

fu wu li yi de N ge xi jie

服务礼仪的 *N*个细节

千舒 陈秋玲 / 编著



服务礼仪的*N*个细节

服务无小事，因为顾客才是衣食父母。

礼仪重细节，因为服务讲求宾至如归。

五星级的服务质量。

体现在服务礼仪的细节之中

海潮出版社

fu wu li yi de N ge xi jie

服务礼仪的

N个细节

千舒 陈秋玲 / 编著

海潮出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

服务礼仪的 N 个细节/千舒, 陈秋玲编著. —北京:
海潮出版社, 2005

ISBN 7 - 80213 - 046 - 8

I. 服… II. ①千… ②陈… III. 服务业—礼仪 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 101845 号

服务礼仪的 N 个细节

千舒 陈秋玲 编著

海潮出版社出版发行 电话: (010) 66969738

(北京市西三环中路 19 号 邮政编码: 100841)

北京柯蓝博泰印务有限公司印刷厂印刷

开本: 640 × 960 毫米 1/16 印张: 15 字数: 240 千字

2005 年 9 月第 1 版 2005 年 9 月第 1 次印刷

印数: 1 - 8000 册

ISBN 7 - 80213 - 046 - 8

定价: 23.80 元

前言



服务必须以人为本，周全、细致的礼仪是服务业致胜的法宝。

现代礼仪，是展示人的形象与素质的方式。每个人只要置身于现实社会中，就需要礼仪的帮助，同时也离不开礼仪的约束。无论是在工作还是在生活中的人际交往中，都需要用礼仪来规范自己的言行。从古至今，有“礼”便能行遍天下。

服务礼仪是服务人员在自己的工作岗位上所应严格遵守的礼貌、文明的行为规范。服务礼仪是一般性礼仪在服务领域中的具体运用。服务礼仪的重要特征是实用性很强，同一般的社会礼仪相比，服务礼仪具有明显的规范性和很强的可操作特点。服务礼仪具体运用的效果如何，决定了服



服 务 礼 仪 的 N 个 细 节

务企业或服务部门的服务水平的高低和服务质量的优劣，并且与企业的声誉及效益密切相关。

摆在读者朋友面前的《服务礼仪的 N 个细节》一书，是以一种十分务实的态度，指导服务人员在具体的服务工作中，怎样从细节入手，掌握服务礼仪的具体步骤和必要技巧，以规范其服务行为，更好地做好服务工作。掌握和运用服务礼仪，有助于提高服务人员的个人素质，有助于展示服务企业或服务部门的形象，有助于提高服务企业的经济效益。

本书特色在于：没有说教式的长篇大论，而是从细节入手，具体、实用地把服务礼仪规范的详细要求与操作技巧，准确地介绍给广大读者，以帮助读者在实际工作中加以运用，提升自己的服务品位树立良好的服务形象。

