

DAOYOU  
SHIYONG

导游

LIXI 实用礼仪

孙乐中 ◆ 主编



中国旅游出版社

# 导游实用 礼仪

主编 孙乐中

中国旅游出版社

责任编辑：殷 钰 郭海燕

责任印制：闫立中

---

图书在版编目 (CIP) 数据

导游实用礼仪/孙乐中主编. —北京: 中国旅游出版社, 2005. 6

ISBN 7 - 5032 - 2641 - 2

I. 导… II. ①孙… III. 导游 - 礼仪 - 基本知识  
IV. F590. 63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 065592 号

---

书 名：导游实用礼仪

---

主 编：孙乐中

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

http: //www. cttp. net. cn

E-mail: cttp @ cnta. gov. cn

印 刷：北京新魏印刷厂

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

版 次：2005 年 8 月第 1 版

2005 年 8 月第 1 次印刷

开 本：850 毫米 × 1168 毫米 1/32

印 张：12. 75

字 数：305 千

印 数：1 - 10000 册

定 价：20. 00 元

---

版权所有 翻印必究

# 自序

礼仪是人们在社会活动中所共同遵守的礼节、仪式，即必须严格遵守的一种礼貌行为规范的法则。在一定的程度上反映着人们的思想观念和道德标准，是人们沟通思想、联络感情、调节人际关系和开展社交活动的方式和手段。它标志着一个国家和民族文明程度的高低，也是衡量人们教养和道德水准的尺度。我国自古就是礼仪之邦，在人际关系中，如何做到符合礼仪要求，是每个人都应该认真学习的。

导游员是国家和地区的“民间大使”和“窗口”，导游工作是一项传播文化、促进友谊的服务性工作。导游人员是旅游接待工作中的第一线工作人员，与游客相处的时间最长，在为游客提供服务时必须有强烈的责任感和服务热情，行为举止更要规范，符合服务规范，必须努力使旅游者在整个旅游过程中拥有亲切感和宾至如归感。导游人员的一言一行虽属生活小节，但却代表着个人、单位，甚至民族和国家的形象。因此，作为导游人员，在日常生活和与游客交往中，都应将礼仪作为表达情感的一种方式，都应做到仪态大方、彬彬有礼、举止庄重、不卑不亢，表现出良好的精神风貌和礼仪行为，使自己成为一个懂礼仪、善交际，能够胜任本职工作，深受游客尊重和欢迎的人。这也是编者编著本书的目的和宗旨。

本书共分十三章，从日常生活和导游工作的实用性出发，介绍了导游服务中常见礼节、称呼礼仪、介绍礼仪、服饰礼仪、仪态礼仪、日常往来礼仪、语言交际礼仪、公共场所礼仪、外事礼仪、导游活动中的礼仪、宗教礼仪和世界主要国家和地区的习俗和礼仪等，对导游人员具有实用和参考价值。本书文字简明且富有条理，具有较强的针对性和实用性，适用于各类导游人员。本书既可作为设有导游专业大中专院校、职业技术学院礼仪课的教科书，也可作为导游员培训和进行素质教育的教材，希望能帮助读者营造良好的生活和工作氛围，走上事业成功之路。

本书是在编者多年积累导游员培训教案的基础上，参考和引录了有关的礼仪方面的文献和资料编写的，在此谨向这些书的作者、编者表示感谢。在本书的编写过程中得到了江苏省旅游局和连云港市旅游局、连云港天马旅行社以及桑怀忠、王强、孙卫强等先生及金莉、王德萍、孙卫芳等女士的大力支持；在定稿和出版过程中，江苏省旅游局人教处处长肖飞先生做了大量工作，并给予了热情支持和帮助，在此一并表示感谢。

