

第五节	商场营业员礼仪 .....	137
第六章	礼宾礼仪 .....	142
第一节	礼宾原则与规范 .....	142
第二节	迎送宾客 .....	144
第三节	会见与会谈 .....	147
第四节	宴请 .....	150
第五节	礼宾惯例 .....	157
第七章	主要客源国的文化与礼俗 .....	165
第一节	主要客源国的礼俗 .....	165
第二节	宗教礼仪简介 .....	176
第八章	云南民族风俗简介 .....	185
第一节	总体概况 .....	185
第二节	云南民族风俗 .....	190
主要参考书目 .....		216
后 记 .....		219

## 第一章 概 论

当今社会，无论国家大小、民族人口多寡、社会形态如何，都提倡文明礼貌、重视礼貌礼节。社会生活中，人们往往把讲究礼貌礼节作为一个国家和民族文明程度的重要标志，把是否重视礼貌礼节当做衡量一个人道德水准高低和有无教养的尺度。

中国是文明古国，中华民族素有“礼仪之邦”的美称。传统的习俗礼仪反映了中华民族悠久的历史 and 古老的文明，积淀了深厚的人类历史文化，它的精华一直被后人继承和发扬，它的精髓更是我们建设社会主义精神文明的宝贵基础。

在建设社会主义现代化的今天，学礼、讲礼、用礼更是建设社会主义精神文明必不可少的重要内容，也是规范旅游服务行为的前提条件。

### 第一节 礼仪的涵义

#### 一、礼仪的概念

“礼仪”由“礼”和“仪”两部分组成。

礼，按《说文》的解释“履也所以事神致福也”，本意为敬神，后引伸为表示敬意的通称。礼的涵义比较丰富，它既可以表示敬意或隆重举行的仪式，也可以泛指社会交往中的礼貌礼节，还特指诸如奴隶社会、封建社会这样贵族等级制的社会规范和道德规范。随着社会的发展，礼的内涵越来越丰富，除了由祭祀、敬神的引伸扩张，还把为表敬意或表隆重而举行的仪事也称为礼

而能获得较满意的效果。如“对不起，您要的房间没有了，这间也很不错，您看怎么样？”、“你看我们各自都考虑考虑，怎么样？”、“我能替你做什么吗？”等等。

### 十一、告别语

告别语是与人会晤，与对方分别时所用的礼貌用语。如“再见”、“再见，祝您一路平安！”、“非常感谢您的光临，再见！”等等。

### 十二、“十字文明用语”

“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”，不仅是每一个公民应掌握的礼貌用语，而且是旅游行业从业人员应随时挂在嘴边的礼貌用语。

### 思考题：

1. 旅游服务礼貌语言是什么？它有哪些两方面的特点？试举例说明。
2. 什么是称谓语和问候语？如何正确使用？
3. 在旅游服务中，请你举出十句服务忌语。
4. 说说幽默语在服务中的好处，举例说明。
5. 在饭店前厅，旅客要登记住宿，但看过房价后说：“太贵了，我不住。”作为服务员应怎样应答。

## 第三章 仪表与训练

外在是心灵的透射，旅游工作者的仪表是旅游业的职业需要，这既是旅游工作者对美的追求和创造，也是旅游者的审美需求。旅游从业人员要做到仪表美必须掌握仪表的内涵，仪表美与健康的关系，以及沟通过程中形体语言的重要作用。这需要在科学的指导下进行训练，以达到仪表美的目的。

### 第一节 仪表的内涵

#### 一、仪表美

仪表是指人的外表，包括人的容貌、服饰、姿态、风度等方面。仪表是一个人的精神面貌、内在素质的外在表现。在任何场合，一个人的仪表不但可以体现其文化修养，也可以反映其审美情趣。穿着得体，不仅能赢得他人的信赖，给人留下良好印象，而且还能增加与人交往的机会。相反，穿着不当、举止不雅，往往会降低身份，损害形象。由此可见，仪表美是一门艺术，它既要讲究协调、色彩，也要注意场合身份。同时，仪表美又是一种文化的体现。

