

服务接待 礼仪

FUWU JIEDAI LIYI

■ 主编:王雪梅 杨红波

云南出版集团有限责任公司
云南人民出版社有限责任公司

服务接待

礼仪

FUWU JIEDAI LIYI

■ 主编:王雪梅 杨红波

云南出版集团有限责任公司
云南人民出版社有限责任公司

图书在版编目 (CIP) 数据

服务接待礼仪 / 王雪梅, 杨红波主编. — 昆明:
云南人民出版社, 2006.9 (2010.3 重印)
ISBN 978-7-222-04841-6

I. ①服… II. ①王… ②杨… III. ①旅游服务—礼
仪—专业学校—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 028991 号

责任编辑: 王 梅 李景霞 赵 超

封面设计: 刘 佳

责任印制: 段金华

书 名	服务接待礼仪
作 者	王雪梅 杨红波 主编
摄 影	赵 超 刘 佳 王睿韬
出 版	云南出版集团有限责任公司 云南人民出版社有限责任公司
发 行	昆明市环城西路 609 号
社 址	650034
邮 编	www.ynpph.com.cn
网 址	ynppdz@vip.163.com
E-mail	
开 本	787 × 1092 1/32
印 张	6.5
字 数	150 千
版 次	2006 年 9 月第 1 版 2010 年 3 月第 2 次印刷
排 版	昆明市五华区教育委员会印刷厂
印 刷	
书 号	ISBN 978-7-222-04841-6
定 价	22.00 元

尊敬的读者: 本书有配套光盘另行销售, 如有需要, 请致电 0871-4113185。

序

《服务接待礼仪》出版在即，编写者着我作序，心中一时忐忑，实担心书稿到底“实用”否？带几分疑虑，仔细拜读了清样。及阅毕，眼前一亮，心中释然，嘴里控制不住地冲出一字“好”。

“礼”古为“禮”。为敬神之意，引申为表示敬意之通称，后来更成为了中国古代社会生活中由于长期的风俗习惯而形成的行为准则、道德规范的总称。中国自古就有“礼仪之邦”的美称。文明礼貌从来就被视为社会生活的一基本美德，这也从一定意义上反映了中华民族的文明、文化和风尚的发展水平。

在国人努力构建和谐社会之今天，在云南大张“旅游大省”之旗帜，带动社会经济各层面高速发展之今天，我国包括云南省人民的内外交往日益频繁，实用礼仪就显得尤为重要。尤其是服务行业，实用礼仪已成为其服务水平的决定因素，而服务水平则决定了其市场竞争力。因此，一套规范而实用的礼仪教程自然就成为了急需。

但是，我们长期以来使用的“实用”教材真正实用的不多，大多停留在理论高度，对实际操作缺少指导性和针对性。尤为重要的是，在五花八门的教材中，就没有一本符合目前旅游市场特点，根据云南特殊地理及人文实际而编写的教程。这不能不说是件憾事，同时也给云南省广大的从业者带来了难题。

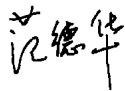
值得欣慰的是，这一遗憾今天终于补上了。《服务接待礼仪》立足于充满竞争的今天，立足于神奇美丽的云南，贯通古今、兼顾中外，由云南省旅游学校的多位专家、学者根据多年的教学经验，按实际教学需要编写而成，具有很强的针对性和指导性，必能为云南广大从业者及人民群众的对外交往提供切实可行的帮助。

令我意外的是，本教程还配送了制作精美的光盘，这是国内第一部书配光盘的专业礼仪教程。光盘由云南省旅游学校自编、自导、自演，从策划到演出，完全根据教材内容和实际生活场景，自然而生动，实用而精美。光盘的配送，使学习者尤如置身课堂、置身实际生活，学习直观而有互动，有趣而又简单易学，可操作性很高。这不正是为我们需要的“实用”教程吗？

这样的一本教程，不仅是服务接待礼仪的职业教材，同样也是其他行业的礼仪培训教材。在这里，我要向参与本书编写的教师们表示由衷的感谢，感谢你们辛勤高效地工作，感谢你们为大家奉献了一本专业的论议实用教程。

在本教程的策划、编写及拍摄过程中，云南人民出版社电子编辑部的有关编辑做了大量工作，付出了辛勤的汗水与心血，可以说没有他们的无私劳动，就没有今天的这本教程。在此表示崇高的敬意与谢意，感谢他们为云南精神文明建设作出的努力。