编 者

二〇〇五年三月十八日

# 目 录

## CONTENTS

自 序 .....	1
<b>第一章 礼仪概述 .....</b>	<b>1</b>
一、礼仪的概念 .....	2
(一) 什么是礼貌 .....	2
(二) 什么是礼节 .....	3
(三) 什么是礼仪 .....	3
(四) 礼貌、礼节、礼仪的联系与区别 .....	3
二、学习礼仪的意义 .....	4
(一) 学习礼仪是个人的需要 .....	4
(二) 学习礼仪是社会的需要 .....	5
(三) 学习礼仪是事业成功的需要 .....	5
三、礼貌礼仪修养的实践与培养 .....	6
(一) 礼貌礼仪的实践原则 .....	6
(二) 礼貌礼仪的培养 .....	7
<b>第二章 导游服务中常见的礼节 .....</b>	<b>11</b>
一、招呼礼 .....	11
(一) 打招呼的方式 .....	11
(二) 打招呼的顺序 .....	14
(三) 使用招呼礼应注意的问题 .....	15
二、握手礼 .....	15
(一) 握手礼的适用场合 .....	16
(二) 握手的方法 .....	16



(三) 握手的忌讳 .....	19
三、鞠躬礼 .....	19
(一) 鞠躬礼的种类 .....	20
(二) 施鞠躬礼的方法 .....	20
(三) 鞠躬礼的适用场合 .....	20
四、合十礼 .....	21
(一) 合十礼的施礼方法 .....	21
(二) 合十礼的种类 .....	22
五、拱手礼 .....	22
(一) 拱手礼的施礼方法 .....	22
(二) 拱手礼的适用场合 .....	23
六、拥抱礼 .....	23
(一) 拥抱礼的施礼方法 .....	24
(二) 施拥抱礼应注意的问题 .....	24
七、亲吻礼 .....	24
(一) 亲吻礼的施礼方法 .....	24
(二) 施亲吻礼应注意的问题 .....	25
八、飞吻礼 .....	25
(一) 飞吻的适用场合 .....	25
(二) 飞吻的施礼方式 .....	25
九、致意礼 .....	25
(一) 致意礼施行的基本规则 .....	26
(二) 致意礼的方式 .....	26
(三) 施致意礼应注意的问题 .....	27
十、注目礼 .....	28
第三章 称呼礼仪 .....	29
一、称呼的基本规则 .....	29
(一) 称呼的一般规则 .....	29



(二) 姓名的组成与排列顺序 .....	31
二、称呼的方式 .....	33
(一) 泛称 .....	33
(二) 职务称 .....	34
(三) 职业称 .....	34
(四) 姓名称 .....	35
(五) 特殊称 .....	35
(六) 习惯称 .....	37
(七) 亲属称 .....	37
(八) 拟亲称 .....	37
(九) 尊称和谦称 .....	37
第四章 介绍礼仪 .....	40
一、介绍的通则 .....	40
(一) 把男士介绍给女士 .....	40
(二) 把年轻者介绍给年长者 .....	41
(三) 把职位低者介绍给职位高者 .....	41
(四) 把未婚者介绍给已婚者 .....	41
(五) 把主人介绍给客人 .....	41
(六) 把晚到者介绍给先到者 .....	41
(七) 同性别, 年龄、地位相同的平等介绍 .....	41
二、介绍的种类及方法 .....	42
(一) 正式介绍 .....	42
(二) 非正式介绍 .....	43
(三) 自我介绍 .....	43
(四) 他人介绍 .....	45
(五) 介绍他人 .....	47
三、介绍后的应对礼节 .....	50
(一) 点头、欠身、起立 .....	50



(二) 握手 .....	51
(三) 寒暄 .....	51
(四) 递接名片 .....	51

## 第五章 仪表礼仪 .....

一、仪表美 .....	52
(一) 仪表美的含义 .....	52
(二) 注重仪表美的意义 .....	53
二、修饰的面容 .....	55
(一) 整洁的发型 .....	55
(二) 修饰的面容 .....	56
(三) 干净的手部 .....	58
(四) 适当的美容化妆 .....	59
三、优雅的体态 .....	62
(一) 正确得体的体态 .....	62
(二) 谦恭友好的神态 .....	69
(三) 明确得当的手势与体态语 .....	77