#### （一）仪表美的涵义

爱美是人的天性，从古到今，人们从未放弃过对美的追求。追求仪表美是人们热爱生活的象征。衣饰得体、举止稳重、风度翩翩、气质不凡等通常被人们用来赞扬一个人的仪表美。美的仪表使人赏心悦目，令人赞美羡慕。仪表美是一个综合的概念，包

额头，分线以中分为佳，这样，使脸部视觉拉长；大脸型应该使头发自然伏贴，不可梳过蓬松的发型，否则，脸会显得更大；发质柔软的头发适合剪成短发；稀少的头发由于缺少弹性不容易定型，适合留长发并梳成髻。另外，长发长期被女性所钟爱，但身体矮胖的人、脖子短粗的人、后脑扁平的人及中年妇女，都不适宜留长发。

旅游工作者选择发型时必须优先考虑的因素，首先要算是自己的职业，以职业的要求为第一选择。旅游行业通常要求工作人员的头发长短适中，适中就表明有上限和下限。如第一节中所提到的男员工的具体要求是前不及眉，旁不遮耳，后不及衣领，以短为佳，但也不能短到极限——为零，一般也不允许剃光头。女员工以肩为准，最好不超过肩长，头发过肩应扎起。不能披头散发，即工作中过肩的头发不能披散开来强化性别特征。当今时尚的超短发也不适合。

旅游工作者在工作中要得到旅游者的信任，发型应体现庄重，过分时髦和前卫的发型是不适宜的。歌星、影星、球星等明星的发型这样做，是因为他们必须时时刻刻与众不同，才能吸引世人的关注。

### 第三节 仪态与训练

仪态是仪表的重要组成部分。仪态是指人的身体所呈现的各种姿势。

#### 一、仪态——无声的语言

具体而言，仪表又分别表现为其动作、表情与相对静止的体态。例如点头、微笑、皱眉等动作、表情，虽然无声但都有含义；站、坐、蹲等相对静止的姿势，表现着人的精神面貌、礼貌

修养等。此外，一个人的仪态还直接展示着他的气质与风度。气质是指人的相对稳定的个性特点，如爽快、沉静、活泼、抑郁等等。

风度则是指人的优雅的体态。美国心理学家拉比安曾经提出过一个非常著名的公式：人类全部的信息表达 = 7% 语言 + 38% 声音 + 55% 体态语。

体态语是指在人际交往中人们的特定仪态可以在无声之中向他人传递一定的信息。体态语在医学、文艺和公安科学三个领域的应用极为广泛，如通过病人的表情诊断病情（儿科特别明显）；在电影、戏剧等创作中大量的信息是通过动作表情来表达的；在公安工作中从动作表情可推测出若干可能的原因，再结合其他方面的材料，进一步辨别判断正确与否等等。

旅游工作者在工作岗位上体态语的正确运用必须受到高度重视，这样在工作中才能正确有效地运用体态语和准确地理解他人的体态语。要做到正确有效地运用体态语，就必须克服自己在仪态方面的不良习惯。要使体态语能被他人理解，应该通过练习熟练地掌握一些规范的体态语，运用自如。同时工作中应该避免的体态语要坚决杜绝，例如当指引宾客路线时，用手指指点是失礼的，因为手指指点有教训的含义。人们在讲话时常常会边讲边搓手掌是一种无声的期待。在国外，当宾客用餐即将结束时，服务员走到你跟前，搓搓手掌并问：“先生，还需要什么吗？”此时，搓手掌的动作无声地暗示他在期待小费，或希望你对他的服务表示赞赏。坐着时，双臂交叉于胸前，拇指跷出，指向上方，这一姿势表示两种信息，既显示出一种防备和敌对情绪，又显示出神气十足的气概。而这些，是旅游工作者应该避免使用的体态语。具体属于哪一种信息，则应该根据当时的情况而定。体态语不会孤立地出现，要确认他人的每一个具体的体态语的本意，应该从

