

旅游业务知识选编



北海旅游公司

前 言

这是有关旅游业务知识方面的选编材料。除了前面辑印旅游总局关于旅游涉外人员守则和全国旅游饭店提高服务质量的基本要求两个文件以及宾馆服务用语外，共分四个章节，主要包括改进经营管理原则、有关提高服务质量的程序、基本制度和各项管理要求。同时还附印了关于客房、餐厅服务规格程序的规定。此选编材料只供我旅游公司所属各单位干部、职工在组织业务学习和培训时参考选用。

由于时间短促，缺乏经验，又受水平所限，定有错误和不妥之处，请予指正。

北 戴 河 海 滨 旅 游 公 司

一九八二年九月

目 录

(一) 中国旅行游览事业管理总局关于印发 《旅游涉外人员守则》的通知.....	(1)
附件:《旅游涉外人员守则》.....	(2)
(二) 中国旅行游览事业管理总局关于全国 旅游饭店提高服务质量的基本要求	(3)
(三) 宾馆服务用语	(7)
一、语言在服务工作中的重要作用.....	(7)
二、如何正确使用服务语言.....	(8)
三、语言、表情和行为的一致性.....	(9)
四、服务应用语例.....	(10)
(四) 关于旅游宾馆经营管理原则和基本制 度的规定(草案).....	(14)
第一章 旅游宾馆的经营管理原则和基本制度	(14)
一、旅游宾馆在旅游事业中的地位和作用.....	(14)
二、旅游宾馆的经营管理原则.....	(15)
三、旅游宾馆的基本制度.....	(17)
第二章 游旅宾馆的基本要求	(19)
一、旅游宾馆的基本设备和服务要求.....	(20)
二、旅游宾馆的服务标准和要求.....	(21)
第三章 服务接待工作中的礼节、礼貌	(22)
一、日常生活.....	(22)
二、介绍.....	(23)
三、交谈.....	(23)
四、迎送.....	(24)
五、宴会.....	(24)
六、报告会、座谈会.....	(24)

七、各国见面礼节·····	(24)
八、特殊的风俗习惯和礼节·····	(25)
第四章 一般知识常识 ·····	(26)
一、秦皇岛市概况·····	(26)
二、北戴河海滨名胜古迹·····	(27)
三、山海关·····	(27)
四、海港区·····	(28)
五、旅游公司·····	(28)
六、关于交通·····	(28)
七、邮电、兑换外币·····	(29)
(五) 关于客房服务规格程序的规定 ·····	(30)
一、门位应接服务的规格程序·····	(30)
二、总服务台工作规格程序·····	(31)
三、客房卫生操作规格程序·····	(35)
四、客房各项服务工作规格程序·····	(38)
国家物价总局规定标准客房应具备的基本条件·····	(44)
(六) 关于餐厅服务规格程序的规定 ·····	(45)
一、便饭服务规格程序·····	(45)
二、宴会服务规格程序·····	(52)
三、内宾就餐服务规格程序·····	(57)
四、餐厅卫生工作的基本要求·····	(59)

中国旅行游览事业管理总局

关于印发《旅游涉外人员守则》的通知

(82) 旅办字第11号

各省、市、自治区旅游局、国际旅行社总社、中国旅行社总社、青年旅行社：

旅游事业是党和国家的一项重要事业。旅游部门的人员，担负着既要为四化建设积累资金，又要向外宾宣传社会主义新中国，以增进我国人民与各国人民之间的了解和友谊的双重任务。为了促使旅游部门广大涉外人员不断提高政治觉悟和业务水平，在涉外工作中站稳立场，掌握政策，遵纪守法，自觉做好人民外交工作，我们根据外交部一九八一年制定的“涉外人员守则”精神，结合旅游系统的实际情况，制定了“旅游涉外人员守则”，现发给你们，请在广大旅游涉外人员中广泛深入地进行宣传，教育他们自觉地遵守。各地旅游部门要定期检查所属涉外人员遵守“守则”的情况。对于一贯模范遵守“守则”的，要给予表扬奖励；违反“守则”的，轻者要批评教育，重者要给予处分。

旅 游 总 局

一九八二年四月十二日

附件：“旅游涉外人员守则”

