

# 服务礼仪

● 主编 东方晓雪

言谈举止不仅能体现员工的素质和修养，也能体现商家的精神风貌。服务中以礼待客，以礼迎客，宾客受到高档礼遇，定会留下难以忘怀的美好印象。



礼仪常识丛书

Protocol



# 服务礼仪

■ 主编 东方晓雪

■ 中原农民出版社

## 丛书编委会

马 壮 杨春岩 程丽贤 孙 涛  
张桂华 李 明 张 萌 李玉华  
赵 娜 王 瑞 蒋 丽 李梦惠

### 图书在版编目 (CIP) 数据

服务礼仪 / 东方晓雪主编. — 郑州: 中原农民出版社,  
2005.5

(礼仪常识丛书)

ISBN 7-80641-864-4

I. 服... II. 东... III. 服务业—礼仪 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 039215 号

---

出版社: 中原农民出版社 (地址: 郑州市经五路 66 号  
电话: 0371-65751257 邮政编码: 450002)

发行单位: 全国新华书店

承印单位: 河南第一新华印刷厂

开本: 890mm × 1240mm A5

印张: 5.25

字数: 77 千字

印数: 1-4000 册

版次: 2005 年 5 月第 1 版

印次: 2005 年 5 月第 1 次印刷

---

书号: ISBN 7-80641-864-4/F·060

定价: 12.00 元

本书如有印装质量问题, 由承印厂负责调换

# 前 言

我国素有“礼仪之邦”的美誉。自古以来，讲“礼”重“仪”在华夏子孙的社会生活中，就一直处于至关重要的地位。随着时代的发展、社会的进步以及人与人交往的日益频繁，礼仪成为现代社会中人们生活不可缺少的重要部分。学习礼仪知识，运用礼仪规范，对提高公民精神文明水平，促进社会交往和国际友好往来，具有重要的现实意义。

礼仪是待人接物、进行社会交往的重要手段。在社会生活中，人离不开社会交往，不同的对象、不同的场合，有不同的规矩、规则和讲究。每天，我们要出入各种公共场所，参加各种社会活动，接触形形色色的各类人群。可以说，无论是从政经商、日常工作，还是待人接物、居家外出，均离不开礼仪。虽然我们不可能认识周围所有的人，但我们还是希望自己是一个稳重得体、礼貌待人同时又能够被别人友好对待的人。因此，礼仪不是生活小节，它展现的是一个人的风度和魅力，是一个人内在的精神风貌、个人学识、文化修养的集中体现。

礼仪是人类美好心灵的展现，是人类优良素质的表现。言谈举止、仪表风度不仅关乎一个人的形象，反映一个人文明程度和学识水平，同时也能折射出一个国家的文明程度。“不学礼，无以立”，孔子的这句名言告诉我们，礼仪是中华民族优秀的传统美德的一部分。“身居礼仪之邦，

应为礼仪之民”，随着我国与世界各民族交往的日益增多，针对不同的对象，如何做到言辞得当，用词得法，温文尔雅，彬彬有礼，针对不同的场合，哪些行为符合礼节礼仪，哪些是不良的言行举止，都需要我们了解和掌握。只有注重礼仪的自我修养，才能做到举止文明、处事得体，才能真正做到“有礼走遍天下”。

礼仪是人类文明的标尺，是每一个人人人生旅途中的一门必修课。知礼懂礼、守礼行礼是一个人立足社会的基本前提，是人们成就事业、获得成功的重要条件，是现代人的处世根本、立业之基。一个人置身社会，只有通过礼仪才能融洽人际关系，才能取得良好的合作关系，才能得到社会的认可和好评。礼仪可以带给你社交成功的喜悦，礼仪更可以为你的生活带来快乐和欢愉。

“富贵而知好礼，则不骄不淫。”建设小康社会和构建和谐社会需要我们学礼、懂礼、守礼、知礼、用礼。为使人们能够更好地了解、学习、掌握和正确地运用礼仪，我们编写了这套“礼仪常识”丛书。丛书对社交、商务、政务、仪典、涉外和服务等方方面面的礼仪知识进行了详尽的介绍和阐述，融知识性与操作性于一体，希望读者读后可以从中得到帮助，受到教益。本书在编写过程中，参考、借鉴了国内外有关专家、学者的研究成果和著述，在此一并表示谢意。

作者

2005年5月

# 目录

## 编者寄语

### 一、酒店服务礼仪

- (一)前厅服务礼仪……………2
- (二)客房服务礼仪……………17
- (三)餐厅服务礼仪……………26

### 二、酒吧服务礼仪

- (一)接受客人点酒的礼仪……42
- (二)开瓶服务礼仪……………44
- (三)斟酒礼仪……………46
- (四)待客礼仪……………53
- (五)酒水类服务礼仪……………58

### 三、商场服务礼仪

- (一)柜台服务礼仪……………64
- (二)超市服务礼仪……………73
- (三)保安服务礼仪……………77

# 目录

## 四、康乐服务礼仪

- (一)美容美发服务礼仪·····80
- (二)桑拿浴服务礼仪·····83
- (三)游泳池服务礼仪·····88
- (四)保龄球馆服务礼仪·····91
- (五)高尔夫球服务礼仪·····97
- (六)健身房服务礼仪·····99

## 五、导游员服务礼仪

- (一)接待旅游团的礼仪·····104
- (二)迎接旅游团的礼仪·····109
- (三)住店服务礼仪·····115
- (四)各站点的服务礼仪·····119
- (五)旅途讲解礼仪·····122
- (六)生活服务礼仪·····124
- (七)保护游客安全的礼仪·····126

