叙述法·····	(116)
三、描绘法·····	(121)
四、缩距法·····	(122)
五、升华法·····	(126)
第三节 导游交际对导游员的主要要求·····	(129)
一、对导游员的总体要求·····	(129)
二、对导游员“说”的要求·····	(135)
三、对导游员“看”的要求·····	(138)
四、对导游员帮助游客“听”的要求·····	(139)
第四节 导游引导常用技巧·····	(140)
一、称呼的技巧·····	(141)
二、寒暄的技巧·····	(142)
三、介绍的技巧·····	(144)
四、喊人的技巧·····	(147)
五、交谈的技巧·····	(148)
六、开场白的技巧·····	(150)
七、结束的技巧·····	(151)
第五节 导游交际常用技巧·····	(152)

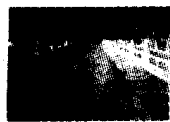
一、说服的技巧	(152)
二、拒绝的技巧	(156)
三、赞美的技巧	(158)
四、安慰的技巧	(162)
五、解释的技巧	(164)
六、应对的技巧	(166)
七、关切的技巧	(172)
第六节 导游员声音的创造技巧	(172)
一、控制音色	(173)
二、调节音量	(174)
三、讲究停顿	(175)
四、运用语速	(177)
第七节 导游体态语运用技巧	(177)
一、表情语的运用技巧	(178)
二、体势语的运用技巧	(182)

第五章 公共交通服务礼仪

第一节 铁路列车服务礼仪	(186)
一、列车员服务礼仪	(187)
二、铁路站台服务礼仪	(190)
第二节 旅游汽车服务礼仪	(193)
一、汽车司机在旅游中的地位 and 作用	(193)
二、旅游汽车司机服务礼仪	(194)

第六章 旅游综合服务礼仪

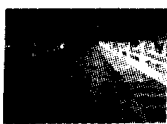
第一节 旅游商店服务礼仪	(197)
--------------------	-------



一、创造良好的购物环境	(198)
二、迎客礼仪	(199)
三、举止行为礼仪	(204)
四、待客礼仪	(205)
五、交易礼仪	(207)
六、送客礼仪	(208)
七、售后服务礼仪	(208)
第二节 娱乐服务礼仪	(208)
一、游泳池服务礼仪	(209)
二、保龄球服务礼仪	(211)
三、健身房服务礼仪	(212)
四、夜总会服务礼仪	(214)
第三节 会议服务礼仪	(216)
一、会议礼仪概述	(216)
二、会议通用礼仪	(217)
第四节 舞会服务礼仪	(219)
一、组织舞会的礼仪	(220)
二、参加舞会的礼仪	(221)
第五节 茶会服务礼仪	(224)
一、茶会准备礼仪	(225)
二、茶会进行礼仪	(226)
三、茶会结束礼仪	(227)

第七章 部分国家和地区的习俗与礼仪

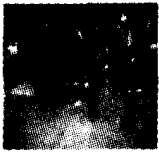
第一节 亚洲部分国家和地区的习俗与礼仪	(228)
一、港、澳、台	(228)
二、日本	(230)



三、泰国	(237)
四、新加坡	(240)
五、马来西亚	(241)
六、韩国	(243)
第二节 欧洲部分国家的习俗与礼仪.....	(244)
一、英国	(244)
二、法国	(250)
三、德国	(253)
四、意大利	(257)
五、俄罗斯	(260)
第三节 北美洲和大洋洲部分国家的习俗与礼仪.....	(263)
一、美国	(263)
二、加拿大	(274)
三、澳大利亚	(275)

附 录

导游人员管理条例.....	(277)
导游人员管理实施办法.....	(282)



第一章 旅游礼仪概论

第一节 日常礼仪

一、语言礼节

1. 称呼礼节

称呼礼节是指服务接待人员在日常工作中与宾客交谈或沟通时应恰当使用的称呼。

①最为普通的称呼是“先生”“太太”和“小姐”。通常“先生”一词用来称呼男性宾客且不论其年龄大小；“太太”一词一般是对已婚女子的尊称；“小姐”一词则主要是对未婚女子的称呼，有时在不了解女宾婚姻状况时也可使用。

对于宾客的婚姻状况我们除了能从他们填写的登记表上了解到，还可以从他们手指上佩戴的戒指加以判别。在西方，许多人信仰宗教，凡举行过宗教结婚仪式的人都习惯在无名指上戴一枚铜质的结婚戒指。男子规定戴在左手的无名指上，女子则规定戴在右手的无名指上。由于这类戒指质地朴实，所以比较容易与其他豪华、别致的装饰戒指加以区别。

②当得悉宾客的姓名之后，“先生”“太太”“小姐”这三种称呼就可以与其姓氏或姓名搭配使用，如“史密斯先生”“格林太太”、“布朗小姐”等，这能表示对他们的熟悉和重视。这里要注意



