



用于国家职业技能鉴定
国家职业资格培训教程

第2版

保健

按摩师

(初级 中级 高级)

中国就业培训技术指导中心组织编写

 中国劳动社会保障出版社



用于国家职业技能鉴定
国家职业资格培训教程

第2版

保健按摩师

(初级 中级 高级)

编审委员会

主任	刘康							
副主任	陈李翔	原淑炜						
委员	成为品	张海燕	臧福科	董福慧	高云	赵勇	曲学利	
	乔润民	祝刚	石雪梅	蔡敏	王瑛	李海燕	王志林	
	陈蕾	张伟	李克					

本书编审人员

主编	成为品							
副主编	张海燕							
编者	祝刚	石雪梅	蔡敏	乔润民	彭娜	张成全	王瑛	
	郝秋瑾	李洁	成严	付卓强				
审稿	董福慧	臧福科	高云	赵勇	雷仲民	曲学利	李海燕	
	王志林							



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

保健按摩师：初级 中级 高级/中国就业培训技术指导中心组织编写. —2版. —北京：中国劳动社会保障出版社，2007

国家职业资格培训教程

ISBN 978-7-5045-6480-1

I. 保… II. 中… III. 保健-按摩疗法(中医)-按摩师-技术培训-教材 IV. R244.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 147969 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码：100029)

出 版 人：张梦欣

*

新华书店经销

北京京安印刷厂印刷 北京密云青云装订厂装订

787毫米×1092毫米 16开本 8.75印张 188千字

2007年9月第2版 2009年1月第3次印刷

定价：17.00元

读者服务部电话：010-64929211

发行部电话：010-64927085

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64954652

前言

为推动保健按摩师职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在保健按摩从业人员中推行国家职业资格证书制度，中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业标准——保健按摩师（2006年版）》（以下简称《标准》）制定工作的基础上，组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了《国家职业资格培训教程——保健按摩师（第2版）》（以下简称《教程》）。

《教程》紧贴《标准》，内容上，力求体现“以职业活动为导向，以职业能力为核心”的指导思想，突出职业培训特色；结构上，针对职业活动的领域，按照模块化的方式，分级别进行编写。《教程》的基础知识部分内容涵盖《标准》的“基本要求”；技能部分的章对应于《标准》的“职业功能”，节对应于《标准》的“工作内容”，节中阐述的内容对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”。

