



# 民航服务礼仪

(第2版)

刘永俊 陈淑君 编著



清华大学出版社



# 民航服务礼仪

(第2版)

刘永俊 陈淑君 编著

清华大学出版社  
北京

## 内 容 简 介

《民航服务礼仪》从基本的礼仪切入,系统地介绍服务礼仪的相关内容,并针对民航服务工作中容易出现的问题,有的放矢地给出解决方案。

全书共六章。主要包括礼仪、民航服务、民航服务礼仪有关的概念和知识,民航服务人员的仪容、仪态,服饰,语言及其他礼仪几个方面。详细阐述最常见的在服务岗位上对服务人员的具体要求。根据民航服务的特点,本书将重点放在了民航员工与旅客直接接触而涉及最多的礼仪方面,具体而详尽地介绍了民航服务活动中所必须遵循的各种礼仪,对规范服务人员的行为举止有重要的指导作用。

本书既可作为高等院校、高职高专院校、高等院校成人教育、二级学院民航客舱服务专业、民航运输、民航安检等专业的学生用书,还可以作为各类民航企业有关人员的培训、自学用书,也可以作为有关研究人士的参考读物。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

### 图书在版编目(CIP)数据

民航服务礼仪/刘永俊,陈淑君编著.--2版.--北京:清华大学出版社,2012  
ISBN 978-7-302-29230-2

I. ①民… II. ①刘… ②陈… III. ①民用航空—乘务人员—礼仪 IV. ①F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 143357 号

责任编辑:温洁

装帧设计:傅瑞学

责任校对:周剑云

责任印制:李红英

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, [c-service@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:c-service@tup.tsinghua.edu.cn)

质 量 反 馈:010-62772015, [zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn)

课 件 下 载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62791865

印 装 者:清华大学印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:190mm×260mm

印 张:11

字 数:264千字

版 次:2009年2月第1版

2012年8月第2版

印 次:2012年9月第2次印刷

印 数:4001~7000

定 价:28.00元

产品编号:045421-01

## 第二版前言

随着我国社会生活水平的逐步提高，国内民航市场与国际民航市场的逐步接轨，中国民航正经历着在数量上的突飞猛进、在安全保障上的持续安全、在服务质量上的日益改善的发展历程。民航服务礼仪在我国民航的成长和发展中起着越来越重要的作用，民航服务礼仪也被许多的民航企事业单位作为员工从业的首选培训项目。同时，民航高等职业教育是我国高等教育的重要组成部分。大力发展民航高等职业技术教育，培养相当数量的拥护党的基本路线、适应民航发展需要、懂民航业务知识、安全知识、服务意识和礼仪的德、智、体、美全面发展的高技术应用型专门人才，是实现我国从民航大国向民航强国转变的必然选择。

读者通过本课程的学习，可以了解礼仪、民航服务、民航服务礼仪有关的概念和知识，熟悉民航服务人员的仪容、仪态，服饰，语言及其他礼仪方面。

本书第二版本着继承和扬弃的原则，秉承了第一版的编写特色，即：将服务礼仪的理论与民航服务的实践相结合，将理论分析与案例教学相结合。坚持“先进、精简、适用”的原则，注重实践与理论相结合，突出可操作性、深入浅出，实用性强。根据民航服务的特点，本书重点放在了民航员工与旅客直接接触而涉及最多的礼仪方面，而将一些不具民航服务普遍性的餐饮礼仪、宗教礼仪、民俗礼仪等做了删除，个别有这方面需求的学生和员工，可以有针对性地选择相关书籍阅读。同时，根据民航服务发展阶段的需要，调整了第一版的部分内容，如调整了已经不适合民航服务发展的传统客舱和地面服务流程的具体介绍，从基本的礼仪切入，系统地介绍服务礼仪的相关内容，并针对民航服务工作中容易出现的问题，有的放矢地给出解决方案。本书从理论到实践，适合应用型人才培养的特点。

未来企业拼什么？拼服务！只有拥有最完美服务的企业，才是客人永远用行动和货币去支持的企业。只有实现了客人满意，才能实现企业做大做强的愿望！面对世界逐步开放的天空，面对航空运输业的激烈竞争，体现服务人员和服务企业良好形象的服务礼仪就显得至关重要。本书具体而详尽地介绍了民航服务活动中所必须遵循的各种礼仪，对规范服务人员的行为举止具有重要的指导作用。