旅 游 涉 外 人 员 守 则

1. 忠于祖国，发扬爱国主义精神，自觉维护民族尊严。坚决拥护中国共产党的领导，在涉外活动中，站稳立场，坚持原则，严格按照党的方针政策办事。

2. 坚持无产阶级国际主义，反对狭隘民族主义和大国沙文主义。

3. 严格遵守并执行旅游工作的各项规章制度和有关的工作细则，努力维护我国旅游事业的声誉。

4. 严格遵守请示报告制度，对重大问题和反应，要及时汇报，不得擅自处理。对外不得发表违反政策的言论。

5. 严格保守国家机密，注意内外有别；在旅游者面前，不谈论内部情况；在涉外场合，不携带内部文件；不与无关人员谈论接待旅游者的情况。

6. 要坚守岗位，认真负责，不擅离职守。在接待工作中，要积极做好宣传介绍，生活服务，安全保卫，调查研究等工作。态度要主动、热情、耐心、周到，谦虚谨慎，不卑不亢，做执行“五讲”、“四美”的模范。

7. 要维护和宣传我国法律、法令和海关规定；要注意旅游者的动向，如发现走私、盗窃文物和其它违法活动的，要主动配合国家有关部门妥善处理。

8. 除工作需要外，不要到旅游者房间去，更不要单独到异性旅游者房间去。在对外活动中饮酒不得超过本人酒量的三分之一。

9. 未经组织允许，不得同任何外国机构和旅游者发生联系；不与旅游者过于亲近，更不得同旅游者恋爱和结婚；不许要求或暗示旅游者邀请出国学习或旅行，不给旅游者留个人家庭地址。

10. 不许利用工作之便营私舞弊，贪污受贿和以任何形式套取“外汇兑换券”、买卖外汇、套汇、逃汇。

11. 不许收取旅游者赠送的小费，不得暗示旅游者赠送或代购物品；旅游者主动赠送而又婉拒不了物品，要及时上交。

中国旅行游览事业管理总局

(80) 旅企字第026号

各省、市、自治区旅游局、国际旅行社分、支社、北戴河海滨旅游公司、各接待旅游者的饭店：

《全国旅游饭店提高服务质量的基本要求》，是今年二月二十五日至三月四日在杭州全国旅游饭店工作经验交流会上，经过反复讨论而拟定的。希望各接待旅游者的饭店，要迅速贯彻这个《基本要求》。努力改善经营管理和提高服务质量，加强职工的培训和教育，改善服务态度，贯彻薄利多销的精神，努力创好中国旅游事业的牌子，要把这个《基本要求》，使每一职工都通晓，并作为布置和检查工作的基本标准，以求今年的服务质量能够大大提高一步。

旅 游 总 局

一九八〇年三月十二日

附：全国旅游饭店提高服务质量的基本要求

全国旅游饭店提高服务质量的基本要求

中国旅游总局于一九八〇年二月二十五日在杭州召开全国旅游饭店工作经验交流会，与会同志通过学习讨论、交流经验，一致认为饭店是发展旅游事业的物质基础之一。服务质量高低，将影响着我国旅游事业的声誉和接待工作的政治、经济效果。大家在肯定一九七九年全国旅游饭店取得的进步和成绩的同时，找了差距，认为饭店的领导必须进一步加强饭店的业务建设，改善经营管理，提高服务质量，带头学习业务，深入接待第一线，为达到第一流服务水平而力努，为祖国四个现代化作出积极的贡献。