《国家职业资格培训教程——保健按摩师（第2版）（初级 中级 高级）》适用于对初级、中级、高级保健按摩师的培训，是职业技能鉴定的推荐辅导用书。

本书在编写过程中得到了北京成人按摩职业技能培训学校、湖南颐尔康等单位的大力支持与协助，在此一并表示衷心的感谢。

由于时间仓促，不足之处在所难免，欢迎读者提出宝贵意见和建议。

中国就业培训技术指导中心

目录

CONTENTS

■第一部分 初级保健按摩师

■第一章 接待与咨询/1

第一节 接待/2

第二节 咨询/10

■第二章 仰卧位保健按摩/13

第一节 按摩前准备/14

第二节 头面部保健按摩/14

第三节 胸腹部保健按摩/19

第四节 上肢部保健按摩/21

第五节 下肢前侧、内侧、外侧部保健按摩/23

■第三章 俯卧位保健按摩/27

第一节 颈肩部保健按摩/28

第二节 背腰部保健按摩/30

第三节 下肢后侧部保健按摩/33

第四节 常见意外情况紧急救护常识/36

■第二部分 中级保健按摩师

■第四章 接待与咨询/39

■第五章 仰卧位保健按摩/45

第一节 头面部保健按摩/46

第二节 胸腹部保健按摩/50

第三节 上部保健按摩/53

第四节 下肢前侧、内侧、外侧部保健按摩/56

■第六章 俯卧位保健按摩/59

第一节 颈肩部保健按摩/60

第二节 背腰部保健按摩/61

第三节 下肢后侧部保健按摩/64

第四节 足部反射区保健按摩/68

■第三部分 高级保健按摩师

■第七章 接待与咨询/87

■第八章 全身按摩/97

第一节 淋巴引流保健按摩/98

第二节 常见不适证保健按摩/106

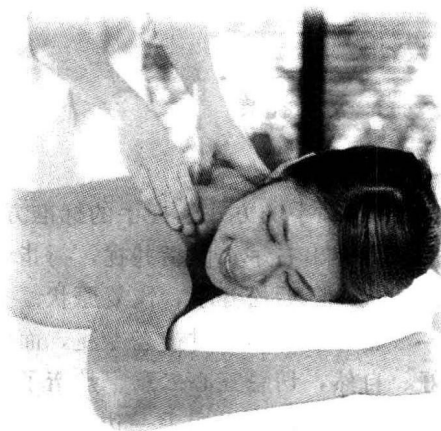
■第九章 美容、美体按摩/123

第一节 美容按摩/124

第二节 美体按摩/128

第一部分

初级保健按摩师



第一章

接待与咨询

- 第一节 接待/2
- 第二节 咨询/10

第一节 接 待

一、接待礼仪

礼仪不仅可以有效地展现一个人的教养、风度和魅力，还可以体现出一个人对社会的认知水准、个人学识、修养和价值。良好的礼仪是提高个人素质和企业形象的必要条件。随着社会的飞速发展和文明程度的不断提高，提升服务和企业形象已经成为现代竞争中更重要的竞争力。礼仪是表现律己、敬人的一种行为规范，对于保健按摩行业来说，礼仪是表现对客户人性化服务和关爱的重要途径。服务和企业形象竞争力是企业生存和发展的重要条件，而服务和企业形象最终需要通过人来体现。

保健按摩师在工作和生活中，与宾客、同事之间经常相互行礼，如握手礼、点头礼等。这些礼节动作会给人以友好、愉快的感觉，但是如果使用不当，则会造成严重失礼，造成不良影响。

1. 常用礼节

(1) 握手礼

1) 握手的方式。握手的标准方式是：行至距握手对象约一米处，双腿立正，上身略向前倾，伸出右手，四指并拢，拇指张开与对方的手相握。握手时应用力适度，上下稍稍晃动三四次，随后松开手，恢复原状。握手时应注意以下几个问题：

①神态。握手时神态专注，面带笑意，目视对方双眼，并且说出问候语，表现热情、友好、自然，切忌三心二意、敷衍了事、漫不经心、傲慢冷淡。如果在此时迟迟不握他人早已伸出的手或是一边握手一边东张西望、目中无人，甚至忙于跟其他人打招呼，是极不礼貌的。

②姿势。向他人行握手礼时，应起身站立。握手时彼此之间的最佳距离为一米左右，因此，双方均应主动向对方靠拢。双方距离过近或过远，会显得一方有意讨好或冷落另一方。如果双方握手时距离过近，手臂难以伸直，也不甚雅观。最好是双方将要相握的手各向侧下方伸出，手臂伸直相握后形成一个直角。

③手位。在握手时，手的位置至关重要。常见的手位有单手相握和双手相握两种。

单手相握是以右手与人相握，是最常用的握手方式，被称为“平等式握手”。

双手相握是用右手握住对方右手后，再以左手握住对方右手的手背。这种方式适用于亲朋故旧之间，用以表达深厚情义。但此种方式的握手不适用于初识者与异性。

2) 握手的禁忌

①不要用左手与他人握手，尤其是在与阿拉伯人、印度人打交道时要牢记这一点，因为他们认为左手是不洁的。

②不要争先恐后，而应依次进行。特别要记住，与基督教徒交往时，要避免两人握手时与另外两人相握的手形成交叉状，这种形状类似十字架，在基督教徒眼中是很不吉利的。

③不要戴着手套握手，也不要戴着墨镜与他人握手，但患有眼疾或眼部有缺陷者例外。

④不要在握手时将另一只手插在衣袋里，也不要握手时另一只手依旧拿着香烟、报刊、公文包、行李等东西。

⑤不要在握手时面无表情、不置一词，好像无视对方的存在，而纯粹是为了应付；也不要握手时点头哈腰、滥用热情，显得过分客套，这样只会让对方感到不舒服。

(2) 点头礼

点头礼又叫颌首礼，头部向下轻轻一点，同时面带笑容，不宜点头不止，点头的幅度不宜过大。它所适用的情况主要有：路遇熟人，在会场、剧院、歌厅、舞厅等不宜与人交谈之处；在同一场合碰上已多次见面者；遇上多人而无法一一问候之时。行点头礼时，不宜戴帽子。保健按摩师在工作场所遇到宾客、领导或同事等都应点头示意，体现自己的友好。