整体上考虑，并且体态语还因人而异。再如，把手置于别人的肩上，暗示信任与友好。如果在陌生人之间或人际关系紧张的人之间，把手置于对方的肩上的意义则完全相反，那是不承认或蔑视对方人格的表现。旅游工作者应该善于观察各种具体的体态语及其综合状况，还应当在实际中自然地运用各种体态语。

## 二、表情与神态

表情与神态是一个人面部所呈现出来的具体形态。

表情：指人通过面部形态变化所表达的内心的思想感情。

神态：指在人的面部所表现出来的神情与态度。

旅游工作者的表情神态，应该以面部具体形态的变化为主，其中眼神与笑容尤其重要，必须认真进行训练。

眼神是面部表情的核心，一位医学博士指出，从解剖学的观点看：“眼睛几乎是大脑的延伸”，心理学家观察到的是“几乎是大脑的一部分”。所以心理学家认为“眼睛是心灵的窗户”、“眼睛会说话，表明了眼睛的传神作用。

旅游工作者在展示商品、介绍商品或服务项目时，可稍有例外，其余情况不应对对方多加注视，以体现尊重。

### 1. 注视区域。

(1) 社交注视区：视线停留在对方双目与嘴之间的区域。

(2) 严肃注视区：视线停留在对方前额的一个假设区域。

(3) 亲密注视区：视线停留在对方双目与胸部或腹部的区域。

当问候对方，听取诉说、征求意见、强调要点、表示诚意、与人道别等情况下，面部应该注视对方的双眼，以示全神贯注。但是，注视对方的双眼不宜过久，否则双方都会比较难堪。

与对方长时间交谈时，注视对方的面部是常用的方式。在注视对方面部时，不要聚焦一处。

在具体工作中，因实际需要对方身体的某一部分多加注

视。例如，在递接物品时，应注视对方手部。在鞋店，为顾客试穿鞋子时则应注视对方的脚部等等。不过在无此必要时，最好不要这么做。特别提醒，注视对方的胸部、腹部、臀部时，尤其是异性，是极为不礼貌的，会引起对方的强烈反感。

2. 注视角度。工作中正视对方是一种基本礼貌。即便对方在自己身体的一侧，也应该将面部与上身转向对方以体现重视，而不能斜着眼睛与对方交谈。

平视对方是旅游行业对工作的常规要求，表现出双方地位的平等与本人的不卑不亢。所以当自己就座时，看见服务对象到来，要起身相迎。

当工作者的位置低于对方时，注视对方需抬头向上仰望，仰视他人，有尊重、重视对方的含义。与之相反需要低头向下俯瞰对方的俯视，则带有自高自大、盛气凌人之意。因此旅游工作者应注意，站立或就座之处的地势不得高于服务对象，以免造成俯视的情形。

此外，在为多人提供服务时，应该巧妙地运用眼神，兼顾服务对象，对每一服务对象给予适当的注视，就不会让人产生被忽视、被冷落的感觉。在眼神的运用中要杜绝斜视、俯视、藐视、久视四种眼语。

3. 微笑。笑是人心境良好的表现。当人们快乐、愉快、喜悦时，都是以笑来表达。笑容是人类最甜、最美、最动人的表情，是人类特有的宝贵财富。旅游工作者的笑容在工作中绝非可有可无，相反，它是最重要的。微笑能让服务对象感受到轻松的氛围，享受整个服务过程。早在 20 世纪 50 年代，美国希尔顿酒店总公司的董事长唐纳·希尔顿就把只有第一流的设备，而没有服务员一流的微笑，比做花园里失去了阳光和春风。他说，他宁愿住进虽然只有残旧地毯，却处处可见微笑的旅馆也不愿走进只