千 舒 博士

2005 年 9 月 8 日于北京

一、服务礼仪概述

我国是“礼仪之邦”。随着社会的进步和发展,服务质量将直接影响经济效益和社会效益,普及、推广服务礼仪具有十分重要的意义。



概述 1. 服务礼仪的涵义及其特征 / 2

概述 2. 职业道德: 服务礼仪的核心 / 3

概述 3. 服务礼仪的社会作用 / 6

二、服务人员的仪容礼仪细节

仪容取决于先天条件和修饰维护。先天条件固然重要,然而适当的修饰与维护,对于仪容的优劣而言,往往起着非常重要的作用。



细节 1. 面部的修饰 / 10

细节 2. 肢体的修饰 / 14

细节 3. 头发的修饰 / 19

细节 4. 女性的化妆 / 23

三、服务人员的服饰礼仪细节

服务人员在其服务工作之中所穿戴使用的服饰得体与否，与个人形象、企业形象均有极大关系，因此必须在个人服饰上遵守礼仪规范。



细节 1. 正装的穿着 / 30

细节 2. 便装的穿着 / 36

细节 3. 西装的穿着 / 39

细节 4. 怎样打领带 / 43

细节 5. 套裙的穿着 / 44

细节 6. 旗袍的穿着 / 49

四、服务人员的仪态礼仪细节

服务人员在自己的工作岗位上，务必高度重视仪态礼仪。服务人员个人形象的仪态应当有较高的、较为规范的要求。这是由服务工作的自身性质所决定的。



细节 1. 站姿的规范 / 52

细节 2. 走姿的规范 / 55

细节 3. 坐姿的规范 / 56

细节 4. 蹲姿的规范 / 59

细节 5. 手势的要求 / 61

细节 6. 目光的运用 / 65

细节 7. 微笑的运用 / 69

五、服务人员的语言礼仪细节

在服务工作中，始终离不开语言交流。服务人员语言运用、表达能力，既体现着自己的服务水准，又反映自己所在单位的总体精神文明状态，所以必须自觉地遵守有关的服务语言规范。



细节 1. 礼貌用语 / 72

细节 2. 文明用语 / 76

细节 3. 行业用语 / 87

细节 4. 书面用语 / 89

细节 5. 与人交谈 / 96

六、服务人员的通讯礼仪细节

在现代社会，信息就是资源，就是财富，而作为传递信息的通讯工具，则是走向市场的桥梁，是否遵守其中的礼仪规范，将直接影响交际的效果。



细节 1. 拨打电话 / 108

细节 2. 接听电话 / 108

细节 3. 移动电话的使用 / 110

细节 4. 通话的语言要求 / 112

细节 5. 发送传真 / 113

细节 6. 使用电子邮件 / 115

七、商业服务的礼仪细节

礼仪在商业活动中起着十分重要的作用，注重礼仪有助于营造良好的商业企业形象，赢得越来越多的顾客。商业服务礼仪要求服务人员遵守服务规范并进行规范服务。



- 细节 1. 岗前准备 / 118
- 细节 2. 顾客接待 / 123
- 细节 3. 柜台推销 / 124
- 细节 4. 导购推销 / 127
- 细节 5. 营业员举止 / 130
- 细节 6. 售后服务 / 132
- 细节 7. 处理投诉 / 135
- 细节 8. 职业守则 / 136

八、宾馆服务的礼仪细节

服务质量是宾馆业的生命，要提高服务质量，必须要求服务人员遵守宾馆服务礼仪，向客人提供热情、周到而礼貌的服务。



- 细节 1. 前厅服务 / 140
- 细节 2. 总台服务 / 147
- 细节 3. 电话总机服务 / 151
- 细节 4. 商务中心服务 / 153

细节 5. 客房服务 / 156

细节 6. 餐厅服务 / 159

细节 7. 酒吧服务 / 164

细节 8. 康乐服务 / 168

九、餐饮服务的礼仪细节

只有让宾客在享用美味佳肴的同时,又感受到主动、热情而周到的温馨服务,才能受到宾客的欢迎。餐饮服务要十分注意礼貌礼节。



细节 1. 宴请的形式 / 172

细节 2. 宴请的准备 / 174

细节 3. 正式宴会的程序 / 175

细节 4. 中餐服务礼仪 / 181

细节 5. 西餐服务礼仪 / 182

细节 6. 了解酒的文化 / 185

细节 7. 敬茶礼仪 / 189

十、旅游服务的礼仪细节

“宾客至上”决定了旅游服务礼仪的特点。这一特点决定了旅游服务必须遵循真诚、一致、主动、合宜的原则。



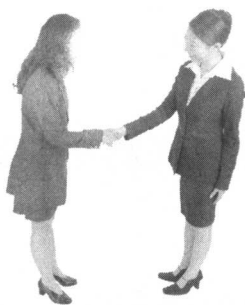
- 细节 1. 旅行社接待 / 196
- 细节 2. 导游迎宾 / 198
- 细节 3. 游览导游 / 201
- 细节 4. 礼貌送宾 / 204
- 细节 5. 导游员仪容仪表 / 205
- 细节 6. 导游员行为举止 / 207
- 细节 7. 旅游服务中的语言 / 210

十一、外事服务的礼仪细节

外事服务礼仪反映了国家和民族的文明程度和社会风尚。服务人员应自觉遵守涉外工作准则，注意与外宾交往的礼节，做好外事服务工作。



- 细节 1. 涉外语言 / 214
- 细节 2. 涉外接待 / 220
- 细节 3. 涉外舞会 / 223
- 细节 4. 礼宾次序 / 225
- 细节 5. 了解外国宾客的忌讳 / 227