为此提出下列基本要求：

总的目标是：要使外宾住在饭店里感到热情、周到、整洁、安全，宾至如归，高兴而来，满意而去。

1. 严格执行岗位责任制，加强值班、督促和检查制度，建立饭店经理或负责人值班制，主要职责是：迎接客人，解答问询，征求意见，处理服务工作中发生的问题。

建立饭店餐厅、客房等管理员的检查制度，检查各项服务要求和清洁卫生的具体落实。

2. 严格执行外事纪律，加强请示汇报，不泄露国家机密，不私自收受礼品，不私自和外宾建立个人关系。

3. 服务态度要主动、热情，前台工作人员要精神饱满，服装整洁，面带笑容，态度和蔼，不卑不亢。

主动向外宾问早、问好，讲话时要面对外宾，有问有答，注意礼节，和外宾同行时要三让：让外宾先行，让外宾先进房间，让外宾先进电梯。

要三轻（走路轻、操作轻、讲话轻），不高声谈笑，不交头接耳。

4. 发扬社会主义道德风尚，对老弱病残者要多加照顾，做到尊老、亲幼、扶病、持弱。

5. 前台工作人员都要会讲业务外语。

6. 严格执行卫生制度，保持客房、餐厅和外宾活动场所清洁整齐，无积灰，无蛛网，浴室厕所无污渍、无臭味，做到窗明几净地板亮。

加强领导，发动群众，调查研究，采取有效措施，用堵洞、消灭孳生地、特效药等办法，力争在一九八〇年内各旅游饭店外宾活动场所基本上消灭“四害”。

个人卫生要五勤：勤理发（发型大方）、勤修面、勤剪指甲、勤洗澡换衣、勤洗手。

7. 做好门卫应接，服务台、电梯、楼面四点一线，贯彻内紧外松，密切配合，加强保卫工作，确保外宾安全。

各地根据上述基本要求，制定各项工作细则。

客房服务要做到

(一) 服务规格

1. 一条龙

从饭店门口应接、服务台、电梯到旅馆楼面环环相扣迎接客人入房内。

2. 三到

客到、茶到、毛巾到。

3. 五主动

主动了解外宾生活特点、服务要求。

主动向外宾介绍服务设施。

主动为客人提行李。

主动向餐厅联系，第一餐陪送客人到餐厅。

主动为外宾提供小服务。

4. 四检查

客人到达前检查设备、规格、卫生、供应品情况。

每天打扫清洁时检查设备、供应品和安全情况。

每天对客人委托代办进行检查，如洗烫衣服的件数，质地有无破损的，口袋里有无遗忘的东西。

客人离店后要进行全面检查，有无遗留物品，并及时处理。

(二) 清洁卫生

1. 每天坚持做到一次大清洁，二次小清洁。保持客房清洁整齐。房间卫生清扫，要在客人外出后进行，要征得客人同意后方能进入客房。

2. 被单、枕套一般1—3天换洗，但发现脏了的，客人离开的，重要客人或客人提出的必须立即调换。

毛巾、浴巾每天换洗。

3. 冷开水要天天调换，水杯天天消毒。

(三) 安全保卫

1. 坚持做到客人不在房间时随时将房门锁好，打扫时要扫一间开一间，搞完后立即锁门。

2. 每天打扫时，注意有无火种和事故苗子。

3. 客人外出，访客一般不能放入客房，每天晚上要检查客人是否全部回来，房门是否关好，发现异常情况要立即向服务台、值班经理或负责人汇报。

餐厅服务要做到

一、热情服务：

1. 有专人在餐厅门口迎接客人，为客人代挂代取衣帽，以引导客人入席就坐。
2. 向客人介绍菜肴品种和特色，热情为客人倒茶、斟酒，视情派菜、分菜。
3. 站在餐桌适当距离，观察客人的要求，热情回答提问，热情服务，积极改进。

二、服务规格：

1. 上菜、上酒用托盘，操作要熟练，步子轻而稳。
2. 上菜、上酒要先客人后主人，一般先女宾后男宾。
3. 要了解外宾的习惯和口味，熟悉本饭店的特点特色，地方风味，各种酒类，做到有问必答。
4. 实行成本核算，不擅自提高毛利率，要按标准下料，把好质量关，菜单天天不重样，具有地方特色，做到色、香、味具备，对综合服务的旅游外宾午、晚餐供应水果。

三、卫生和安全：

1. 检查餐具，不使用破损的瓷器和玻璃器皿。
2. 餐具必须消毒，台布每餐必换，清洁平整。
3. 外宾离开餐厅后，立即检查有无遗物，对遗留物品及时上缴归还原主。



宾馆服务用语

前言

近年来，我们党和政府采取各种措施，努力建设社会主义精神文明，目前，在全国开展的“五讲”、“四美”文明礼貌活动，就是建设高度的社会主义精神文明的一个重大措施。商业、服务业和交通运输部门，是社会主义文明风尚的“窗口”，这些单位的同志把“文明经商，礼貌待客，方便群众”作为自己为人民服务的主要标志，使人民群众处处感到社会主义祖国的温暖，并以自己的模范行为影响他人，影响社会。而我们外事服务单位，则是我们伟大的社会主义祖国精神文明的“橱窗”。外事服务人员，每天接待着来自世界各地的宾客，服务用语直接反映着中国人民的精神风尚和文明程度，关系到祖国的荣誉。然而，在十年浩劫中，礼仪废弛，脏话横溢，社会风气遭到败坏，服务工作也受到很大影响，更有净化语言，进行文明服务教育的必要性，使每个服务人员都在“语言美”方面做出表率，能够彬彬有礼，文雅谦逊，热情周到地接待好宾客。为此，我们汇编出《宾馆服务用语》，以供广大服务人员在工作中参考运用。