# 目录

(八)离站的服务礼仪·····128

(九)乘坐交通工具时的服务礼仪··132

(十)到站后的服务礼仪·····136

## 六、快餐店服务礼仪

(一)店员仪表礼仪·····138

(二)店员仪态礼仪·····140

(三)为顾客盛餐礼仪·····142

(四)餐具卫生礼仪·····144

(五)语言服务礼仪·····146

(六)送餐服务礼仪·····148

## 七、音乐厅服务礼仪

(一)优质服务礼仪·····150

(二)接待客人礼仪·····152

(三)服务中的礼仪·····154

(四)送别客人礼仪·····156



# 编者寄语

- ◆ 怎样让客人有“宾至如归”的感觉？
- ◆ 怎样为客人营造温馨、舒适的气氛？
- ◆ 怎样为客人提供周到、规范的礼仪服务？
- ◆ 本书将为你展示现代服务精神，实现经济效益和社会效益双赢。



# — 酒店服务礼仪 —

## 【一】前厅服务礼仪

### 1. 迎宾员礼仪

#### (1) 着装与仪态

迎宾员在工作时着装应统一、整洁。站立要挺直，不要含胸、驼背、叉腰、靠物，走路应稳健自然。女迎宾员化妆艳而不俗，仪态优雅大方。切忌男迎宾员衣冠不整，女迎宾员浓妆艳抹，打扮怪异，引客人侧目。





## (2) 宾客到来时的礼仪

宾客到来时，迎宾员要主动上前亲切问候，同时用手示意客人进入酒店，如非自动门或旋转门，则要为客人打开正门。如客人行李较多，迎宾员应帮助客人提拿行李至大厅并交给行李员。切不可不为客人服务，甚至给客人白眼，不理睬客人的到来，冷漠对待客人。



# 酒店服务礼仪

## (3) 宾客车辆到达时的礼仪

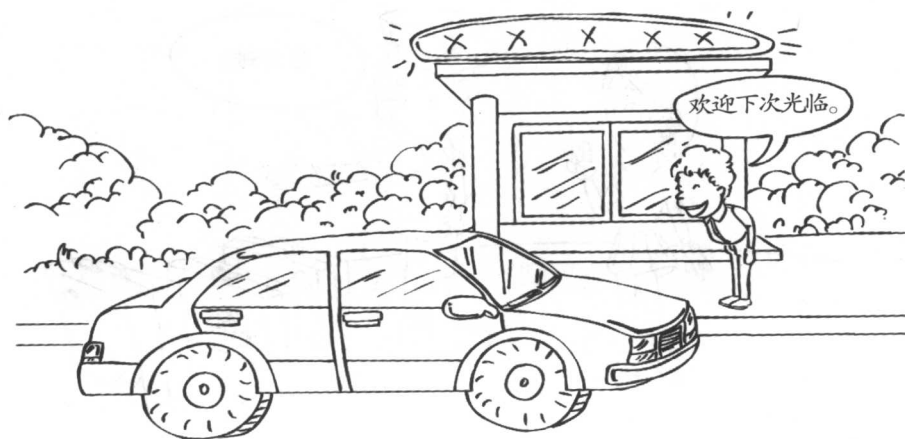
宾客车辆停在酒店正门时，迎宾员须走向前开启车门迎接客人下车。一般先开启右侧车门，并用手挡住车门上方，以免客人碰头。对老幼病残及女客人应适当扶助，并提醒注意门口台阶。雨天时要为客人打伞，以防客人被雨淋湿。





## (4)送客离店的礼仪

客人离店时，迎宾员应主动上前问候并代客叫车。车停稳后替客人打开车门请客人上车。如客人有行李，应主动帮客人把行李装到车上，并与客人核实行李件数，客人坐好后应为客人关上车门，切忌用力过猛或夹住客人手脚、衣服。关门后迎宾员应站在车斜前方1米处，上身前倾15度，注视客人，微笑道别，并亲切地说“欢迎下次光临”等。



# 酒店服务礼仪

## 2. 行李员礼仪

### (1) 客人抵店时的礼仪

客人抵店时，行李员应向客人微笑点头以示欢迎，然后帮助卸行李、清点数目并检查有无破损。客人在总台办理手续时，行李员应站立于客人身后约1.5米处，看管行李并随时听候吩咐。引领客人去房间时，要走在离客人二三步远的左前方，遇拐弯时，应回头微笑示意。





## (2) 引领客人进出电梯的礼仪

乘电梯时，行李员应将一手按住电梯门，请客人先进入。进电梯后行李员应靠近控制台站立并操纵电梯。出电梯时，让客人先行走出。切忌与客人抢行，拥挤客人，使客人发生危险。





# 酒店服务礼仪

## (3) 引领客人进房间的礼仪

进房间前，先按门铃，再敲门，房内无人再用钥匙开门。开门后打开灯的总开关，退出并将钥匙交还给客人，请客人先入，并按客人吩咐把行李放好。切记要轻拿轻放，对易碎、贵重物品倍加爱护。服务完毕后征询客人是否有其他吩咐，如没有，则向客人告别，祝客人愉快，退出房间，轻关房门。







## (4) 当客人付给小费时的礼仪

行李员在为客人服务时，会得到客人的小费。接受小费后，应向客人道谢，不要当着客人的面数小费。切忌向客人伸手索要小费，或因为小费少而露出不屑的神情，使客人生气，影响酒店的整体形象。