(3) 名片礼仪

名片是一种经过设计、能表示自己身份、便于交往和执行任务的卡片，是当代社会人际交往中一种最经济实用的介绍性媒介。现在，很多保健按摩师为了稳定自己的宾客群，通常会使用名片或向宾客索取名片。在此过程中，有下列几点值得注意。

1) 递上自己的名片。递名片给他人时，应郑重其事，起身站立，走上前去，用双手（单方递名片时）或者右手（双方互递名片时）握住名片，将名片正面朝上交给对方。勿以左手递交名片，不要将名片背面面向对方或是颠倒着文字面向对方，不要将名片举得高于胸部，不要以手指夹着名片递交给对方。

将名片递给他人时，语言上应有所表示。例如，可以说“××，这是我的名片，请多指教”“多多关照”“今后保持联系”“我们认识一下吧”，或是先进行自我介绍。

2) 接受他人的名片。当他人表示要递名片给自己或交换名片时，应立即放下手中的事情，双手接过名片，并点头致谢。接过名片后，应在对方面前用半分钟左右的时间，将其认真读一遍。

如果需要当场将自己的名片递过去，一般要在收好对方名片后再进行，不要左右开弓，一来一往同时进行。

3) 索取他人的名片。如果没有必要，最好不要强行索取他人的名片。索取他人名片时，也不宜直言相告，而应采用以下几种方法之一：

①主动递上本人名片，此所谓“将欲取之，必先与之”。

②询问对方“今后如何向您请教？”，此法适用于向尊长索取名片。

③询问对方“以后怎样与您联系？”

2. 称赞与感谢礼仪

(1) 称赞

称赞与感谢都有一定的技巧。如不遵守、各行其是，不但可能会显得虚伪，而且还可能词不达意，招致误解。比如，称赞宾客“您今天穿的这件衣服比前天穿的那件衣服好看得多了”，就是用词不当的典型例子。有可能被理解为指责对方前天穿的那件衣服太差劲，不会穿衣服。因此，在称赞时要注意做到以下几点：

1) 实事求是。称赞别人应有感而发、诚挚中肯。称赞与拍马屁和阿谀奉承有本质的区

别。称赞别人的第一要则，就是要实事求是，力戒虚情假意，乱给别人戴高帽子。夸奖一位不到40岁的女士“显得真年轻”还说得过去；要用同样的语言来恭维一位气色不佳的80岁老太太，就过于做作了。离开“真诚”二字，称赞将毫无意义。

2) 因人而异。有位西方学者曾说过：面对一位真正美丽的姑娘，才能夸她“漂亮”；面对相貌平平的姑娘，称道她“气质甚好”方为得体。

他的话讲得虽然有些率直，但却道出称赞他人的第二要则：需要因人而异。男士喜欢别人称赞他幽默风趣、很有风度，女士渴望别人注意自己年轻、漂亮。老年人乐于别人欣赏自己知识丰富、身体保养好。孩子们喜欢别人表扬自己聪明、懂事。适当地道出他人内心之中渴望获得的赞赏，最受欢迎。

3) 自然流露。称赞别人的第三要则，是话要说得自然、不露痕迹，听起来不要过于生硬，更不能“一视同仁、千篇一律”。

4) 谦和有礼。最后应当指出的是，在人际交往中，不要“老王卖瓜、自卖自夸”；应当少夸奖自己，多称赞别人。

(2) 感谢

感谢也是一种赞美。对它运用得当，可以表示对他人的恩惠领情不忘，知恩图报，而不是忘恩负义、过河拆桥。

在工作中，需要保健按摩师认真真地对他人说一声“谢谢”的机会非常之多：受到他人夸奖的时候，应当说“谢谢”。这既是礼貌，也是一种自信。旁人称道自己的衣服很漂亮、英语讲得很流利时，说声“谢谢”最是得体。反之，要是答以“瞎说”“不怎么地”“哪里、哪里”“谁说的”“少来这一套”，就显得无礼了。得到宾客的理解与支持时，别忘真诚地说一声“谢谢”；得到领导、同事、朋友的关照后，一定要当面说一声“谢谢”。

表示感谢，最重要的是要真心实意。为使被感谢者体验到这一点，务必要做到认真、诚恳、大方。话要说清楚，要直截了当，不要连一个“谢”字都讲得含混不清。表情要加以配合：要正视对方双目，面带微笑。