是为序。



2006年8月于春城

目 录

第一章 概 论	(1)
第一节 礼的概述	(1)
一、礼的概念	(1)
二、礼的性质	(3)
三、礼的起源、形成和发展	(4)
四、人际交往中的礼仪修养	(6)
第二节 服务接待礼仪的基本理论	(8)
一、角色定位	(8)
二、双向沟通	(10)
三、三 A 法则	(12)
四、首轮效应	(13)
五、亲和效应	(15)
六、末轮效应	(16)
七、零度干扰	(17)
第二章 仪 表	(22)
第一节 仪表美	(22)
一、仪表美	(22)
二、仪表美在服务接待中的重要性	(24)
三、仪表美的基本要求	(25)

第二节 服饰礼仪	(26)
一、服装着装的原则	(26)
二、制服	(30)
三、饰物	(33)
第三节 仪 容	(35)
一、美发	(36)
二、化妆	(37)
三、健美的肌肤	(40)
第四节 仪 态	(41)
一、表情与神态	(42)
二、站立姿势	(44)
三、坐姿与与蹲姿	(46)
四、走姿	(51)
五、手势	(53)
第三章 服务礼貌语言	(57)
第一节 服务礼貌用语概述	(57)
一、服务礼貌用语的概念	(57)
二、服务礼貌用语在饭店服务中的重要作用	(58)
三、服务礼貌用语的基本特点	(58)
第二节 服务礼貌语言的要素	(61)
一、以宾客为中心	(61)
二、态度要热情诚恳	(61)
三、内容要准确通俗	(62)
四、表达要清晰柔和	(63)
第三节 礼貌语言的准则	(64)

一、得体准则	(65)
二、大方准则	(66)
三、谦虚准则	(67)
四、赞誉准则	(68)
五、一致准则	(70)
六、热情准则	(72)
第四节 服务礼貌敬语	(73)
一、说好敬语的前提	(73)
二、敬语的正确使用	(73)
三、日常礼貌用语	(75)
第四章 常用社交礼节	(82)
第一节 见面礼节	(82)
一、致意礼	(82)
二、握手礼	(82)
三、鞠躬礼	(85)
四、拥抱礼	(86)
五、合十礼	(86)
六、拱手礼	(86)
七、亲吻礼	(87)
第二节 日常交往礼仪	(87)
一、介绍礼仪	(87)
二、名片礼仪	(91)
三、行路礼仪	(94)
四、电梯礼仪	(96)
五、拜访礼仪	(97)

六、待客礼仪	(100)
第三节 交谈、电话礼节	(103)
一、交谈礼仪	(103)
二、电话礼节	(106)
第五章 旅游服务接待礼仪	(111)
第一节 酒店基本服务礼仪	(111)
一、酒店礼仪的意义	(111)
二、酒店礼仪的基本准则	(113)
三、酒店服务常用基本礼节礼貌	(114)
第二节 涉外餐饮礼仪	(118)
一、西餐礼仪	(118)
二、中餐礼仪	(124)
第三节 导游服务基本礼仪	(127)
一、导游服务礼仪基本准则	(128)
二、与导游相关的服务礼仪	(131)
第六章 我国主要客源国的礼俗	(138)
第一节 亚洲地区	(138)
一、日本	(138)
二、韩国	(142)
三、马来西亚	(144)
四、新加坡	(146)
五、泰国	(149)
第二节 欧洲地区	(152)
一、英国	(152)

二、德国	(156)
三、法国	(159)
四、意大利	(162)
五、俄罗斯	(164)
第三节 北美洲及大洋洲	(167)
一、美国	(167)
二、加拿大	(171)
三、澳大利亚	(174)
第七章 国际礼宾常识	(178)
第一节 礼宾次序和国旗悬挂法	(178)
一、礼宾次序及其要求	(178)
二、国旗悬挂法	(180)
第二节 国际主要礼宾仪式	(181)
一、迎送、会见、会谈的礼仪	(181)
二、签字、开幕、授勋、庆典的礼节	(185)
附录 常用接待服务英语	(191)
参考书目	(199)
后记	(200)

第一章 概 论

第一节 礼的概述

服务接待礼仪作为一门学科，具有十分丰富的内容和复杂的结构。为了正确理解和把握它，我们必须首先认识礼的概念，其次还有礼貌、礼节、礼仪等。

一、礼的概念

（一）礼

礼的原始本意是敬神，后引申为表示敬意的通称。是人们在长期的生活实践中由风俗习惯而形成的为大家共同遵守的行为规范。

现代的“礼”含义比较丰富，它既可指为表示敬意或隆重而举行的仪式，也可指社会交往中的礼貌、礼节。“礼”包括礼貌、礼节、礼仪等。“礼”属于道德范畴，要求人人自觉地以礼相待，互敬、互爱、互谅，维护人与人之间的相互关系。