一、语言在服务工作中的重要作用

语言，是人们交流思想的工具。在服务工作中，语言，是每个服务人员完成各项接待任务的重要手段，是提高服务水平，搞好文明服务的先决条件。服务人员在日常工作中，能不能使用文明语言，直接关系到祖国的荣誉，反映着宾馆的质量和管理水平，反映着服务人员的精神状态和文明程度。

①服务用语，关系到祖国的荣誉。中国是文明古国，礼仪之邦，素以语言文明、礼貌待客著称于世。世界各地的宾客来到中国，都大有亲自一观，亲身享受之愿，而且这些外宾在中国接触最多、时间最长的是服务员。假如由于某一服务员说话不注意文明，服务不讲究礼貌，而伤害了外宾的自尊心，客人马上就会对中国这个“文明古国，礼仪之邦”产生看法。尤其是宾馆接待的宾客，多数是初次见面，并且一生只见一次的为多，所以万一因为语言不艺术被误解了，客人将永远记在心里。

②服务用语，直接反映着宾馆的服务质量和管理水平。我们有时上街买东西，或和朋友一起到饭馆吃饭，总是把这些活动作为一种精神和物质上的享受，这时，如果遇上一个说话粗野、不讲礼貌的服务人员，你就会闹一肚子气，认为这里管理太差，以后再也不来了。许多事实表明，服务质量的高低，是由服务员态度的好坏来决定的。服务员没办法把不合口味的饭菜变得香甜可口，却有可能把香甜可口的饭菜变得无滋无味。不管厨师的饭菜做得多么好，餐具多么高级，如果服务不好，客人是不会满意的。国外来

宾，远离祖国更希望在衣、食、住、行等方面都很舒适，心情上愉快欢乐。作为宾馆的服务人员，在为宾客服务过程中能否使用文明的语言，笑脸迎宾，客人非常敏感，同时总是把一个人的好坏和整个宾馆的服务与管理联系起来，然后自觉不自觉地带到世界各地进行宣传。

③服务用语，直接影响着住店宾客的情绪。要达到宾客满意，需从饭菜质量、生活服务、设备使用、安全卫生等许多方面体现出来，这些工作件件都要通过服务员为宾客服务来实现，在服务过程中，假如服务员语言粗鲁、态度生硬，菜饭再好，设备条件再高级，也会引起宾客对饭店的服务工作提出意见；相反，如果服务员注意语言艺术，能够灵活巧妙地运用，就是出现某些意想不到的问题，也可以弥补不足，取得好的效果。比如，外宾在餐厅要了个清蒸鱼块，由于等的时间长了些，外宾表示不满。服务员走过去说：“让您久等了，因为厨房为了让您吃到新鲜的清蒸鱼，厨师特用活鱼现宰割制作，所以就误了您的时间，实在对不起。”外宾立刻露出笑容，并一再表示感谢。服务用语不讲艺术，往往又会事与愿违，一名服务员看到两位客人饭后闲聊，想照顾一下，说：“您还要东西吗？”客人以为催他走，差点引起纠纷。两件事情虽然简单，却说明服务用语的重要作用。

④服务用语，也是服务员人格的表现。在日常生活中，有的人穿的很漂亮，整整齐齐；有的人不怎么讲究，普普通通，也有的人西服革履，文质彬彬。然而，不管怎么打扮，只要一听言谈话语，就很自然的表现出他是一个怎样的人。我们服务人员，上班后穿着很漂亮的工作服，如果说起话来不讲艺术，很粗鲁，甚至带脏字，马上就会让人感觉这人没有教养。准确、优美的语言，不仅给对方以好感，自己也会从心里感到真正的美。我们服务员每天接待宾客，说话所占的比重很大，能否恰当地运用语言和说话方法，在很大程度上左右着外宾对你的印象。