另外，本书配有电子课件，以适应多媒体教学的需求。下载地址：[www.tup.tsinghua.edu.cn](http://www.tup.tsinghua.edu.cn)。

本书既可作为高等院校相关专业、高职高专院校、成人高等教育、二级学院民航客舱服务专业、



## 民航服务礼仪(第2版)

民航运输、民航安检等专业的学生用书；也可以作为各类民航企业有关专业人员的培训、自学用书；还可以作为有关研究人士的参考读物。

本书第二版的编写过程中，我们参阅了国内外一些专家同行的著作和文献资料，吸收了广大读者的意见和建议，特别是从事该门课程教学的老师的意见和建议，也得到了清华大学出版社责任编辑的大力支持和帮助，在此一并表示崇高的敬意和衷心的感谢！

编者

# 目 录

第一章 礼仪概述.....	1
第一节 礼仪的起源、演变及发展.....	2
一、礼仪的起源.....	2
二、我国礼仪的发展与演变.....	3
第二节 礼仪的概念、作用及特性.....	4
一、礼仪的概念.....	4
二、礼仪的作用.....	4
三、礼仪作用的具体体现.....	5
四、礼仪的特性.....	9
第三节 礼仪的内容及原则.....	11
一、礼仪的内容.....	11
二、礼仪的基本原则.....	14
阅读理解.....	15
思考练习.....	18
第二章 民航服务.....	21
第一节 服务.....	22
一、服务的概念及释义.....	22
二、服务的特性.....	23
第二节 民航服务的内容.....	24
一、民航服务概述.....	24
二、民航服务特点.....	28





三、民航服务现状 .....	33
第三节 服务意识与服务礼仪 .....	35
一、服务意识 .....	35
二、民航服务礼仪 .....	38
阅读理解 .....	44
第四节 民航服务中的心理效应 .....	45
一、民航服务首因效应 .....	45
二、民航服务近因效应 .....	46
三、“自己人”效应 .....	47
四、晕轮效应 .....	47
思考练习 .....	49
<b>第三章 民航员工服饰礼仪 .....</b>	<b>51</b>
第一节 服装的起源及作用 .....	52
一、服装的起源 .....	52
二、中国古代服装 .....	54
三、服装的作用 .....	55
第二节 着装的基本原则及礼仪 .....	57
一、着装的基本原则 .....	57
二、着装的礼仪 .....	57
三、着装色彩搭配技巧 .....	58
第三节 佩饰的技巧及礼仪 .....	59
一、佩饰的概念与作用 .....	59
二、佩饰的基本类型及礼仪 .....	59
第四节 民航员工职业着装 .....	62
一、职业装的作用 .....	62
二、职业装的基本要求 .....	63
三、民航员工职业着装规范 .....	64
思考练习 .....	65
<b>第四章 民航服务仪容仪态礼仪 .....</b>	<b>67</b>
第一节 民航服务仪表要求 .....	68

一、女士仪容的要求.....	68
二、男士仪容的要求.....	70
第二节 民航服务仪态礼仪.....	71
一、站姿.....	71
二、走姿.....	74
三、坐姿.....	76
四、蹲姿.....	79
五、服务手势.....	81
思考练习.....	82
<b>第五章 民航服务语言礼仪.....</b>	<b>83</b>
第一节 民航服务语言.....	84
一、言谈礼仪.....	84
二、民航服务基本用语.....	85
三、提倡的民航服务用语.....	86
四、民航服务常用语.....	87
五、民航服务禁用语.....	88
第二节 服务沟通艺术.....	89
一、服务沟通的目的.....	90
二、服务沟通的过程.....	90
三、服务沟通中的不良心态.....	93
四、提倡的服务沟通心态.....	94
五、避免服务沟通障碍.....	94
六、有效的服务沟通技巧.....	95
第三节 民航服务情态语言.....	99
一、情态语言.....	99
二、服务人员的表情规范.....	99
思考练习.....	101
<b>第六章 民航其他礼仪.....</b>	<b>103</b>
第一节 民航外事礼仪.....	104