表示感谢时，所谢的是一个人，自然需要突出。所谢的若是多人，可统而言之“谢谢大家”，也可一一具体到个人，逐个言谢。

3. 语言的要求

在用语言进行交谈时，对语言的要求是：文明、礼貌、准确。语言是交谈的载体，交谈者对它应当高度重视，精心斟酌。

(1) 语言要文明

作为有文化、有知识、有教养的现代人，在交谈中一定要使用文明优雅的语言，绝对不能使用粗话、脏话、黑话、荤话、怪话、气话。

(2) 语言要礼貌

在交谈中多使用礼貌用语，是博得他人好感与体谅的最为简单易行的做法。在社交中，尤其有必要对下述“五句十字”礼貌语加以恰当地运用。

1) “您好”。这是一句表示问候的礼貌语。遇到相识者与不相识者，不论是深入交谈，

还是打个招呼，都应主动向对方先问一声“您好”。如果对方先问候了自己，也要以此来回应。

2) “请”。这是一句表示请求的礼貌语。在要求他人做某件事情时，多用上一个“请”字，就可以得到对方的照应。

3) “谢谢”。这是一句致谢的礼貌语。每逢获得理解、得到帮助、承蒙关照、接受服务、受到礼遇时，都应当立即向对方道一声“谢谢”。这样既是真诚地感激对方，又是对对方的一种积极肯定。

4) “对不起”。这是一句道歉的礼貌语。当打扰、妨碍、影响了别人，或是在人际交往中给他人造成不便，甚至给对方造成某种程度的损失、伤害时，务必要及时向对方说一声“对不起”，可以使大事化小，小事化了，并有助于修复双方关系。

5) “再见”。这是一句道别的礼貌语。在交谈结束、与人作别之际，道上一句“再见”，可以表达惜别之意与恭敬之心。

(3) 语言要准确

在交谈中，语言必须准确，主要应注意以下几点。

1) 发音要准确。在交谈中，要求发音标准，其含义有三：一是发音要标准，不能读错字、念错字，让人误会；二是发音要清晰，让人听得一清二楚，不能含含糊糊；三是音量要适中，音量过大令人震耳欲聋，过小则让人听起来费劲。

2) 语速要适当。语速，即讲话的速度。在讲话时，对其应加以控制，保持匀速，快慢适中。在交谈中，语速过快、过慢或忽快忽慢，都会影响交流效果。

3) 口气要谦和。在交谈中，讲话的口气一定要亲切谦和。不要摆架子、耍派头，以上压下，官气十足，盛气凌人，随便教训、指责别人。

4) 内容要简明。在交谈时，应力求言简意赅。不着边际的话语会让人听起来不明白。

5) 土语要少用。交谈对象如果不是自己的家人、乡亲，则最好不用对方有可能听不懂的方言或土语，否则就是对对方不尊重。在多方交谈中，即便只有一个人听不懂，也不要采用方言或土语，以免使其产生被排挤、冷落之感。

二、部分少数民族和地区的风俗习惯

在接待宾客时，保健按摩师还应了解我国主要少数民族和地区的风俗习惯，在接待和咨询时尊重他们的这些习惯。

我国有 56 个民族。在历史的发展和演变中，不同的民族、地区形成了各自特色和独有的生活习俗，下面介绍主要的几个少数民族的风俗习惯。

1. 壮族

壮族人口达 1 000 多万，是我国少数民族中人口最多的民族，主要分布在广西、云南、湖南和广东等地。壮族的生活习惯和饮食习惯与居住地的汉族非常相似，主食喜欢吃大米、玉米和糯米；喜欢吃蔬菜；最喜欢酸辣味的食物。

壮族人待客非常热情。有客来访，主人会让座、递烟、双手捧茶。单手递送食物和在客

人面前大声说话，都会被认为是不礼貌的行为。

2. 回族

回族人口约有 860 万，主要分布在宁夏回族自治区、甘肃省、新疆维吾尔自治区和青海省 4 个省区，还有一部分散居在全国各地，素有“大分散、小集中”之说。回族人一般信奉伊斯兰教，许多风俗和生活习惯都与宗教信仰有密切的关系。回族有尊重长者的习俗。对鳏寡孤独、无依无靠的人，亲属和近邻都乐于资助。