服务用语，虽说如此重要，想要运用自如，收到好的效果，却不是一件容易的事情，必须下功夫花气力努力学习，才能做到正确使用文明服务的语言。

二、如何正确使用服务语言

在日常服务工作中，运用优美的语言，要涉及到服务知识、生活知识、文化水平、个人修养等许多方面，也得善于掌握和运用语音、语调、语言艺术，分清讲话场合、受话对象等。下面简要例举几个使用服务语言应该注意的问题。

第一、要力求语意完整，合乎语法。有时服务员为客人服务，本来出于好心，但因为讲的话意思不完整，不怎么合乎语法，反而使客人误解、不高兴。比如：服务员看到客人碗里的饭吃完了，问：“您还要饭吗？”有的客人到柜台去买袜子，售货员问：“您要男的要女的？”客人买完了东西，说：“我给您捆起来。”这样的话中国人听起来如不仔细琢磨，也许还不至于有多大的反感，因为我们国家遭受十年浩劫，一些不讲究礼貌的话也习以为常了，而外宾特别是重归故土的海外华人，听起来就会反感，甚至误解。如果把这些话稍加完整，改成这样说，效果就会不同，“我再给您添点饭吧。”“您要买男袜还是女袜？”“这样不好拿，我给把这些东西捆一下。”这样一来，不仅

客人听着舒服，而且显得服务员有礼貌，周到热情。

第二、要摆正服务员和客人的关系。有的服务员见到比较熟悉的客人，打招呼时往往随便用个“HELLO（哈喽）！”以为很亲切，殊不知在英语里这是处于平等地位的熟人之间用的，而出自服务员之口就显得不够礼貌。为了表示尊重客人，不妨用个“您好”、“早安”之类的问候语，就合于服务员的身份了。在需要提请客人让一下等麻烦客人的情况下，尤其要注意语言礼貌。比如服务员上菜时，即便是客人等的时光不长，服务员也应说一句“让您久等了”。这样既能使客人感到服务员有礼貌，又能达到叫客人让一让，免得外宾正在谈话无意中碰翻菜盘的目的。

第三、要语言简练清楚，注意场合，切忌喋喋不休。服务员和客人对话时，应该是礼貌文雅，清楚易懂，言简意明，比如在接受外宾交办事项时，可以用“好的”，“明白了”。没必要表示自己热情，而加上一些无关紧要的诸如赞许之类的语言，这样容易使人反感，甚至误解，以为你还没有听懂他的意思。有时客人在思考问题，或是与朋友交谈不喜欢别人打扰，如果这时服务员过分殷勤，在一旁喋喋不休，也会招来不快。

和客人说话注意分清场合也很重要，比如常住客人，和服务员很熟悉，没事闲聊时，往往互相之间都不怎么拘谨，甚至还开玩笑。但是假如当着他的上级，他的女朋友，或是在他的客人面前，就要注意以服务员的面貌出现，表示对客人很尊敬，不能随随便便，惹人反感。

三、语言、表情和行为的一致性

语言和表情都是用来表达思想感情的，而行为则是如何实现自己所表达的思想感情。作为一个优秀的服务员，接待宾客时总是要把优美的语言与好的表情来配合运用，同时以美的行为来博得宾客好评。否则，你的语言再美而与态度和表情不协调，还是会使对方不快。假如行为不美，就又成了口是心非了，同样要失去客人对你的信赖。要做好这些应该注意如下几点：

第一、说话要注意举止表情。服务人员的良好修养，不仅寓于优美的语言，而且寓于温文的举止和神态。比如客人去餐厅进餐，服务员虽说了声：“您好！请这边坐。”可是脸上笑也不笑，或是漫不经心地把视线移到别处去了。这岂不让人怀疑服务员是否确有诚意吗？这是因为人们的心情不仅由语言来表达，还要由眼、嘴的表情，腿、手的动作来配合。如果不是出自诚心，话说得再漂亮，对方也会感觉出来。服务员的热情和微笑，往往可以弥补语言上的不足，日本新大谷饭店比喻“微笑是打动人们心弦最美好的语言”，“笑脸相迎将使工作生辉”，是很有道理的。