有一流设备而不见微笑的地方。微笑服务成为希尔顿旅馆业遍布全球，称雄全球的重要法宝。国际旅游协会主席说，他办的旅游学校，其中有专门课程训练微笑。

微笑有着神奇的作用。只要你轻轻一展笑颜，就胜过万语千言。微笑能调节情绪、有益健康、消除隔阂等等。俗话有“笑一笑，十年少”、“一笑消怨仇”、“举手不打笑脸人”等。微笑在交往中具有魔力。香港有部电影《三笑》，影片中主角秋香的三笑产生了惊人的作用，体现出了微笑的魔力。古谚有“一笑倾城，二笑倾国”，微笑有传递友善信息的作用。苏联外长葛罗米柯在政治局会议上推荐戈尔巴乔夫做总书记时，提出了戈尔巴乔夫的两大主要优点：其一是戈尔巴乔夫有一副钢铁般的牙齿，表明他坚强；其二就是戈尔巴乔夫有一副亲切动人的笑容。伊拉克总统侯赛因在他的人民面前总是笑容满面，给人和蔼可亲的感觉。因此，微笑有助于树立亲切友善的形象。

微笑训练的基本方法：放松面部肌肉，联想愉快的事情，对着镜子展示各种微笑，寻找自己最美的笑容，定格在脸上。反复练习，使它变成自己习惯性的笑容。

值得注意的是，微笑应当体现一个人内心深处的真、善、美，是一种内心活动的自然流露。只有来自内心深处，渗透着一定情感的微笑，才能感染人。

### 三、站姿

站立是人最常见的姿势之一，也是旅游工作者的基本功，旅游行业的许多岗位都要求站立服务。因此，标准的站姿的掌握和使用是相当重要的。

#### （一）标准站姿

站立时，头部正直，两眼平视前方，下颌微微内收，面带微笑，颈部伸直，两肩自然放松，呼吸自然，挺胸收腹。双臂自然

#### （四）名片交换礼仪

1. 递交名片时一般应双手递、双手接。双方同时交换名片时，应右手递、左手接。

2. 递名片时，名片正面朝向对方。

3. 接名片时要毕恭毕敬，接过名片要认真地看一遍，可以说“认识您很高兴”等客气话。切忌接过名片一眼不看就随手放在一边，这是不礼貌的。

4. 接过名片后，应仔细将名片收好，可放入自己的名片夹，男士可放入西服内袋，女士应放入皮包的夹层，切不可当着客人的面将名片随手乱扔，这是很不礼貌的。

## 第二节 访送礼仪

### 一、做客

#### （一）做客前的准备

前去做客应有所准备，不可冒然前往，否则可能给大家造成麻烦，出现令人尴尬的场面。

预约。做客前要用电话或书信与主人预约好时间，以防扑空或打乱主人的日常安排。预约好后一般不应擅自取消、更改。如有特殊原因不能如约前往，应向主人道歉并说明理由。

应约。受到邀请后要认真考虑是否愿意前往。一旦应邀，一定要守约；若不能应邀，应客气、礼貌地告知对方，不可断然拒绝。

准备。参加喜庆寿宴，都要送贺礼，到朋友家做客时，准备适当的礼物也是对主人的尊重。应邀做客，服装和仪表应加以修饰，注意服装整洁、大方，以表示对主人的尊重。

#### （二）做客的礼仪要求

准时。准时到达做客地点，这是最基本的礼节。太早到达，主人未准备好，太迟到达，让主人焦急等待，这都是不礼貌的。

叩门。到达主人门前，应整理一下服饰，擦净鞋上的泥土，然后按铃或敲门。敲门的力度、节奏要适当，一般敲三下，然后静候主人来开门，不要用力敲打或频率很快地多次敲门。若主人未听到门响，可再敲。

进门问候。见到主人应先问候寒暄，还要同主人的家属及客人打招呼。待主人请坐后再坐下。

接受烟茶。主人端茶递烟要起身道谢，双手接，主人端上的果品要等年长者先动手之后自己再取，果壳果核不要乱扔乱放，烟灰烟蒂应弹在烟缸内。

谈话要专心。不要在房间里走来走去，不可左顾右盼，更不可乱翻东西。

辞行。选择合适的辞行机会。当看到主人疲倦、或不时看表时应该寻找辞行的话语辞行，不可只顾自己的兴致继续“打扰”主人。告辞也不应该太“突然”，如打断对方的谈话，应等主人说完一段话后再提出。告辞时应向主人及家属、在场的其他客人一一辞行，不要忽略任何人。若有事要提前离开，应向主人道歉。