## 第六章 服饰礼仪 .....

一、服装的种类与着装原则 .....	93
(一) 服装的种类 .....	93
(二) 服装穿着的原则 .....	95
二、服装的色彩与选择 .....	98
(一) 服装色彩的搭配与组合 .....	98
(二) 服饰色彩的选择 .....	99
三、体形与服装的选择 .....	100
(一) 服装造型的基本原则 .....	100
(二) 男士体形与服装选择 .....	101
(三) 女士体形与服装选择 .....	102



四、男士西装的选择与穿着·····	104
(一) 西装款式与场合·····	104
(二) 西装穿着的基本要求·····	105
(三) 领带的选用与系结·····	107
(四) 西装穿着应注意的问题·····	109
五、女士西装套裙与穿着·····	110
(一) 西装套裙的种类·····	110
(二) 西装套裙的选择·····	111
(三) 西装套裙的穿着·····	112
六、饰品的选择与佩戴·····	113
(一) 服饰的选择与穿戴·····	114
(二) 首饰的选择与佩戴·····	117
第七章 日常往来礼仪·····	122
一、约会与邀请礼仪·····	122
(一) 约会礼仪·····	122
(二) 邀请礼仪·····	124
二、拜访与做客礼仪·····	127
(一) 拜访礼仪·····	127
(二) 做客礼仪·····	134
三、待客礼仪·····	138
(一) 客人到来前的准备·····	139
(二) 迎接客人·····	139
(三) 待客·····	140
(四) 送客·····	143
四、馈赠礼仪·····	144
(一) 送礼的原则·····	144
(二) 送礼的时机和场合·····	146
(三) 赠受礼品及回赠的礼节·····	148

(四) 送礼的方法和技巧 .....	150
(五) 礼品花的寓意及忌讳 .....	152
(六) 送礼的避讳 .....	156

## 第八章 语言交际礼仪 .....

一、语言交际的基本要求与应用原则 .....	160
(一) 语言交际的基本要求 .....	160
(二) 交际语言的应用原则 .....	163
二、导游语言的运用原则与要求 .....	165
(一) 导游语言的“四原则” .....	166
(二) 导游语言的“八要素” .....	168
(三) 导游语言艺术的基本要求 .....	169
三、交谈的礼仪通则 .....	170
(一) 谈话者应有的礼貌 .....	171
(二) 听话者应有的礼貌 .....	173
四、交谈的礼貌举止 .....	174
(一) 自然得体的目光神态 .....	175
(二) 倾度适宜的体态 .....	176
(三) 正确的手势动作 .....	176
(四) 无不礼貌的嘴部动作 .....	177
(五) 合理的交谈距离 .....	177
(六) 讲究问话的技巧 .....	178
(七) 注意谈话的避讳 .....	179
五、礼貌交谈的技巧 .....	182
(一) 选择话题 .....	183
(二) 慎用掩饰 .....	184
(三) 巧用委婉 .....	184
(四) 善用夸赞 .....	185
(五) 多用妙答 .....	187



(六) 避免失言 .....	188
六、礼貌话语 .....	189
(一) 礼貌用语的基本形式 .....	189
(二) 礼貌服务用语的正确使用 .....	190
(三) 十字礼貌用语在服务中的运用 .....	194
(四) 客套说法 .....	199
(五) 规范性辞令 .....	200
(六) 雅语 .....	200
七、电话礼仪 .....	201
(一) 打电话的一般礼仪 .....	202
(二) 接听电话的一般礼仪 .....	207
(三) 移动电话使用礼仪 .....	211
第九章 公共场所礼仪 .....	213
一、公共场所的通用礼仪要求 .....	213
(一) 注意仪表 .....	213
(二) 方便他人 .....	214
(三) 自我尊重 .....	215
(四) 讲究卫生 .....	215
(五) 注意小节 .....	216
二、一般公共场所的礼仪 .....	216
(一) 行路的礼仪 .....	216
(二) 购物的礼仪要求 .....	220
(三) 在餐厅(餐馆)就餐的礼仪要求 .....	222
(四) 吸烟礼仪 .....	226
三、特殊公共场所的礼仪 .....	227
(一) 剧院和音乐厅 .....	227
(二) 博物馆、美术馆和画廊 .....	229
(三) 运动场、馆 .....	230