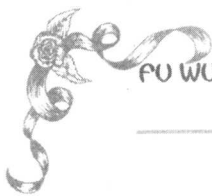


服 务 礼 仪 概 述

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。

一个国家、一个地区或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,普及、推广服务礼仪,具有多方面的十分重要的意义。





概述 / 服务礼仪的涵义及其特征



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、正确的做法。服务礼仪的基本内涵，是指服务人员在自己的工作岗位上向服务对象提供服务时的标准的、正确的做法。



服 务 礼 仪 的 N 个 细 节

目前，在服务行业内普及、推广服务礼仪，具有多方面的重要意义。其一，有助于提高服务人员的个人素质。其二，有助于更好地对服务对象表示尊重。其三，有助于进一步提高服务水平与服务质量。其四，有助于塑造并维护服务单位的整体形象。其五，有助于使服务单位创造出更好的经济效益和社会效益。总而言之，在当前我国加速推行社会主义市场经济的条件下，服务行业若是对于普及、推广服务礼仪的重要性认识不足，行动迟缓，迟早会为此付出沉重的代价。

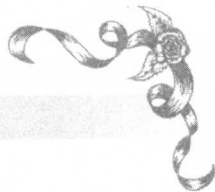
服务礼仪的重要特征是实用性很强。同礼仪的其他门类相比，服务礼仪具有明显的规范性和可操作性的特点。

具体来讲，服务礼仪主要以服务人员的仪容规范、仪态规范、服饰规范、语言规范和岗位规范为其基本内容。在其中的各个具体问题上，服务礼仪对于服务人员到底应该怎么做和不应该怎么做，都有周详的规定和特殊的要求。离开了这些由一系列具体做法所构成的基本内容，服务礼仪便无规范性与可操作性可言，而且也将无从谈起。





服务礼仪概述



在普及、推广服务礼仪的过程中,强调服务礼仪的规范性、可操作性是完全必要的。

因为服务人员只有明确了服务过程之中正确做法与不正确做法之别,才能够更好地为服务对象进行服务。

与此同时,也必须使服务人员学习并掌握一些服务礼仪的基本理论。服务礼仪的基本理论,指的主要是运用服务礼仪的一般规律。它是对服务礼仪及其运用过程的高度概括与抽象。服务人员一旦学习并掌握了服务礼仪的基本理论,便容易更好地领会和运用它,并且在实践中将其融会贯通。

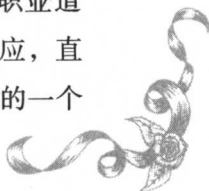


服务礼仪的N个细节

概述 2 职业道德：服务礼仪的核心

服务工作,从本质上来讲,是一种极其重要、极其广泛的经济活动。我国是一个社会主义国家,社会主义的物质文明和精神文明的建设,有赖于社会上的各个行业和全体社会成员的共同努力。

在服务工作中,要求全体从业人员树立良好的职业道德风尚,不仅有助于社会主义物质文明的建设,而且也是社会主义精神文明建设的基本要求。任何一名服务人员,如果在其工作岗位上不讲职业道德,除了不能胜任其本职工作之外,还会产生一连串的连锁反应,直接有损于社会风气。这主要是因为,服务行业是观察社会风气的-





重要窗口。作为“窗口行业”，服务行业与社会接触面最广，与人民生活最息息相关。服务人员的日常工作，从某种意义上讲，直接体现着一个国家和人民的精神面貌和道德水准。

什么是职业道德呢？所谓职业，通常是指个人在社会上所从事的作为本人主要生活来源的工作。从实质上看，职业乃是社会职能专业化和个人角色社会化二者之间的统一。所谓道德，则是指人们共同生活及其行为的准则，也是用以对人们的思想和行为进行评价的标准。简单而通俗地说，道德实际上就是在社会上做人的规矩和道理。道德属于社会的意识形态之一，它以善恶、美丑、荣辱观念为标准，通过社会舆论、传统习惯、内心信念，调节着人们的自我行为、人与人之间的关系，并对社会生活发挥着约束作用。在社会生活里，每一个人时刻都在自觉或不自觉地运用自己的思想或行动去处理自己与他人之间的关系。如果他的思想、行动符合当时社会上公认的准则，他就是一个讲道德的人；反之，他就会被视为一个不道德的人。