## 二、会客

日常生活中，客人来访是常有的事。如何得体而又礼貌地邀请、接待客人，这是家庭礼仪的主要内容，也是每个人应该掌握的基本常识。

邀请。请客人到家里做客，可以口头邀请或信函邀请。邀请时应明确说定时间、地点，可以自己定下来后再同客人商量，若对方有事或饮食方面有特别要求，应遵从客人的喜好作更改。

准备。当客人来访时，要提前打扫干净桌椅，备好茶水、烟

3. 叫醒服务要准时。住店客人如来电要求在某时提供叫醒服务，话务员要当即做好准确、完整的记录。如不是轮到自己值班，应在下班时对接班的话务员作好交代，届时按要求准时叫醒客人，切不可大意误事，影响客人工作或行程的安排。

4. 对于“代客留言，代客拨号，电话查询”等业务，应做到不怕麻烦，绝不可对客人说“我没空”、“我不知道”之类的话。即使通过一再努力仍未达到客人的要求，也应主动向客人作出解释并致歉意。

5. 对拖欠长途电话费的客人，要礼貌地提醒，耐心说服，切忌态度粗暴、出言不逊，如果情况复杂，可转交总服务台处理。

6. 话务员从事的是一项机要工作，饭店内部的信息和客人的私人情况是不能外泄的，这既是组织纪律，也是礼节礼貌上的起码要求。为了维护饭店的声誉，话务员不得向外界披露饭店和客人的情况，以便确保客人不受打扰或发生意外。

### 五、商务中心文员礼貌礼仪

商务中心是指专门供客人使用和代为翻译、打字、复印等专项服务及专门的通讯与商务设施。

商务中心文员在岗位时，除按照服务规程工作外，在礼貌服务上还应做到：

1. 注重个人仪表，仪容端庄，仪态大方。工作时要精神饱满，精力集中，在客户面前，应注意自己的坐姿、走姿，要符合饭店员工守则中有关规定的要求。

2. 工作热情主动。要热情主动地接待客户，微笑问候，敬语当先，尊重客户的意愿。要讲究职业道德，注重信誉，确保质量，按规定收费，代客保密。

3. 办事认真，讲究效率。承办电传、传真、打字、复印、

翻译、快递等项业务要做到准确、快捷、细心、周到，杜绝差错。要树立良好的服务形象，不得利用工作之便谋私利，不向客户换汇、套汇，维护人格、国格。

## 第二节 客房服务礼仪

客房是饭店的一个重要组成部分，它为宾客提供每天 24 小时的服务。客房也是宾客临时的家，是客人在饭店中逗留时间最长的地方。客房的清洁卫生程度、安全状况、设备与物品的配置、服务项目是否周全、服务人员的服务态度和服务水准如何等，都是客人所关心并直接影响客人对饭店的印象。因此客房服务人员应该做好各方面的礼仪服务，让客人有“宾至如归”的感觉，充分体现我国“礼仪之邦”、热情好客的优良传统。

下榻在饭店的宾客，来自不同的国家和地区，由于他们的生活特点、宗教信仰、风俗习惯不同，以及年龄、职业、性别的差异，这种多方面的不同决定了客房服务人员服务的多种类，其中包括礼貌礼仪服务的多侧面。当宾客住上整洁、舒适、安全的客房，在得到物质上的享受的同时，在服务方面也能体会到热情、礼貌、周到、主动、耐心的氛围，饭店客房部的优质服务就真正落到了实处。

### 一、客房部员工的素质要求

1. 品质好、为人诚实、具有较高的自觉性。客房部的工作有许多都是独立运作的，如果思想意识不健康，追求物欲，经受不住考验，那是不可能做好客房服务工作的。

客房服务员在岗时，应自觉按照饭店有关规定，不打私人电话；不与同伴闲谈；不可翻阅客人的书报、信件、文件等材料；不可借整理房间之名，随意乱翻客人使用的抽屉、衣橱，或出于