（二）礼貌

礼貌是指人们在相互交往中言谈举止恭敬、友好的表现，它体现着一个人的基本品质。

礼貌是待人接物时的外在表现，它是通过言谈、表情、姿势等来表示对人的尊敬。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语言，如仪表、目光、微笑、手势、点头、欠身、鞠躬、握手、鼓掌等；礼貌语言是一种有声的语言，如“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”、“我能为您做点什么？”等等。礼貌是人与人之间和谐相处的行为准则，服务人员在服务接待中，应该自觉培养良好的礼貌习惯。

（三）礼节

礼节是人们在日常生活中，特别是在交际场合相互表示尊敬、问候、祝颂、致意、慰问、哀悼以及给予必要的协助与照料的惯用形式。

礼节是礼貌的具体表现，是礼貌在仪表、仪容、仪态及言谈、举止等方面的具体要求，具有形式化的特点。如致意的礼节、化妆的礼节、介绍的礼节、迎送的礼节、进餐的礼节、乘车的礼节等等。

（四）礼仪

礼仪是在较大较隆重的场合，为表示尊重和敬意而举行的礼宾仪式。

“礼”与“仪”最早是有所区别的，“礼”指内容，“仪”指形式。礼仪二字连在一起使用始于《诗经》：“为宾为客，献酬交错，礼仪卒度”。“礼仪”就是一朝一代的典章制度和法度规范。

今天，礼仪已不再是统治阶级的统治工具和护身符，而是在社会生活中人们要遵循的一种行为规范。如：礼仪活动的举行，大到迎接外国国家元首或政府首脑的仪仗队和鸣放礼炮，展览会开幕或大桥通车的剪彩，大型工程的奠基、竣工仪式等等；小到普通百姓的婚礼、葬礼等等。一般都比较隆

重，根据其性质、特点、要求等，都有一定的规范仪式和程序。

（五）礼、礼貌、礼节、礼仪的关系

礼、礼貌、礼节、礼仪之间既有联系又有区别。

“礼”包括着礼貌、礼节、礼仪，从本质上讲都是表示对人的尊重、敬意和友好。“礼貌”主要体现一个人的基本品质；“礼节”是礼貌的具体表现形式，有了礼貌，就必然需要具体的礼节；“礼仪”在层次上要高于礼貌、礼节，其内涵更深、更广。“礼仪”实际上是由一系列具体的、表现礼貌的礼节构成的系统。

二、礼的性质

礼要求人们自觉地以礼相待，互敬、互爱、互谅，从而维护人与人之间的相互关系。要达到这一要求，还有必要认识它的特性。

礼的性质概括起来可归纳为：

（一）普遍性

礼是人们在长期的生活实践中由风俗习惯而形成的，为大家共同遵守的行为规范。它早已不分国家、民族、地区、人种、性别、年龄、阶层，为全人类所共有，成为全人类的财富。只要有人生存生息的地方就有礼。礼无处不在，无时不在，具有很强的普遍性。

（二）差异性

不同的国家、地区、民族，有不同的风俗习惯，甚至同一国家、民族，不同的地域，都有不同的风俗习惯，因而差异之处随处可见，具有差异性。正所谓“百里不同风，千

里不同俗”。如西方民族习惯施行拥抱和亲吻礼节，东方民族习惯施行鞠躬和拱手礼节，佛教国家则习惯施行合十礼节等等。

（三）继承性

礼是人类在长期共同生活和交往中，将习惯、准则固定并且经历了长期的演变过程，代代传承下来的。这不是一种短暂的社会现象，不会因为社会制度的更替而消失。具有继承性。如：现在世界上广泛使用的握手礼，最早是氏族部落之间的成员往来时，为了向对方表示友好与诚意，将右手拿的武器放下并伸出手，彼此碰一碰手掌心的礼节，现在握手成了言和，表示友谊、敬意、礼貌的礼节。

（四）时代性

“礼”可以说是一种社会历史发展的产物，不是一成不变的，它的继承并非全盘继承，而是经过一代一代的发展，不断地适应时代和社会的需要，同时也推动着时代和社会的进步。如：封建年代体现尊卑等级的跪拜礼节，已被今天体现人人平等并显示礼貌修养的鞠躬和握手礼节所取代。

三、礼的起源、形成和发展

在人类文明的今天，礼貌、礼节、礼仪已成为一个国家、一个民族文明程度的重要标志，成为衡量社会公众教养和道德水准的尺度。

我国是人类文明的发祥地之一，文化传统源远流长，素有“文明古国”、“礼仪之邦”的美称。在其五千年的历史进程中，礼不仅形成了一套完整的思想和规范，而且重礼、守礼、讲礼、遵礼，已成为全民的一种自觉意识而贯穿于社