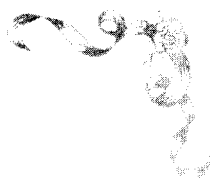
由此可见，职业道德指的就是从事某一具体职业的人，在其工作岗位之上，所须遵循的与其职业活动紧密联系的行为准则，它本身受到个人素质与自我良心的制约。总而言之，任何一种相对完善的市场经济秩序，主要都是由经济伦理的第一层次——职业道德以及经济信用所构成的。二者皆为人们的行为准则，使人们的经济交往有一定的规范。

由于各种职业所固有的社会性质和社会地位不尽相同，决定了每一种职业在道德上往往都会有着自己的特殊要求，各行各业都有与本行业的性质相一致的道德准则。例如，经商要有商德，行医要有医德，执教要有师德，从艺要有艺德，等等。因此，完全可以将职业道德称之为一种高度社会化的角色道德，一种软性的行为规范。

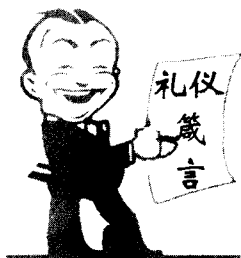
一般而论，每一种职业，都包括着体现着自己的社会地位与社会关系的三大要素——责、权、利。所谓“责”，是指各种社会职业都



服务礼仪概述



必须承担着一一定的社会责任。所谓“权”，是指各种社会职业都享有一定的职权，即拥有一定的社会权力。在如何承担和行使职业权力上，体现着人们的社会公德。所谓“利”，则是指各种社会职业实际上都体现着一定的利益关系。尤其是那些以公众为服务对象的行业，如服务行业，通常都是国家利益、公众利益、行业利益和个人利益的集结点。如何正确处理它们各自之间的关系，既是职业的“责”、“权”之所在，也是职业道德的内在内容。



职业道德，是服务礼仪的主要理论基石之一。服务行业的职业道德，是指服务人员在服务过程中，接待自己的服务对象，处理自己与服务对象、与所在单位和国家之间的相互关系时所应当遵守的职业行为的准则。



服务行业的职业道德的核心思想，是要为人民服务，对服务对象负责，让对方对服务质量称心满意，并且通过全体服务人员的一言一行，传达出本单位对于服务对象的体贴、关心与敬意，反映出本单位全心全意为人民服务，积极进取、报效国家与社会的精神风貌。

服务行业职业道德的具体内容，主要包括对于服务人员在思想品德、服务态度、经营风格、工作作风、职业修养五个方面的规范化的要求。它们都是用以调节服务人员在其工作中的各种人际关系的行为准则。只有掌握了服务行业的职业道德的核心思想，才能够加深对其具体内容的理解；只有掌握了服务行业的职业道德的具体内容，才能够加深对其核心思想的理解。此二者之间，实际上是相辅相成的。



概述 服务礼仪的社会作用

礼仪是作为一种约束机制产生和发展的，而且礼仪比起法律，其约束机制更为广泛、深入，更易于接受。因而礼仪对社会发展所发挥的作用也更为显著。在人类社会发展到经济、文化高度发达的今天，服务礼仪将为社会的进步和人类的文明，发挥更大的作用。



▲ 服务礼仪是一种社会规范

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。

服务礼仪作为社会规范，不同于法律规范。法律由国家制定，体现统治阶级意志，是以国家权力机关强制实施的社会行为规则。法律的强制性是以国家暴力为后盾的。礼仪规范则是非法律规范，是约定俗成的不成文的“法”，虽然也有一定的强制性，但对违反了礼仪规范的人，不能用强制的方法让他执行，更不能给他判刑，让他坐牢。

任何一个规范都带有约束性，都不可能指望得到全体社会成员的一致认可和自觉遵守。但对于违反礼仪规范的行为，会受到社会舆论的谴责，受到“道德法庭”的审判，使他的良心受到鞭笞，以唤起他的良知，规范他的行为，从而建立起融洽、和谐、美好的社会环境。

▲ 服务礼仪塑造形象的作用

“形象”是一个人的外观、形体在社交中、在对方心目中形成的综合化、系统化的印象，是影响交往能否融洽、交往能否成功的重要