<b>第十章 外事礼仪</b> .....	232
<b>一、涉外礼仪惯例与通则</b> .....	232
(一) 维护形象、不卑不亢 .....	232
(二) 尊重对方、信守约定 .....	233
(三) 热情有度、尊重隐私 .....	234
(四) 女士优先、以右为尊 .....	236
(五) 注重环保、讲究文明 .....	238
<b>二、外事特有的礼仪</b> .....	239
(一) 礼宾次序 .....	239
(二) 身份对等 .....	241
(三) 悬挂国旗的规则和惯例 .....	241
<b>三、外事迎送礼仪</b> .....	244
(一) 确定迎送规格的一般原则 .....	244
(二) 迎送外国领导人的惯例 .....	245
(三) 迎送场合的介绍礼仪 .....	247
(四) 外事接待工作的注意事项 .....	248
<b>第十一章 导游活动中的礼仪</b> .....	249
<b>一、宴会礼仪</b> .....	249
(一) 宴会的种类 .....	250
(二) 宴会的准备礼仪 .....	253
(三) 中餐宴会礼仪 .....	263
(四) 西餐宴会礼仪 .....	280
(五) 陪餐、陪酒礼仪 .....	295
<b>二、舞会礼仪</b> .....	296
(一) 舞会的种类和形式 .....	297
(二) 舞会组织的礼仪 .....	297
(三) 参加舞会的礼仪 .....	299



三、导游接待服务礼仪	303
(一) 导游服务的准备礼仪	303
(二) 导游迎客礼仪	304
(三) 参观游览服务礼仪	308
(四) 与导游相关的服务礼仪	310
(五) 导游送客礼仪	311
(六) 导游讲解礼仪	313
(七) 导游沟通协调礼仪	315
四、乘车礼仪	321
(一) 各种类型轿车座次的顺序	321
(二) 如何乘坐轿车	324
<b>第十二章 宗教礼仪与习俗</b>	<b>329</b>
一、佛教礼仪与习俗	329
(一) 佛教的基本教义	329
(二) 佛教的修行方法	330
(三) 佛教的基本教规	331
(四) 佛教的主要礼仪与习俗	331
(五) 佛教的主要节日	333
二、基督教礼仪与习俗	333
(一) 基督教的基本教义	333
(二) 基督教的教规	334
(三) 基督教的主要礼仪与习俗	335
(四) 基督教的主要节日	337
三、伊斯兰教礼仪与习俗	337
(一) 伊斯兰教的基本教义	337
(二) 伊斯兰教的教规	338
(三) 伊斯兰教的节日与习俗	339
四、道教礼仪与习俗	341

- (一) 道教的主要礼仪与习俗 ..... 341
- (二) 道教的主要节日 ..... 342

**第十三章 我国主要客源国和地区的礼仪习俗** ..... 343

**一、亚洲主要客源国和地区的礼仪习俗** ..... 343

- (一) 日本 ..... 343
- (二) 韩国 ..... 348
- (三) 缅甸 ..... 350
- (四) 新加坡 ..... 351
- (五) 泰国 ..... 353
- (六) 菲律宾 ..... 356
- (七) 马来西亚 ..... 359
- (八) 港、澳、台地区 ..... 361