在饮食方面，回族人忌食猪肉、狗肉、马肉、驴肉、骡肉和一切凶猛禽兽的肉，不吃未经信仰伊斯兰教者宰杀的动物，忌食一切动物的血和自死的动物；对蔬菜类没有大的禁忌；喜欢喝茶，茶具很讲究；禁酒，忌讳别人在自己家中吸烟、喝酒。

回族人忌讳说“猪”字；外出须戴帽子，忌露顶；忌出言无礼；以讲究清洁卫生而著名。在餐桌上，不要将信奉伊斯兰教的民族成员与其他民族成员安排在一起。有回族人在座，严禁一切与猪肉有关的食物上桌。

3. 维吾尔族

维吾尔族主要居住在新疆维吾尔自治区的和田、喀什、阿克苏和库尔勒 4 个地区，其余都散居在新疆各地，人口有 720 多万。

维吾尔族和回族一样，信奉伊斯兰教，因此禁忌很严。维吾尔族非常重视礼貌，与人相见时，将右手按在胸部中央，身体向前倾 30 度左右，或施握手礼，以表示对他人的尊重。在接受别人礼物或给别人敬茶时要用双手，忌用右手，更不能左手。睡觉禁头东脚西或四肢平伸仰卧。

维吾尔族人有良好的卫生习惯，喜欢屋内整洁，并喜欢用红色进行装饰。饮食习惯上很讲究主食，主食以面食为主。饭前必须洗手，但只限 3 人以下同时洗，不能把手放在水盆里冲洗，要用被维吾尔族称之为“阿布塔巴”的壶冲洗。吃抓饭时，指甲一定要剪干净，不能把抓起来的饭再放回盘里。吃食物时，不能随意拨弄食物，随便揭开锅盖等炊具；许多食物均用手抓着食用，没有用筷子的习惯。维吾尔族人很少食蔬菜，夏季多食瓜果；喜欢喝奶茶和红茶，喝的酒大多都是自家酿制的葡萄酒。维吾尔族人不养猪，忌食猪肉；忌食自死的牲畜及一切动物的血；忌食狗肉、驴肉、骡肉等。

4. 蒙古族

蒙古族主要分布在内蒙古自治区，一部分散居在东北三省及青海、甘肃和新疆的部分地区，人口有 480 多万。蒙古族信奉藏传佛教，待人热情，不论认识与否，一见面总会热情问候，并把右手放在胸前，微微躬身，以示有礼。请客人来蒙古包，全家老少会随客人坐下，端上各种食品、酒类，任其品尝。敬酒茶时有“浅茶满酒”之俗，有时还唱歌敬酒，若客人开怀畅饮，主人则格外高兴。

蒙古人认为江河、湖泊和雨水是由神灵掌握的，因而禁忌将脏东西抛入河中，夏天不下河洗澡，不在河边洗衣服和洗羊毛等。

5. 藏族

藏族的人口 400 多万，主要分布在西藏自治区，部分分布在青海、甘肃、四川、云南等地区。

藏族家庭的特点之一就是小家庭居多，一般家庭有四五口人。与人交往时，亲切的表示便是点头、吐舌头，或者弯腰行 45 度的鞠躬礼并伸出双手，掌心向上。隆重的礼节是“献哈达”，哈达在藏语中为“纱巾”“绸巾”之意，以白色为主，亦有浅蓝色和淡黄色，一般长为 1.5~2 米，宽约 20 厘米。敬献者双手托起，高举过头，接受者通常也做出与敬献者一样的姿势，并表示谢意。

藏族人大都信奉藏传佛教，又称喇嘛教。教徒们每天早晨起床后及饭前都要念经，有男女分坐的习俗，男坐左，女坐右。由于笃信喇嘛，藏族人忌讳别人用手摸佛像、经书、护身符、转经轮等圣物，忌讳在寺院附近砍伐树木、高声唱歌、钓鱼、捕鱼、打猎杀生。在饮食上藏族人忌食鱼、虾、螺、马、驴、狗肉，不吃海味，不吃鸡、鸭、鹅等家禽。

