

FUWU  
LIYI

# 服务礼仪

拙耕  
编著

FUWU  
LIYI

# 服务礼仪

拙耕  
编著

吉林教育出版社

图书在版编目 ( CIP ) 数据

服务礼仪 / 拙耕编著. — 长春: 吉林教育出版社,

2019.1

ISBN 978-7-5553-6148-0

I . ①服… II . ①拙… III . ①服务业—礼仪 IV .

① F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 140869 号

---

书 名 服务礼仪  
编 著 拙 耕

---

责任编辑 韩 静

---

排版设计 侯 建  
装帧设计 仙 境

---

出版发行 吉林教育出版社  
( 长春市同志街 1991 号 邮编 130021 )

印 刷 三河市天润建兴印务有限公司

---

开 本 660mm×960mm 1/16

印 张 21.25

字 数 237 千字

版 次 2019 年 1 月第 1 版 2019 年 1 月第 1 次印刷

定 价 59.80 元

---

如有印装质量问题请直接与承印厂联系调换

# 1

## CHAPTER

目  
录

## 第一章

## 服务礼仪概述

礼仪反映了一个国家、地区或民族的文明、文化和风尚。随着社会的进步和发展,服务的理念越来越深入人心。一个单位的服务水平、服务质量,将直接影响其整体形象以及所产生的经济效益和社会效益。

|    |                 |     |
|----|-----------------|-----|
| 一  | 服务礼仪助力服务业的发展    | 002 |
| 01 | 服务礼仪是服务人员标准规范   | 002 |
| 02 | 职业道德是服务礼仪的核心    | 004 |
| 03 | 服务礼仪能够创造良好的社会效益 | 006 |
| 二  | 服务人员的素质要求与三大规范  | 009 |
| 01 | 提升服务人员的职业素质要求   | 009 |

|    |             |     |
|----|-------------|-----|
| 02 | 规范服务人员的道德操守 | 011 |
| 03 | 注重服务人员的规范语言 | 012 |
| 04 | 培养服务人员的规范行为 | 017 |

第二章

服务人员的仪容仪表与仪态礼仪

仪容是服务人员岗位规范的招牌，仪表与仪态是服务人员服务礼仪的广告。对服务人员仪容仪表与仪态礼仪的基本要求是自然大方、美观得体、标准规范。

|    |                |     |
|----|----------------|-----|
| 一  | 服务人员的仪容礼仪      | 022 |
| 01 | 面部修饰突出洁净、卫生、自然 | 022 |
| 02 | 仪容修饰要注重细节      | 024 |
| 03 | 发部修饰要符合服务岗位要求  | 027 |
| 04 | 腿脚修饰要符合工作性质    | 030 |
| 05 | 女性化妆要遵守化妆守则    | 032 |
| 06 | 善于化妆，塑造良好的自我形象 | 033 |
| 07 | 避免错误的化妆方法      | 037 |

|    |                 |     |
|----|-----------------|-----|
| 二  | 服务人员的服饰礼仪       | 039 |
| 01 | 穿着正装是对服务人员的基本要求 | 039 |
| 02 | 穿着便装要适应场合与个性    | 043 |
| 03 | 穿着西装应符合国际惯例     | 046 |
| 04 | 套裙穿着要满足服务行业要求   | 051 |
| 05 | 穿出女款旗袍的特色风采     | 056 |

|                  |     |
|------------------|-----|
| 三 服务人员的仪态礼仪      | 058 |
| 01 以规范的站姿塑造服务形象  | 058 |
| 02 走姿要符合服务岗位规范   | 060 |
| 03 蹲姿要做到姿势优美和规范  | 062 |
| 04 手势要做到自然、文明、礼貌 | 064 |
| 05 目光的运用大有讲究     | 067 |
| 06 微笑是最有价值的服务表情  | 070 |

## 第三章

### 服务人员的语言礼仪

现实生活告诉我们，礼貌用语是文明社会中人际交往所必需的，尤其对从事服务工作的人员能否做好服务工作具有重要的影响。服务人员的语言礼仪规范，要求服务人员准确地运用文明有礼、高雅清晰、称谓恰当、标准柔和的语言，从而表现出良好的文化修养和职业素质。

|                 |     |
|-----------------|-----|
| 一 服务人员的文明用语     | 074 |
| 01 称呼恰当，区分对象防犯忌 | 074 |
| 02 口齿清晰，合乎礼仪重柔和 | 077 |
| 03 用词文雅，谦恭敬人免俗气 | 081 |
| 二 服务人员的礼貌用语     | 082 |
| 01 礼貌语：诚心不落俗套   | 082 |
| 02 问候语：主动致以敬意   | 084 |

|    |              |     |
|----|--------------|-----|
| 03 | 迎送语：待客有始有终   | 085 |
| 04 | 致谢语：自然地表达敬意  | 087 |
| 05 | 征询语：标准、礼貌地使用 | 089 |
| 06 | 赞赏语：精准和恰当地说出 | 090 |