一、民航外事礼仪原则 .....	104
二、各国礼仪风俗 .....	110
第二节 民航公务礼仪 .....	119
一、女士的公务礼仪修养 .....	119
二、男士的公务礼仪修养 .....	120
三、公务介绍 .....	123
四、公务行礼 .....	123
五、公务接待 .....	129
六、公务拜访 .....	130
七、公务电话 .....	131
八、办公室基本礼仪 .....	132
阅读理解 .....	132
思考练习 .....	135
附录 民航服务礼仪自学考试大纲 (包括考核目标) .....	137
I. 课程性质和目的要求 .....	137
II. 课程考核内容与考核目标 .....	137
第一章 礼仪基本知识 .....	137
学习目的和要求 .....	137
课程考核内容 .....	138
第一节 礼仪的起源、演变及发展 .....	138
第二节 礼仪的概念、作用及特性 .....	138
第三节 礼仪的内容及原则 .....	140
考核目标 .....	141
第二章 民航服务 .....	142
学习目的和要求 .....	142
课程考核内容 .....	142
第一节 服务 .....	142
第二节 民航服务的内容 .....	143
考核目标 .....	145
第三章 民航员工服饰礼仪 .....	146



学习目的和要求.....	146
课程核内容.....	146
第一节 服装的起源及作用.....	146
第二节 着装的基本原则及礼仪.....	147
第三节 佩饰的技巧及礼仪.....	148
第四节 民航员工职业着装.....	150
考核目标.....	151
第四章 民航服务仪容仪态礼仪.....	152
学习目的和要求.....	152
课程考核内容.....	152
第一节 民航服务仪表要求.....	152
第二节 民航服务仪态礼仪.....	153
考核目标.....	155
第五章 民航服务语言礼仪.....	155
学习目的和要求.....	155
课程考核内容.....	155
第一节 民航服务语言.....	155
第二节 服务沟通艺术.....	157
第三节 民航服务情态语言.....	158
考核目标.....	159
第六章 民航其他礼仪.....	159
学习目的和要求.....	159
课程考核内容.....	160
第一节 民航外事礼仪.....	160
第二节 民航公务礼仪.....	161
考核目标.....	163
参考文献.....	164

# 第一章 礼仪概述

## 本章导读：

当历史掀开第一页的时候，礼仪就伴随着人的活动，伴随着原始宗教而产生了。礼仪包含着礼貌、礼节、仪式、仪表等多方面的内容，涉及人类社会生活的方方面面。由于礼仪具有多样性、时代性、互动性、差异性和适应性等特性，所以学习礼仪可以帮助我们培养高尚的道德情操，培养优雅的气质，培养优美的仪表风度，建立良好的人际关系并促进事业的发展。

本着宽容、敬人、自律、遵守、适度、真诚、从俗、平等的礼仪原则，按照尊老敬贤、礼貌待人、仪尚适宜和容仪有整的礼仪内容去规范自己的行为，就一定可以营造良好的人际关系。



## 第一节 礼仪的起源、演变及发展

### 一、礼仪的起源

礼仪究竟何时何故而起,自古以来,人们做过种种探讨,归纳起来,大体有五种礼仪起源说:一是天神生礼仪,二是礼为天地人的统一体,三是礼产生于人的自然本性,四是礼为人性和环境矛盾的产物,五是礼生于理,起于俗。

历史掀开第一页的时候,礼仪就伴随着人的活动,伴随着原始宗教而产生了。礼仪制度正是为着处理人与神、人与鬼、人与人的三大关系而制定出来的。中国古代有“五礼”之说,祭祀之事为吉礼,冠婚之事为嘉礼,宾客之事为宾礼,军旅之事为军礼,丧葬之事为凶礼。实际上礼仪可分为政治与生活两大类,政治类包括祭天、祭地、宗庙之祭,祭先师先圣、尊师乡饮酒礼、相见礼、军礼等;生活类礼仪的起源,按荀子的说法有“三本”,即“天地生之本”,“先祖者类之本”,“君师者治之本”。