的是格林太太是指“格林先生”的夫人，因为西方人婚后女子是随夫姓的。

③遇到有职位或学位的先生，可在“先生”一词前冠以职位或学位，如“总裁先生”“博士先生”“教授先生”等。

④对于政府官员、外交使节或军队中的高级将领，最好再加上“阁下”二字，以示尊敬。如“总统先生阁下”“大使先生阁下”“将军先生阁下”等。

⑤对于皇帝、皇后、国王、王后，则应分别称呼为“皇帝陛下”“皇后陛下”“国王陛下”“王后陛下”。

⑥服务接待亲王、王子或公主时，应分别称他们为“亲王殿下”“王子殿下”“公主殿下”。

⑦对于教会中的神职人员，可在其教会职称后加“先生”或在其姓名后加职称，如“牧师先生”“布莱克神父”。

⑧凡与我国一样，人们之间互称“同志”的国家的宾客，可用“同志”相称。有职衔的宾客应用时加上职衔为宜，如“部长同志”、“团长同志”等。

在服务接待工作中，要切忌使用“喂”来招呼宾客。即使宾客离你距离较远，也不能这样高声呼喊，而应主动上前去恭敬称呼。

由于各国社会制度不一、民族语言各异、风俗习惯相差很大，因而在称呼上需要多加学习研究并善于正确使用，以免造成误会。同时还应对各国、各民族的姓名组成和排列顺序的一般规律加以了解，这也是有助于把服务接待工作做好的一个不可忽视的方面。

2. 问候礼节

问候礼节是指服务接待人员在日常工作中根据不同的时间、场合和对象而用不同的礼貌语言向宾客表示亲切的问候和关心的礼节。

①与外宾初次相见时应主动说：“您好！欢迎您到中国来。”“女士们、先生们，欢迎您们光临我们餐厅”等。



②在一天中不同的时刻遇见宾客可分别说：“早上好”“下午好”“晚上好”。

③根据工作情况的需要，在使用上述问候语的同时，最好紧接上一些礼貌服务用语。如：“早上好，先生。您有什么事吩咐吗？”“您好，小姐。要我帮您提行李吗？”“晚上好，太太。旅途中一定辛苦了，先在这儿休息一下吧。”这样就会使对方备觉自然和亲切。

④作为涉外服务接待工作人员，不仅要会用中文来表示对宾客的问候，而且更应掌握用外语（特别是英语、日语）和按照外宾的习惯来表示问候，如“*How do you do?*”（只能用在初次见面时）、“*How are you, Mr. Black?*”（用于熟人）。

⑤特别要注意，不同的国家和民族有不同的礼节用语。“你吃过饭了吗？”“你上哪儿去？”这类中国人当作问候的话不宜对外宾使用，这些话会使他们产生误解，因为在他们看来问别人是否吃过饭，言下之意是你想请对方一起用餐。问他们去哪儿，他们认为是在打听他们的私事，他们不喜欢。

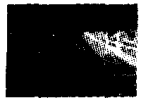
⑥在向宾客道别或给宾客送行时，我们也应注意问候礼节、可以说“晚安”“再会”“明天见”“祝您一路平安”“希望你能再次光临”等。

⑦当获悉宾客在我国旅游期间适逢生日或其他喜庆之日，应及时主动地表示祝贺，可以说：“祝您生日快乐！”“祝您健康长寿！”等。

⑧宾客若患病或感觉不舒服，则需要表示关心，可以说“请多保重，是否要我去请医生来”等。

⑨当西方传统节日来临之际，要向宾客表示节日的祝贺，可以说“祝您圣诞快乐”“感恩节好”等。

⑩如接待来华演出的外国文艺团体，当其演出归来时应表示衷心的祝贺，称赞他们演出成功，可以说：“你们的表演真精彩，太棒了”等。在外国体育代表团来华参加比赛获胜后，也应祝贺他们



的胜利，可以：“恭喜你们取得了冠军”等。

3. 应答礼节

应答礼节是指服务接待人员在回答宾客问话时的礼节。

①应答宾客的询问时要站立说话，不能坐着回答，要思想集中，全神贯注地去聆听，不能侧身目视它处、心不在焉；交谈过程中要始终保持精神振作，不能垂头丧气、有气无力；说话时应面带笑容，亲切热情，不能表情冷漠、反应迟钝，必要时还需借助表情和手势来沟通和加深理解。

②如果宾客的语速过快或含糊不清，可以亲切地说：“对不起，请您说慢一点。”“对不起，请您再说一遍好吗？”而不能说：“我听不懂，你找别人去。”也不能表现出不耐烦、急躁或恐慌的神色，以免造成不必要的误会。对宾客提出的问候要真正明白后再做适当的回答，决不可以不懂装懂，答非所问。