6. 彝族

彝族人口有 650 多万，在西南各省均有分布，以广西和四川的凉山地区较为集中。彝族生活习惯既有与汉族相似的地方，也保留有本民族的特色。

彝族喜欢称自己为“彝家”，十分好客。若是客人到来，主人必用烟、茶、酒及其他食物招待。彝族人特别喜欢饮酒，有“有酒便是宴”的习俗。酒兴来时，不论男女老幼，认识与否，大家围坐一起，直至酒酣为止。在饮食习惯上，一般以玉米、荞麦、燕麦、土豆为主食，副食主要是豆类、蔬菜及瓜果，喜欢吃大块肉，喜食酸辣的调味品，多喜欢喝烤茶。

彝族由于所处地域不同，因而宗教信仰也不尽相同。四川凉山地区传统色彩浓厚，而其他地区则同时还信奉佛教、道教，或者西波教。为避免鬼神降祸于人，彝族人制定了许多禁忌律条，不得触犯。在日忌上，鼠日忌送灵，牛日忌娶媳，虎日忌立房架；在食忌上，禁食狗肉，忌食猫、猴、熊、马等动物。

彝族的代表性服饰是一种用黑色羊毛织成的、形似围裙的“查尔瓦”（即披毡），晴天可以遮阳，雨天可以避水，夜间可兼做被盖，彝族人民视其为生活中的宝贝，终年不离其身。火把节是彝族人民喜爱的一个传统节日，一般在农历 6 月 24 日前后举行。这项活动非常隆重，人们都穿上节日的盛装，家家户户门口都要竖一个火把。火把节的高潮在夜晚，人们手持火把在田间绕行，慢慢汇集到广场的中央。有些地区，火把节要欢度 3 天。3 天中，各个村寨都要杀猪宰羊，吃“坨坨肉”，即把牛羊肉切成大小均匀的块，然后煮着下酒吃。

7. 傣族

傣族人口约 100 多万，主要分布在我国的云南，聚居集中的地区是云南的西双版纳，多信奉小乘佛教。

傣族与其他少数民族最大的不同点是：女性在家庭中的地位与男子平等，共同管理家庭事务。儿子结婚要另立门户。父母去世，财产一般由留守老家的幼子或幼女继承。

傣族人较注重卫生,进入傣家的竹楼要脱鞋,不能随便进入竹楼的里屋,不能在竹楼上吹口哨。与傣族人进餐时,不要在别人筷子下夹菜,不能将锅端起来盛饭。吃鸡腿时,要吃一双。傣族人的主食是大米,尤喜糯米,副食中喜欢菜类、豆类和竹笋,肉食喜欢猪肉、牛肉,一般不吃羊肉,口味喜欢酸辣。具有民族特色的菜肴有“烤小金猪”,把小猪用火烤熟,然后用木瓜水、盐等东西作调料,撕成碎块吃。

泼水节是傣族的新年,是傣族人民一个古老的传统节日,傣语称“尚健”。“尚健”是送旧迎新的日子,一般在傣历的6月中旬(即农历清明前后10天左右),也是傣族人洗污净身的一种祝福形式。每当泼水节来临,儿童们纷纷砍竹子做水枪,家家的门框上都要贴上各式各样的剪纸,镇上的主要街道搭起牌坊,顶端树立象征吉祥幸福的金孔雀。男女老少穿上盛装,成群结队到山里去采野花做花房。中午,妇女们要各挑一担清水泼到佛像身上,为佛洗尘。接着,男女青年提着水桶,端着脸盆,互相追逐泼洒。被人泼得水越多,说明受到的祝福越多。

8. 朝鲜族

朝鲜族人口约190万,主要聚居在吉林省,一部分分布在黑龙江、辽宁、内蒙古等地。

在饮食习惯上,朝鲜族人以大米和小麦为主食,喜欢的食物有打糕、冷面,喜食牛肉、鸡肉、海鱼,最喜狗肉,讲究三伏天喝狗肉汤,不喜欢羊肉、鸭肉、鹅肉。口味喜酸辣,爱吃大酱,不爱吃带甜味和放花椒的菜。

朝鲜族忌敲门,到朝鲜族人家造访时,应呼叫主人,不得叩门。他们喜欢穿白色服装,男子盛行穿一种叫做“白衣”的衣服,女子穿白色“则羔利”(裙)。

9. 港、澳、台地区的风俗习惯

(1) 香港

香港人生活节奏紧张,业余时间各有安排,互相探访者少,多以电话问候。有需要造访时,宜先电话联络。一般社交,宜约于酒楼或茶餐厅。凡婚礼、添丁、祝寿之类喜庆,都要做“人情”(贺礼),收到请贴,谁也不能免。