远古社会,人类的生存环境极其恶劣,除了有洪水的威胁外,人们还“夏居鸟巢、冬处营窟,茹毛饮血、插羽披皮”,“朝避猛虎,夕避长蛇”,生命安全没有保障。西方的诺亚方舟神话、中国的女娲补天的神话、大禹治水的记载都表明了人类渴望自然的愿望。强大的自然力和恶劣的生存环境,远远地超出了当时人们认识自然和改造自然的能力。人们不甘心听天由命,任其肆虐,就把大自然的力量作为一种令人敬畏的神秘力量加以崇拜,并通过祭神、拜天的仪式乞求上苍(大自然)给予保佑和恩赐。古代的一些壁画及原始人对风雨雷电、日月星辰、山川丘陵、凶禽猛兽等的图腾崇拜都是有力的佐证。

“礼”的繁体字的构造也可以推出这样一个结论,礼仪的产生与原始社会的祭祀活动有关。繁体字“禮”的左边是“神”,右边是祭物。“曲”(qū)是酿酒时发酵用的块状物;“豆”是祭东西的器具。其含义是在一个器皿里盛两串玉奉于神。《礼记·乐记·乐本篇》中记载:“簠(fǔ)、簋(guǐ)、俎、豆、制度、文章,礼之器也”。

在人类对大自然的力量无法认识与控制的年代,祭祀仪式实质上是先人们寻求与神灵(大自然)沟通的一种方式,希望以此来缓和与大自然之间的矛盾,调整与大自然之间的关系。

这种对神的祭礼慢慢地渗透到人们的日常生活中，如耕作、狩猎、饮食、游乐等活动要按适当的程序进行，并逐渐扩展到社会生活的各个方面。表明人们在追求与大自然之间的平衡与和谐之外，开始追求人际关系的平衡与融洽。礼仪的内容已经发生了根本性的变化，从控制自然开始向控制人类社会转化，标志着人类文明的发展与进步。

## 二、我国礼仪的发展与演变

在我国，周朝是礼仪逐步趋向完善的时代。这时，“礼”的内涵已由原始社会的礼仪形式演变为封建等级秩序，大到国家政治，小到家庭生活无不按照一定的程序、仪式进行。正如戴圣的《礼记·曲礼上》记载：“道德仁义，非礼不成，教训正俗，非礼不备。分争辩讼，非礼不决，君臣、上下、父子、兄弟，非礼不定。宦学事师，非礼不亲，班朝治军，莅官行法，非礼威严不行。祷祠祭祀，供给鬼神，非礼不诚不庄。”

这一时期，特别值得一提的是周公和孔子对礼仪的发展所起的巨大作用。周王朝的三部礼典著作《周礼》、《礼记》、《仪礼》对后世影响巨大，如汉、唐、宋等礼的内容大多源于周代的“三礼”。孔子则修《诗》、《书》，定《礼》、《乐》，序《周易》，作《春秋》。系统地提出了以“仁”为核心的礼仪思想，对后世产生了极其深远的影响。

鸦片战争使我国的国门被西方列强打开，之后伴随着西方政治、经济、文化、思想的渗透，中国的传统礼仪文化也受到了冲击，一些当时西方流行的礼节在我国被接受和运用。如我们今天普遍使用的握手礼、注目礼、敬礼等礼仪礼节。

辛亥革命后，符合现代社会道德、思想、伦理观念的新礼仪开始兴起。如人们纷纷剪了辫子留起短发以示革命，鲁迅笔下的阿 Q 就是一个写照。还有的人脱去长袍马褂，穿上了西装，跪拜礼也被鞠躬和握手礼所取代，等等。这些礼仪形式的变化，反映了时代的进步，反映了当时中国资产阶级革除陈规陋习的良好愿望，推动了礼仪文化的发展。

新中国的建立，中国人民彻底推翻了压在自己身上的三座大山，真正成了国家的主人，人与人之间的关系发生了根本性的变化，人与人之间的地位是平等的，不分贵贱、不分等级。当然，人与人之间的关系也是以平等相处、友好往来、互相帮助、团结友爱为主要原则的，那些反应旧的等级制度的礼仪形式被彻底抛弃。



改革开放以来,随着东西方交流的增多,西方一些礼仪、礼节也快速地传入我国,使我国的礼仪又增加了许多新的、符合国际惯例的因素。

今后随着信息技术革命不断发展,在经济全球化的推动下,世界各国之间,不同民族之间,不同地域之间的交往与沟通将会日益频繁和密切,饱含文化内涵的礼仪将会更多的相互影响,相互渗透,相互取长补短,一些共同的礼仪将被作为国际公认的行为规范而普遍采用,也会进一步影响我国礼仪文化的发展。