## 第四章

### 服务人员的待客之道

讲究服务礼仪，会给服务对象产生良好的印象。服务人员作为服务礼仪的执行人和实践者，其文明素质、礼仪水平与服务质量，都会在待人接物中得到具体体现。

|    |               |     |
|----|---------------|-----|
| 一  | 服务人员礼貌待客      | 094 |
| 01 | 文明服务：体现礼仪素质   | 094 |
| 02 | 礼貌服务：提升服务层次   | 098 |
| 03 | 主动服务：满足宾客所需所求 | 101 |
| 04 | 热情服务：发自内心满腔热情 | 104 |
| 05 | 周到服务：做到宾至如归   | 105 |
| 二  | 服务人员的“3A”规则   | 107 |
| 01 | 亲和友善，接受服务对象   | 107 |
| 02 | 实心实意，重视服务对象   | 109 |
| 03 | 恰到好处，赞美服务对象   | 113 |

# 第五章

## 商场服务礼仪

树立良好的服务意识，掌握文明服务的用语艺术，在商品介绍与销售中，以到位的服务礼仪、规范的服务程序和周到的售后服务，赢得顾客的信任和尊重，使服务在增加商品价值、提高商场效益中发挥重要作用。

|                 |     |
|-----------------|-----|
| 一 商场服务的基本要求     | 118 |
| 01 树立良好的服务意识    | 118 |
| 02 提供热情优质的服务    | 119 |
| 03 创造零干扰的服务环境   | 122 |
| 二 服务人员的语言技巧及禁忌  | 124 |
| 01 讲究文明服务的语言技巧  | 124 |
| 02 不说禁言忌语       | 127 |
| 三 商品的售后服务礼仪     | 129 |
| 01 送货：遵守承诺，按时送达 | 129 |
| 02 安装：一丝不苟，排忧解难 | 131 |
| 03 商品退换：无条件方便顾客 | 132 |

第九章

酒店服务礼仪

酒店服务礼仪主要包括前厅服务礼仪、客房服务礼仪、餐饮服务礼仪、酒吧和其他娱乐服务礼仪等。为了使宾客来时有如归家之感，离时有流连之情，酒店的服务人员在接待和服务中，就需要讲究服务礼仪。

|    |              |     |
|----|--------------|-----|
| 一  | 酒店服务的特点与基本要求 | 136 |
| 01 | 酒店服务的特点      | 136 |
| 02 | 对酒店服务的基本要求   | 139 |
| 二  | 酒店前厅部的服务礼仪   | 144 |
| 01 | 前厅部员工的素质要求   | 145 |
| 02 | 总台的接待礼仪      | 148 |
| 03 | 大堂经理的接待礼仪    | 151 |
| 04 | 总机话务员的服务礼仪   | 154 |
| 三  | 酒店客房部的服务礼仪   | 158 |
| 01 | 客房部员工的素质要求   | 158 |
| 02 | 迎接客人的礼仪      | 161 |
| 03 | 整理清洁客房的礼仪    | 163 |
| 04 | 与客人交谈的礼仪     | 165 |
| 05 | 做好送客服务工作     | 167 |

# 第七章

## 银行服务礼仪

在我国对外开放不断扩大的新形势下，大量的外商和外资进入我国，这就要求银行不仅要服务于国人，还要服务好外宾。因此，提升服务品质必然成为银行求生存、谋发展的重要途径及手段。

|    |              |     |
|----|--------------|-----|
| 一  | 服务的基本要求      | 172 |
| 01 | 服务设施：保证便民与安全 | 172 |
| 02 | 营业机构：服务社会和民众 | 177 |
| 03 | 工作人员：严肃法纪讲文明 | 178 |
| 04 | 严格标准：规范行为举止  | 179 |
| 二  | 不同岗位人员的服务礼仪  | 182 |
| 01 | 储蓄人员的服务礼仪    | 182 |
| 02 | 会计人员的服务礼仪    | 183 |
| 03 | 出纳人员的服务礼仪    | 185 |
| 04 | 信贷人员的服务礼仪    | 186 |

# 第八章

## 交通服务礼仪

作为交通服务企业，以文明礼仪规范做好交通服务工作，既是社会和谐发展的内在需要，也是企业自身发展的需要。作为交通行业的从业人员，遵章守纪，礼貌迎客，周到服务，就能够为人们创造安全、文明、畅通的交通环境，为社会的和谐发展注入活力。

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 一 交通服务礼仪的基本要求       | 190 |
| 01 真诚、热情地接待每一位乘客    | 190 |
| 02 控制情绪，面对不良情况时处变不惊 | 193 |
| 03 对特殊乘客给予特殊的服务     | 195 |
| 二 大中型客车的服务礼仪        | 198 |
| 01 表情要体现友好与尊重       | 198 |
| 02 语言要符合文明礼仪规范      | 200 |
| 03 高度重视文明与安全驾驶      | 203 |
| 三 空乘人员的服务礼仪         | 207 |
| 01 微笑亲和，让乘客宾至如归     | 207 |
| 02 问候舒心，切忌毫无表情      | 208 |
| 03 语言得体，避免乘客误解      | 210 |
| 04 动作规范，做到严谨、准确     | 212 |