服务人员说话受话时，正确的举止表情应当是：面向客人，笑容可掬，眼光停留在客人眼鼻三角区，不左顾右盼，心不在焉；要垂手恭立，距离适当，一般以一米左右为宜，不倚靠它物；要举止温文，态度和蔼，能用语言讲清的，尽量不用动作，尤其不能指手划脚；要进退有序，事毕要躬身退后一步，然后再转身走开，以示对客人尊重，不得扭头就走，给客人看其项背。当然，这些都是最基本的要求，但又是获得良好的语言效果必不可少的知识。

第二、说话口齿清楚，音量适度。服务人员说话，吐字清楚，嗓音悦耳，不仅有助

于表达,而且可以给人以亲切感。相反,如果口齿含浑不清,就会使人听了不舒服,甚至造成误解。

此外,音量适度也很重要。对客人讲话的音量,以能清晰地送达客人耳边为准,过高或过低都不好。有的服务员在公共场合,不管不顾地大声讲话,震惊四座,往往使对方难以为情。还有的人喜欢凑到客人耳边小声嘀咕,甚至把呵出的气喷到客人脸上这些都是极不好的习惯,是不礼貌的行为,必须改正。我们也应当尽量避免与客人隔着很远打招呼、攀谈,看到客人从远处走来,可以先点头示意,然后快步上前。遇到耳背的客人,可以略提高点嗓音简要作答,如有菜单或简介说明等文字材料,应尽量让客人自己看,免得打扰其他客人。

第三、保持口腔清洁。谈话时,对方常常很自然的看着说话人的嘴,清洁的口腔和牙齿会给人以好感。可是有的人不怎么注意这些,有的饭后牙上还沾着菜叶,有的说多了嘴角冒白沫,还有的说话喷吐沫星,这都会引起客人厌烦。我们应当养成早起刷牙、饭后漱口、上班前照镜子的习惯,经常保持清洁。另外,口臭也会引起客人反感。为了避免口臭,上班前不要吃气味强烈的食物。因牙齿不好,胃火大等疾病,往往也伴随有口臭现象,如属这种情况,应抓紧治疗,同时注意与客人说话不要过于接近或正对客人,注意不用嘴来呼吸。

第四、已经许诺客人的事,要尽力办好。我们说话、办事必须注意“言行相顾”,尤其是许诺了客人的事,一定要尽快去办,尽力办好,不得无故拖延,这就是“言必信,行必果。”但是,由于我们服务人员授权有限,有时遇到自己没有把握的事情,这就要及时请示汇报,不能随意答应。对于可以答应并且已经答应下来的事情,无论事大事小,都要一杆子插到底,把它办好。试想,假如我们的语言虽然很美,态度很热情,表情也很丰富,只是行为不美,说了不办,这样的服务就不会有好的效果,客人就不会满意。

四、服务应用语例

我们宾馆工作在第一线,直接为宾客服务的人员很多,而且各有不同的岗位,不可能把日常服务中所遇到的具体用语一一举出,下面仅把在服务中应用广而多的基本应用语和主要部门的常用语举上一些例子,以供大家在实践中参考使用。

1. 基本应用语例

欢迎语:

欢迎您光临。

欢迎您住在我们宾馆。

欢迎您来这里进餐。

希望您在这里生活愉快。

问候语:

您好

早安!

午安!

晚安!

多日未见,您身体好吗?

告别语:

夜安! (晚上休息前用)

明天见!

再见!

欢迎您再来。

祝您一路平安!

直接称谓语:

先生 (不带姓名)

××先生(带姓名)

夫人、太太(不带姓名)

××夫人、××太太(带姓名)

女士

小姐

间接称谓语:

那位男客人

一位女客人

有位上年纪的客人(或称老年人)

您的先生

您的夫人(或太太)

祝贺或意愿语:

那再好没有了。

恭喜!

节日快乐!

生日愉快!

祝您长寿!

祝您早日恢复健康!

请您多保重。

征询语:

您有什么事情?

我能为您做些什么吗?

您的事情已经对谁讲了吗?

您还有别的事情吗?

您的事我马上就办。

不会打扰您吗?

您喜欢……吗?

您需要……吗?

您能够……吗?

如果不麻烦您的话,我能……吗?

如果您不介意的话,我可以……吗?

我没听清您的话,您能再说一遍吗?