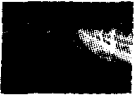
③对于一时回答不了或回答不清的问题，可先向宾客致歉，待查询或请示后再向问询者作答。凡是答应宾客随后再作答复的事，届时一定要守信，决不可以不负责任置之脑后，因为这是一种失礼的行为。

④回答宾客的问题时还要做到口齿清楚、语气柔和、声音大小适中。同时，还要注意在对话时要自动地停下手中的其他工作。

⑤在众多宾客问询时要从容不迫地一一作答，不能只顾一位而冷落了其他的人。

⑥对宾客的合理要求要尽量迅速地做出使宾客满意的答复；对宾客的过分或无理要求要沉住气，婉言拒绝。如可以说：“恐怕不行吧。”“可能不会吧。”“很抱歉，我无法满足您的这种要求。”“这件事我需要去同主管商量一下。”等等，要时时表现出热情、有教养、有风度的姿态。

⑦如果宾客称赞你的良好服务时，也千万不要在众人面前流露出沾沾自喜的样子，更不能手舞足蹈，忘乎所以，而应保持头脑冷



静，同时微笑谦逊地回答：“谢谢您的夸奖，这是我应该做的。”等等。

二、行为举止礼节

1. 迎送礼节

迎送礼节是指服务接待人员在迎送宾客时的礼节。这种礼节不仅体现出对来宾的欢迎和重视，而且也反映了接待的热情和服务的周到。

①当宾客入境抵达机场、码头、车站、下榻的宾馆饭店时，有关服务接待人员应主动上前笑脸相迎，热情招呼，同时应首先作自我介绍，并在征得宾客同意后热情帮助宾客提携行李和物品。

②如宾客下了飞机需换乘其他交通工具，则应事先尽量做好安排，使来宾感到迅速和方便。

③上飞机、火车或轮船时要让宾客先行，自己紧随其后，不能抢先。

④接团体客人上车时要按先主宾后随员、先女宾后男宾的惯例，一手拉开车门，一手遮挡车门框上沿，以防宾客头部碰撞到车门框。但注意有两种宾客是不能遮挡的：一是信仰伊斯兰教的，一是信仰佛教的，因为他们认为这样做“佛光”就被遮住了。

⑤接送宾客时，对于老弱病残幼的宾客，拉开车门后还要主动搀扶其上、下车。对不愿他人搀扶的宾客，不必勉强，多尊重其意见。但要多加注意，随时准备采取应急措施。

⑥接送宾客上车时，服务接待人员必须在宾客全部就坐后方可坐下；到达目的地车停稳后，服务接待人员应先开门下车，再请宾客下车；到达下榻处后，应随同宾客一起到总服务台办理登记手续，同时要关心他们的行李安全。

⑦住店手续办好后，服务接待人员要准确无误地把宾客的行李



和物品送到宾客的房间。宾客刚到一个陌生的地方，如有什么询问要及时耐心解答；要随时了解宾客的要求；在向宾客交代好有关事项后应及时退出客房，以免妨碍他们休息。

⑧当宾客离店或出境后，服务接待人员要清点需要集中的行李物品，以免发生差错。机、车、船启动时应挥手告别，目送其离去。

⑨对于重要的宾客，必要时应组织管理人员和服务人员在大厅或大门口列队迎送。迎送队伍要排列成行，精神饱满，服务整齐，笑容满面，气氛热烈。在宾客全部进店或离去后，迎送人员方可撤离。

2. 操作礼节

操作礼节是指服务接待人员在日常工作中的礼节。

①根据旅游业的性质和特点，饭店、宾馆、旅行社、汽车服务公司等服务接待单位都制定了有关工种、岗位的操作礼节若干规定。

如：为了给宾客提供一个安静、舒适的环境，要求每一个服务接待人员应在工作场所保持安静，不得喧哗，更不得聚众开玩笑、唱歌、打扑克或争吵。宾客有事召唤，不能高声回答，若距离较远，可用点头示意表示自己马上就会前来服务。如宾客在出席会议、参加会见时须接听电话，应轻声呼叫并伸手示意在何处接听电话。

②如因工作需要而必须进入宾客住房时，须先轻声敲门并说：“可以进来吗？”待征得许可后方能慢慢推门而入。敲门时动作不要过急过猛，应轻敲一次，稍隔片刻再敲一次。

需要进入宾客房间与宾客交待事情时，应简明扼要，不得拖长逗留时间。事毕应马上离开并轻轻把门关上。在为宾客打扫房间时，决不允许随意翻阅宾客的皮夹、钱包、书刊、信件及其他物品，也不得动用他们的照相机、录音机、化妆品、衣物等。即使这