行李物品，热情地将客人送至电梯口，代为按下电梯按钮，主动向客人致意，以敬语向客人表示感谢、告别，并热忱欢迎客人再次光临。

客人离开房间后，服务人员应迅速入房仔细检查，如客人有遗忘的物品应立即交还给客人，如果已经来不及，应交送客房部办公室登记保存。同时还应检查房间小物品有无缺少。有时一些客人并非出于恶意，而只是为了曾光顾过该饭店，所以将小物品带走作纪念。如果碰到这种情况，应视情况向主管报告以妥善处理，客房服务人员一般不要直接向客人交涉，以免方式不当而无助于事情的解决。

### 第三节 餐厅服务礼仪

餐饮服务是饮食业的核心，餐饮业的发展水平不但在一定程度上反映着一个地区乃至一个国家开发、利用自然资源等方面的能力，而且也标志着一个国家和民族的物质文明和精神文明的程度。在饭店，餐饮方面的服务是由餐饮部负责提供的。餐饮部在饭店是向宾客提供食品、饮料和相应的各种服务的部门。现在，餐饮部所管辖的范围已由原来意义上的各类餐厅扩展至酒吧、茶座、舞厅、卡拉OK厅等，已不再是传统观念中仅仅作为提供“吃”的单一场所，而是能够提供包括交际活动和休闲娱乐活动在内的综合性多功能配套场所。因此，餐饮部在饭店中占有举足轻重的地位，在饭店的发展中能够发挥重要作用。这就要求餐饮部工作人员，不仅应该全面掌握餐厅服务的业务技能，而且也必须懂得和遵守服务中的各项礼貌须知。

#### 一、餐厅员工的素质要求

1. 要有敬业乐业精神。要求从事餐饮服务的人员，必须充

分认识到餐饮服务与其他工作一样，都是社会生产和生活、是饭店正常经营运转不可缺少的部分。要热爱自己所从事的专业，在实践中逐渐培养起对专业的浓厚兴趣，这样，才能在本职工作岗位上端正态度，潜心钻研服务技能、技巧。

2. 要自觉地遵守纪律。由于饭店餐饮部组织机构庞大，工序长，人员多，工作繁忙，餐饮服务人员必须牢固树立纪律观念，自觉遵守纪律，认真贯彻执行饭店、部门的各种规章制度，这是统一协调做好工作的前提和保证。

3. 要具有良好的形象。由于工作环境和性质的需要，饭店餐饮服务人员应该注意自己的形象，注重仪表仪容，这是礼貌服务的重要内容之一。饭店餐饮服务人员应按规定着装，服装要整齐、清洁，佩戴工牌标志上岗。在修饰上，可着淡妆，切忌浓妆艳抹，矫揉造作，主次不分。上岗时一般不得佩戴手镯、耳环、戒指等饰品，不要留长指甲和抹指甲油，发型要端庄大方。站姿要给人挺拔、大方、优美之感，切忌东张西望、东倒西歪、含胸挺腹、上下不稳等。坐姿要稳重、文雅，给人以轻捷、欢悦、洒脱之感。走姿要潇洒、自然，笑容可掬，给人以热情洋溢、充满活力之感。

4. 熟练运用专业操作技能。作为一名合格的餐饮部员工，对主要菜系应有一个基本的了解，这对于更好地向客人提供包括礼貌在内的尽善尽美的服务，无疑是大有益处的。

5. 讲究各种服务礼节。饭店餐饮服务中的礼节依约定俗成的习惯和各种通行惯例是很多并且是很有讲究的。无论是问候、欢送还是操作等环节无不有礼仪礼节贯串于其中。服务人员要学习和掌握各种服务礼节，做到自然、礼貌地待客，这对于改进和提高服务质量无疑有着积极的意义。要做到这些，餐饮服务人员应做到“眼勤、嘴勤、手勤和腿勤”。