## 第二节 礼仪的概念、作用及特性

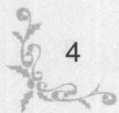
### 一、礼仪的概念

“礼”,在世界其他民族一般指礼貌、礼节,而在中国乃是一个独特的概念,有多重含义。首先,礼是最高的自然法则,是自然的总秩序、总规律。“夫礼,天之经也,地之义也,民之行也。天地之经,而民实则之。则天之明,因地之性,生其六气,用其五行。气为五味,发为五色,章为五声。淫则昏乱,民失其性。是故为礼以奉之。”将天地万物的生长、位置、秩序、相互关系,都解释为礼所安排的。其次,礼是“中国文化之总名”,与政治、法律、宗教、哲学、礼仪乃至文学、艺术等结为一个整体,是中国文化的根本特征与标志。再次,礼还是“法度之通名”,清代纪昀有言:“盖礼者理也,其义至大,其所包者至广。”国家的法律,诸如礼仪法甚至行政法都可以通称为礼。礼又分为“本”和“文”两个方面,即所谓“先王之立礼也,有本有文”。“本”指礼的精神和原则,“文”指礼的具体表现形式,也就是礼仪。

综上所述,礼仪是指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素而形成,既为人们所认同,又为人们所遵守,是以建立和谐关系为目的的各种符合交往要求的行为准则和规范的总和。简言之,礼仪就是人们在社会交往活动中应共同遵守的行为规范和准则。

### 二、礼仪的作用

礼仪的作用概括地说,是表示人们所处不同地位下的相互关系和调整、处理人们相互关系的手段。礼仪的作用表现在以下几个方面。





### 1. 尊重的作用

尊重的作用即向对方表示遵从对方的生活方式、风俗习惯的基础上, 还从行为上表示尊敬、表达敬意, 同时对方也还之以礼。有礼仪的交往行为, 蕴含着彼此的尊重和尊敬。

### 2. 约束的作用

礼仪作为行为规范, 对人们的社会行为具有很强的约束作用。礼仪一经制定和推行, 久而久之, 便形成社会的习俗和社会行为规范。任何一个生活在某种礼仪习俗和规范环境中的人, 都自觉或不自觉地受到该礼仪的约束。自觉接受礼仪约束的人是“成熟的人”的标志, 不自觉接受礼仪约束的人, 社会就会以道德和舆论的手段来对其加以约束, 甚至以法律的手段来强迫约束。

### 3. 教化的作用

礼仪具有教化作用, 主要表现在两个方面: 一方面是礼仪的尊重和约束作用。礼仪作为一种道德习俗, 它对全社会的每个人, 都有教化作用, 都在施行教化。另一方面, 礼仪的形成、礼仪的完备和凝固, 会成为一定社会传统文化的重要组成部分, 它以“传统”的力量不断地由老一辈传继给新一代, 世代相继、世代相传。在社会进步中, 礼仪的教化作用具有极为重要的意义。

### 4. 调节的作用

礼仪具有调节人际关系的作用。一方面, 礼仪作为一种规范、程序, 作为一种文化传统, 对人们之间相互关系模式起着规范、约束和及时调整的作用; 另一方面, 某些礼仪形式、礼仪活动可以化解矛盾、建立新关系模式。可见礼仪在处理人际关系中, 在发展健康良好人际关系中, 是有其重要作用的。

## 三、礼仪作用的具体体现

礼仪的作用具体体现在对国家与社会、对个人两个方面的影响和作用。

### (一) 礼仪对国家与社会的影响和作用

#### 1. 有利于弘扬我国优良民族传统文化

新形势下的礼仪既有利于我国优秀文化和传统美德的继承, 又为传统文化赋予



新的时代内容,对形成适应社会主义现代化建设需要的新的价值观、道德观和行为规范具有重要的推动作用。能使我国优良民族传统文化发扬光大,成为新时期凝聚我国各族人民,齐心协力建设有中国特色社会主义国家的精神力量。

### 2. 有利于建立良好的社会秩序

秩序是指人和事物的一种有规律的活动状态。人类社会和自然界的运动都必须遵守一定的秩序。在茫茫宇宙中,如果没有秩序,各种星球就会在互相冲撞中共同毁灭。人类社会也是如此,如果没有了秩序,无论日常生活,还是生产活动都无法正常进行。