对于陌生人,男士称“先生”,女士称“小姐”“太太”;中等年纪称“小姐”也无妨。年纪大的下层市民,称“师奶”“阿姨”。对年轻男女,非正规场合也可称“哥哥”“姐姐”。“阿叔”“阿伯”只适合于年纪小的人对中年以上男人的称呼。政府机关工作人员、警察可称“阿Sir”,女士称“Miss”“Madam”。小商店老板称“老细”“事头”“事头婆”。工人、工匠、服务匠等称“师傅”。男侍应、售货员称“Waiter”,女侍应等仍称“小姐”。香港人对一切服务人员、工作人员乃至陌生人都讲究起码的礼貌。

香港人多能守秩序,车站排队,罕见“插队”。人们重视正常劳动,不轻言请假,上班时行色匆匆,下班时怡然自得,一般工人不太愿意加班。

在中国内地逢年过节时,互相说句“新年快乐”或“节日快乐”乃人之常情。但在香港地区,人们习惯讲“恭喜发财”,而不愿说“新年快乐”和“节日快乐”,因为香港人忌讳“快乐”,因其谐音与“快落”相似,过年过节特别忌讳“落”字,尤其是做买卖和上了年纪

的人,更是不愿听到他们“快落”之类的话。另外,在香港还有喜“8”厌“4”的习惯。因香港人大都讲广东话,而广东话中“8”与“发”谐音。人们为了讨吉利,故特别喜欢“8”这个数字。同样,“4”与“死”在广东话中同音,因此人们都避免用“4”字,在其他场合,也尽量少用“4”字,在遇到非说“4”不可时,就用“两双”或“两个二”来代替。

(2) 澳门

20世纪以来,澳门逐渐成为世界闻名的财城,有东方的“蒙地卡罗”之称。博彩业在澳门已有140多年的历史,1847年已有赌博合法化的法令,1961年起由澳门旅游娱乐有限公司专营,其收入约占全澳门生产总值的三成。

澳门大部分都是华人,并且离香港又很近,风俗习惯与香港几乎一模一样。不过,由于澳门还有葡萄牙人定居,因而又保留了一些葡萄牙人的习惯,还受天主教和基督教教义的影响。

澳门宗教信仰历史悠久,并体现了中西文化交融的特色,主要有中国本土的佛教、道教及一些民间宗教,还有从外国传入的天主教、基督新教、伊斯兰教和巴哈伊教等。在这个“土洋结合”的社会中,禁忌也与台港两地有着相似的内容。受西方基督教文化的影响,普遍忌讳“13”和“黑色星期五”。同时中国传统文化的深厚底蕴,在禁忌上也有颇多反映:视黑白两色为凶色;信风水而忌逆风水行事;行船忌说“翻”“覆”等。另外,作为世界赌场的澳门,在这个行业上体现的禁忌则是禁说“输”及其谐音字,将“书店”称“书局”,将“干杯”称“饮胜”,忌“4”等。

(3) 台湾

台湾自从明末清初福建、广东人民大规模移居开垦,才逐步被开发。国民党迁台又有大批大陆人员来到台湾,所以台湾汉族同胞的许多生活习惯和社会风俗与大陆基本相同,一般保持着闽、粤地区的特征。

台胞喜欢过生日,男女成人后,每逢诞辰,都由家人准备素面、香烛等举行简单庆祝仪式。一般从50岁时起开始称寿,每逢寿期,由子孙发起庆祝,邀请亲朋,颇为隆重。

台湾民间禁忌有“送巾离根”的说法。按照民俗,办完丧事,送手巾与吊丧者留念,其含义为让吊丧者与死者断绝往来;因此,平时切勿将手巾赠人。忌以扇子赠人,因有“送扇勿相见”的说法,其意是一到深秋,扇即抛弃不再利用。忌以剪刀赠人,因为“一刀两断”,含“永别”之威胁。忌以伞赠人,台湾话中“伞”与“散”同音,“雨”与“给”同音,因此“雨伞”与“给散”谐音。台湾有丧家既不蒸甜果,也不包粽子之忌。倘以甜果或粽子送人,即把对方视做丧家,为不祥之兆。其他的民间禁忌还有:吃饭时忌把筷子插在饭碗中央;忌用筷子敲碗;忌拔白发,认为会越拔越多;忌拔脚毛,认为拔了会见到鬼;忌夜晚洗头,认为洗了会中风等。