# 第九章

## 餐饮服务礼仪

作为餐饮企业来说,服务质量的高低直接影响企业的生存与发展。餐厅服务人员,每天需要直接与宾客接触,其服务态度、业务水平、操作技能等都直观地反映在宾客面前,其举手投足、只言片语都有可能让宾客产生深刻的印象。

|                  |     |
|------------------|-----|
| 一 餐饮服务的基本礼仪要求    | 218 |
| 01 餐饮服务要遵循行业特点   | 218 |
| 02 餐饮服务重在服务的内容   | 221 |
| 03 餐饮人员必须注重服务礼仪  | 224 |
| 04 用语要文明,说话要得体   | 226 |
| 05 讲究服务次序,注重迎送礼节 | 228 |
| 二 中式餐饮的服务礼仪      | 230 |
| 01 了解中国菜的特点      | 230 |
| 02 把握中餐厅的特点      | 234 |
| 03 创新中餐服务方式      | 236 |
| 04 做好餐前准备十分重要    | 240 |
| 05 开餐服务:尊重客人的意愿  | 242 |
| 06 就餐服务:做到顾客满意   | 244 |
| 三 西式餐饮的服务礼仪      | 250 |
| 01 把握特点,精心烹制西餐   | 250 |
| 02 了解西菜的主要组成部分   | 252 |
| 03 讲究西菜与酒水的搭配    | 254 |
| 04 严格依照西餐的服务程序   | 255 |
| 05 讲究席次安排与餐具排列   | 256 |
| 06 上菜程序与方法不能失礼   | 257 |

# 第十章

## 旅游服务礼仪

旅游服务礼仪既具有礼仪的一般特征，同时又具有旅游行业的特点，其服务性更加突出。要发挥好旅游业这一服务行业的“窗口”作用，提高其服务质量，必须牢固树立“宾客至上”的服务意识，以礼待客。

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 一 旅游服务的特点与基本要求       | 264 |
| 01 认识旅游服务的特点         | 264 |
| 02 旅游服务需要遵守基本原则      | 268 |
| 03 提升满意度需要提供优质服务     | 270 |
| 04 服务人员需要具有良好的职业心理素质 | 272 |
| 二 旅行社接待服务礼仪          | 274 |
| 01 接待准备是最重要的服务环节     | 274 |
| 02 门市接待礼仪至关重要        | 276 |
| 03 把握国际旅游洽谈的礼仪       | 278 |
| 04 重视特殊团队的接待礼仪       | 283 |
| 05 受理旅行投诉，做到有错必纠     | 285 |
| 三 导游服务礼仪             | 289 |
| 01 导游人员需要具有过硬的素质     | 289 |
| 02 职业技能是导游人员的基本功     | 292 |
| 03 文化修养为导游人员树形象      | 294 |
| 04 注重导游人员的心理素质培养     | 297 |
| 05 提升导游人员的语言表达能力     | 299 |
| 06 与游客沟通协调务必讲礼仪      | 302 |
| 07 礼貌送客，导游圆满结束       | 307 |

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 四 旅游景区的服务礼仪       | 309 |
| 01 旅游景区服务的基本要求    | 309 |
| 02 票务服务是服务礼仪的重要环节 | 312 |
| 03 旅游景区入门接待的服务礼仪  | 314 |
| 04 服务规范：从业人员职业素养  | 316 |
| 05 安保服务关键在防范意识    | 320 |

# FUWU LIYI GAISHU

## 第一章

# 服务礼仪概述

我国是一个历史悠久的文明古国，素有“礼仪之邦”的美称，具有讲究文明礼貌的优良传统。在一定意义上，礼仪反映了一个国家、地区或民族的文明、文化和风尚。随着社会的进步和发展，服务的理念越来越深入人心。一个单位的服务水平、服务质量，将直接影响其整体形象以及所产生的经济效益和社会效益。因此，对服务礼仪的学习和掌握已受到各界的广泛关注。目前，在服务行业以及其他相关行业内，普及、推广服务礼仪，具有多方面的重要意义。

## 一 服务礼仪助力服务业的发展

礼仪是人们在长期社会交往活动中，逐步形成的用来指导与约束人们交往行为的规范，是协调社会成员相互交往关系的行为准则。

在服务行业内普及、推广服务礼仪，具有多方面的重要意义。讲究服务礼仪，有助于提高服务人员的个人素质；有助于更好地对服务对象表示尊重；有助于进一步提高服务水平与服务质量；有助于塑造并维护服务单位的整体形象；有助于使服务单位创造出更好的经济效益和社会效益。

### 01

## 服务礼仪是服务人员标准规范

服务礼仪，通常指的是礼仪在服务行业之内的具体运用。一般而言，服务礼仪是泛指服务人员在自己的工作岗位上所应当严格遵守的行为规范。所谓行为，指的是人们受自己的思想意志的支配而表现在外的活动。所谓规范，则是指标准的、正确的做法。由此可见，行为规范是指人们在特定场合之内进行活动时的标准的、正确的做