请您讲慢点。

应答语:

不必客气。

没关系。

愿意为您服务。

这是我应该做的。

请您多多指教。

照顾不周的地方,请您多包涵。

我明白了。

好的。

是的。

非常感谢。

感谢您的好意。

道歉语:

实在对不起!

请原谅。

打扰您了。

失礼了。

完全是我们的过错,对不起!

感谢您的提醒。

我们立即采取措施,使您满意。

请不要介意。

实在对不起,请您再等××分钟。

让您久等了。

婉拒推托语:

很遗憾,不能为您帮忙。

承您的好意,但是……

没有听说。

2. 客房应用语例

欢迎您住我们宾馆。

请您随我来。

这是您的房间,请进。

请您休息。

有事请按服务信号。

您有什么事情要我做吗?

现在可以搞卫生吗?

不会打扰您吗?

××先生在吗?

早饭(或午、晚饭、茶点)已准备好了,您看摆放在哪里合适呢?

我为您斟上酒吧?(或咖啡等饮料)

请您在单据上签字。

这些衣服洗好了,请您过目。

我们马上给您修。

我马上给您查一下。

马上给您送到房间。

我帮您拿。

您会见哪一位?

请您随我来。

他不在房间,我可以代为转告吗?

3. 餐厅应用语例

欢迎您,一共几位?

请这里坐。

请坐下等一等,我马上给您送去(来)。

您用些什么饮料?

请您用酒。

您喜欢吃点什么?

您用些……好吗?

您需要……吗?

请您尝尝我们的风味菜好吗?

这是菜单,您可以选择。

真对不起,这个菜需要时间,您能多等一会儿吗?

如果您喜欢的话,订在下顿吃好吗?

现在上菜好吗?(汤、面食、点心)

让您久等了,这是××菜。

真是抱歉,耽误了您很长时间。

您还需要用些别的吗?

可以撤掉这个盘子吗?

您吃得好吗?

您感觉满意吗?

现在可以为您结帐吗?

请您签字。

请您随我去帐务处付款好吗?

谢谢,欢迎您再来。

4. 电话总机应用语例

这里是北戴河旅游公司。

您找哪个宾馆?

您找几号房间?

您找谁?

怎么拼写?

这里有几位同姓的客人,请您讲清他的姓名。

对不起,请讲慢一些。

请再说一遍。

请稍等一下。

正在查找。

我给您接到×××

现在占线。

没有人接。

请等一下,不要挂断。

让您久等了。

能听清楚吗?

××先生(同志)外出不在。

他在会客,我把电话转接到×××

是××先生吗?您的长途接通了。

您不在时有××先生来电话找您,请

您回电话号码是×××

(叫早)早安!时间到了。

刚才电话断了,很对不起!

5. 理发室应用语例

您好,请您稍等一下。

请问哪位先生先来的?请里边坐。

真对不起,让您久等了。

请您把眼镜摘下来,我给您放在安全的地方。

您喜欢留长点还是剪短点?

您的头皮痒吗?

我的手重吗?

您喜欢擦点奎宁水吗?

您喜欢擦发浆还是喜欢擦发蜡?

实在对不起,我们这里没有这个服务项目。

您的理发费您的朋友替您付了。

我明白了。

欢迎您给我们提出宝贵意见。

希望您下次再来。

6. 问询处应用语例

先生（同志），您找谁？您贵姓？

请问您的单位？

您带证件了吗？

请您登记。

这是必要的手续，请不要介意。

请您坐下等一等。

××先生（同志）在吗？楼下有××

先生（同志）找。

对不起，××先生不在，请您联系好再来。

7. 小卖部应用语例

您来了。

您看看什么？

您看这件（付、套、个）怎么样？

真对不起，那样的已经卖完了。

这件和您要求的差不多，您看行吗？

不然您过几天再来看看。

请您稍等一下。

让您久等了。

我明白了。

您还需要别的东西吗？

欢迎您再来。

8. 帐务处应用语例

换钱（结帐）请到那边办理。

您换钱（结帐）吗？我来给您办理。

您兑换支票的话，请出示一下护照。

我们是银行的代办处，只能办理……，

您可以去银行办理这些业务。

请您稍等。

请签一下您的名字和房间号码。

请问，您是要一张收据，还是要分别开？您的签字帐单和电器费都一起付款吗？

这是您的钱，请过目。

对不起，您是临时住客，不能预付房费，如果您确实需要，请和业务接洽处商量。