**二、美洲主要客源国的礼仪习俗** ..... 363

- (一) 美国 ..... 363
- (二) 加拿大 ..... 366
- (三) 巴西 ..... 369

**三、欧洲主要客源国的礼仪习俗** ..... 371

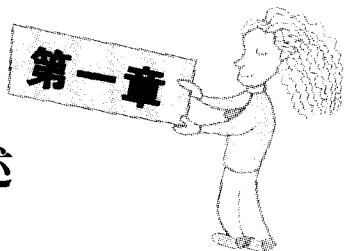
- (一) 俄罗斯 ..... 371
- (二) 英国 ..... 373
- (三) 法国 ..... 376
- (四) 德国 ..... 379
- (五) 意大利 ..... 382

**四、大洋洲主要客源国的礼仪习俗** ..... 384

- (一) 澳大利亚 ..... 384
- (二) 新西兰 ..... 386

**五、非洲主要客源国的礼仪习俗** ..... 389

- (一) 埃及 ..... 389
- (二) 南非 ..... 391



## 礼仪概述

**中国**是一个文明古国，具有灿烂的五千年文化，素有“礼仪之邦”的美称。礼仪是中华民族优秀传统文化的重要组成部分。

礼仪作为一种文化，像其他事物发展一样，同样经历了初始、发展和完善的过程。礼仪生于远古，原为维持自然的“人伦秩序”而产生；后为“止欲制乱”而制礼，始于宗教祭祀活动。在历史的进程中，随着生产力的发展，人们认识能力的提高，礼的形式和内容逐渐扩展到了社会的各个领域，并在不断继承过程中，去其糟粕、发扬光大，体现了人们的道德观念和交往准则，成为了人类文明进步的标志。早在春秋时期，孔子曰：“不学礼无以立”，告诉了人们礼是一个人的立身之本。荀子又曰：“人无礼不生，事无礼不成，国无礼不宁”，进一步告诫人们礼对做人、治国的重要性，历经几千年，形成了一套完整的礼仪思想和规范。重礼仪、守礼法、讲礼信、遵礼仪已成为广大民众的一种自觉行为，并贯穿于社会各个方面，成为中华民族的文化特征。时至今日，随着市场经济的发展、对外交往的频繁，礼仪已成为人们生活中不可缺少的内容；成为社会公德和人们素质的一个重要方面。学习礼仪、遵循礼仪、弘扬中华民族优秀传统文化是全面建



设小康社会、全面提高劳动者素质、建设社会主义精神文明的重要内容。

## 一、礼仪的概念

礼仪是“礼”与“仪”的合称，据《辞海》解释，“礼”的本意为敬神，表示敬意的活动，在古代指的是等级森严的社会规范和道德规范。随着社会的发展、文明程度的提高，礼由原来的祈神转为敬人，因此，礼便成为敬意的通称。由于“礼”的活动具有一定的规矩和仪式，于是便有了礼节和礼仪的概念。由此可见，礼既可指为表示敬意而隆重举行的仪式，也可泛指社会交往中的礼貌礼节，是人们在长期生活实践中约定俗成的行为规范。

### (一) 什么是礼貌

礼貌是向他人表示敬意的统称，是人与人之间在交往过程中，相互表示敬重和友好的行为规范；是一个人待人接物时的外在表现，这种表现是通过仪表、仪容、仪态及语言和动作来体现的。

礼貌体现了人们的文化层次和文明程度，同时也体现了时代的风尚与道德水准。礼貌应出自自觉自然的行为，侧重于表现人的品质和素养。礼貌可分为礼貌行为和礼貌语言两个部分。礼貌行为是一种无声的礼貌语言，它是通过动作、行为、举止来表现的，如微笑、招呼、欠身、鞠躬、握手、鼓掌等；礼貌语言则是一种有声的行为，给人以亲切、温暖、关爱和尊重。在人际交往中讲究礼貌，不仅有助于人与人之间建立相互尊重的友好的新型关系，而且还能缓解和避免某些不必要的冲突，对改善人际关系，促进事业成功和社会稳定具有十分重要的意义。