会活动的方方面面，成为中华民族的文化象征。

（一）礼的起源（夏朝以前）

礼是社会历史发展的产物，是人类在长期的社会实践中逐步形成的。礼体现的是人与人之间的关系，它只能在一定的社会交往关系中产生，并通过一定的社会交往关系表现出来。

历史资料证明，礼最早产生于人与人的交往中。在原始社会时期，同一氏族成员在共同的采集、狩猎等活动中所形成的习惯性语言、动作。这些动作，有的后来成为社会生活的习惯，并常常被用来维护社会秩序、巩固组织和加强各部落之间联系的手段。这个时代，生产力水平低下，人类认识肤浅，对千变万化的自然现象无法正确解释，充满了畏惧和恐惧，把一切都赋予神秘的超自然的力量，人类造神是为了满足自身的心理需要，人类敬神是为了求得神灵的保护，因此产生了原始崇拜。之后产生的原始的政治礼仪、宗教礼仪、婚姻礼仪等在这一时代均有雏形，其中，敬神礼仪更为突出。随着阶级的出现和国家的产生，意味着人类进入了文明时代，于是，完全意义上的礼仪便随之形成。

（二）礼的形成（夏朝至辛亥革命）

从夏朝建立起，中国社会进入了奴隶制社会。奴隶主阶级为了维护本阶级的利益，巩固自己的统治地位，修订了比较完整的国家礼仪和制度，提出了极为重要的礼仪概念，如“五礼”等，确定了崇古重礼的传统，更加突出了君臣、父子、兄弟的亲疏、尊卑、贵贱的等级关系，并且形成典制传统。西周出现了中国历史上第一部礼仪方面的重要著述《周礼》，并要求诸侯遵行，若有违者，天子就可以讨伐之，

可见周朝是国家礼仪齐备的朝代。之后，《仪礼》、《礼记》又相继问世。《周礼》、《仪礼》、《礼记》称为古代“三礼”，是关于各种礼制的百科全书，是“礼”发展的重要里程碑。

战国时期，学术界出现了“百家争鸣”的局面，以孔子、孟子、荀子为代表的思想家们系统地阐述了礼的内容，第一次从理论上全面而深刻地阐述了社会等级秩序的划分及其意义以及与其相适应的礼仪规范、道德义务。

（三）礼的发展阶段（辛亥革命至今）

辛亥革命胜利后，由于西方文化大量传入中国，体现尊卑等级的旧的传统礼仪制度和规范逐渐被时代所抛弃，科学、民主、自由、平等的观念迅速深入人心，新的价值观念和礼仪标准得到传播和推广。中华人民共和国成立后，新型的社会关系和人际关系的确立，标志着中国人民开始进入了一个新的文明时代。人与人之间互相尊重、互助友爱、和睦相处的关系逐步建立起来。今天，礼仪是在广泛的社会活动中，人们都要遵从的一定的社交规范和道德规范，属于精神文明。礼仪，已是全民的意识、全民的需要、全民的行为。

四、人际交往中的礼仪修养

礼仪修养是通过个体自觉地、有意识的学习、仿效、养成而逐步形成的。自觉地即指自我认识、自我养成、自我提高，强调自我批评严于解剖自己；有意识的即指清楚重要所在，主动地、发自内心的培养。良好的礼仪修养是提高自身素质不可缺少的部分，是人格完美的需要，是事业的需要。培养良好的礼仪修养可通过以下途径来实现：

（一）具备良好的心理素质

1. 气质

气质是人们出生时就具有的比较稳定的心理特点。一般分为多血质、胆汁质、粘液质三种。

2. 性格

性格是一个人表现在态度和行为上的比较稳定的心理特征和行为方式，心理学将人的性格分为理智型、意志型和情绪型三类。

虽然气质和性格是比较稳定的心理特点，但也是可以改变的。如果需要，就有必要有意识地调整自己的心理状况，根据不同的情况集上述类型之长，对自身气质、性格扬长避短，只要自己努力去做，定会达到目的。

3. 情绪

善于保持良好的情绪，保持积极的心境、控制消极的情绪，在各种情况下保持良好的状态。

4. 广泛的兴趣

广泛的兴趣有助于人际间的交往，不会出现“话不投机半句多”的情况。

（二）加强道德修养

有德才会有礼，无德必定无礼，修礼先修德。社会道德体系由社会公德、职业道德和家庭伦理道德构成。以下是一些具体的内容：

1. 博爱

广义的爱，即要学会爱你的家人、亲戚、朋友，还要爱他人，爱陌生的人，甚至爱与你有矛盾的人。