台湾还有不少地方特有的节庆活动。较隆重的有正月初六祭“清水祖师”(主庙在台北万华清水岩,这一天台湾有盛大隆重的庆典仪式,以前会连续上演20天的大戏),3月23日前后是规模盛大的“妈祖祭”,7月是整月的“盂兰会期”(各地轮流做普渡)。

港、澳、台从来都是我国的领土,那里的人们都是我们的手足同胞,但他们的习俗与内地有所不同。保健按摩师对此也应有必要的了解。为他们服务时,除了更加周到热情外,还

必须尊重他们的习俗和风尚。

第二节 咨 询

按摩保健院为宾客提供咨询的目的是使宾客了解按摩保健项目，是吸引、留住宾客的一个重要环节。宾客走进按摩保健院，就是希望在按摩保健院中找到最适合自己的按摩保健项目，希望消费能与获得的效果等值。作为按摩师应当清楚明确地向宾客介绍按摩保健服务项目及其作用，帮助宾客选择合适的消费项目。

保健按摩是通过保健按摩师运用以保健为目的的按摩技术，在人体体表特定部位或全身，施以有一定力量、有目的、有规律的手法操作活动，从而达到缓解压力、消除疲劳、改善和调整机体各个系统的机能状态，增强机体抵抗能力，提高工作效率的目的。

全身保健按摩操作规程包括：

(1) 头面部按摩

按摩头面部能安神醒脑，解除精神疲劳和头面部不适。

(2) 胸腹部按摩

按摩胸腹部能调和脏腑功能，促进消化吸收。

(3) 上肢部按摩

按摩上肢部能滑利关节，消除上肢疲劳。

(4) 下肢前侧、内侧、外侧部按摩

按摩下肢前侧、内侧、外侧能滑利膝踝关节，消除浮肿和疲劳。

(5) 颈肩部按摩

按摩颈肩部能缓解颈肩部疲劳，预防颈椎病发生。

(6) 背腰部按摩

按摩背腰部能缓解背腰部酸痛和疲劳。

(7) 下肢后侧部按摩

按摩下肢后侧部能缓解下肢酸痛、浮肿和疲乏。

一、介绍服务项目

1. 介绍项目时，要求用词简单、通俗、准确，语速缓慢，使宾客容易理解、感到亲切，避免用一些专业术语和生僻词汇。

2. 介绍时，内容尽量简单明确，抓住重点，突出按摩保健的特点，不要泛泛而谈、不着边际，那样只会让宾客觉得不知所云、更加糊涂。

3. 尽量根据宾客的兴趣决定介绍重点。注意观察宾客表情，宾客感兴趣的项目可详细介绍，反之则尽快转移话题，切不可自说自话。

4. 介绍按摩保健的作用时，不要过于夸张，要求实事求是。如“治疗高血压”“消除咳

嗽、咽痛症状”等都是不宜的，多用“改善”“缓解”“调节”等词语，强调其保健作用和对某些疾病的辅助治疗作用。

5. 如实报价，详细说明收费方式。

二、按摩保健的服务流程、注意事项

1. 介绍按摩保健各个项目的方法、步骤

(1) 按摩师在介绍服务项目时，一般先用简单的一句话解释按摩保健的方法和基本作用，如“这套按摩保健项目是……能起到……作用”，让宾客有大致了解。

(2) 基本情况介绍完后，宾客可能会对某些方面很感兴趣，并提出疑问。这时，按摩师就可以根据宾客的问题进行详细解答，一般涉及按摩精油的选择、按摩的流程、与其他按摩的区别、具体作用和注意事项等。

(3) 如宾客听完基本介绍后，并没有表现出明显的兴趣，且无任何疑问，按摩师则应尽量把以上内容作简单介绍。

2. 注意事项

(1) 向宾客介绍或推荐项目要注意技巧，用词要适当，不强行向宾客推荐项目或产品。

(2) 了解宾客身体状况时禁用“有什么病”等话语，可询问其“身体有何不适”等。

(3) 身体有大面积烧伤或创伤者不宜做按摩。