### 3. 有利于树立良好的社会风尚

社会风尚也可以称为社会风气,一般是指一定时期社会上人们在日常生活中形成的思想言行方面带普遍性的倾向。

礼仪反映一个民族、一个国家的文明水平、整体素质、整体教养。遵守礼仪、应用礼仪,有助于净化社会环境,提升全体社会成员的精神品位和道德文化素质。

## (二)礼仪对个人的影响和作用

### 1. 有利于培养高尚的道德情操

所谓情操,就是人的感情境界。礼仪不仅仅反映一个人的交际技巧与应变能力,而且反映一个人的道德情操、精神面貌。因此,通过一个人在社会生活中对礼仪运用的程度,可以察知其教养的高低、文明的程度和道德的水准。

礼仪对人的要求既有内在的修养,又有外在的表现形式。从这个意义上完全可以说,礼仪即教养,有教养才能文明,有道德才能高尚。

英国哲学家约翰·洛克对于道德与礼仪之间的这种密切关系有过十分精彩的论述:“礼仪是在他的一切别种美德之上加上的一层藻饰,使他们对它具有效用,去为他获得一切和他接近的人的尊敬和好感。没有良好的礼仪,其余一切成就会被人看成骄傲、自负、无用和愚蠢。”

所以,要培养自己高尚的道德情操,就得知情知礼,所谓“彬彬有礼,然后君子也”,讲的就是这个道理,不懂情、不知礼难以成为道德情操高尚的人。

### 2. 有利于培养优雅的气质

优雅的气质是指人的一种吸引人的个性特征。气质本来是心理学的一个概念,



指一个人心理活动的动态性特征，是构成个性的组成部分。不同的人具有不同的气质，认识问题、处理问题、待人接物也会因此而有差异。

根据古希腊医学家希波拉底的研究，可以把人的气质分为四种，即胆汁质、多血质、黏液质、抑郁质。这四种气质类型既有优点，也有缺点。一般而言，胆汁质类型的人，为人直率、热情，精力旺盛，敢于承担责任。但情绪易激动，脾气暴躁，有时甚至独断专行。多血质类型的人，往往活泼好动，情感丰富而外露，反应迅速敏捷。但注意力不集中，兴趣多变，做事有时虎头蛇尾，甚至投机取巧。黏液质类型的人，往往沉静稳重，少言谈能忍耐，情感内向不外露。但反应较慢，比较固执，不易接受新事物。抑郁质类型的人，情感细腻丰富，善于察觉别人未觉之事。但往往孤僻，不善交际，行动迟缓，刻板守旧。每种气质类型有长处也有短处，在任何一种气质类型的基础上都有可能培养良好的品质，也有可能养成不良的习惯。例如，胆汁质的人可能成为热情爽朗、精力旺盛、有进取心的人，也可能成为性情急躁、鲁莽粗暴、办事毛手毛脚的人。

人的气质特性尽管是最稳定的一种心理特征，但是它仍然会在环境的影响下发生一定的变化，具有一定的可塑性。

礼仪的学习和运用可以使人发扬气质的长处，克服弥补气质的短处，形成个性化的、优雅的、令人愉悦的气质形象。英国哲学家洛克也曾就礼仪对气质的影响说过这样一段话：“礼仪的目的和作用使得本来的顽梗变柔顺。使人们的气质变温和，使他敬重别人，和别人合得来。”可见，礼仪知识的学习和礼仪规范的实践是培养优雅气质的有效途径。

### 3. 有利于培养优美的仪表风度

优美的风度是一个人的德、才、学、识等内在素质，具体通过言谈举止、装束打扮、态度作风反映出来的受人欢迎的整体形象。人们常常用文质彬彬、风度翩翩来形容一个人的风度。人们也都希望自己与人交往时潇洒大方，不拘束、不呆板，气度不凡，招人喜欢，受人尊敬。但优美的风度不是一蹴而就的，不仅需要丰富的内涵，而且需要言谈举止得体，这就需要人们在漫长的社会生活中不断学习、积累。礼仪知识的学习，既可以丰富人们的内涵，又能教会人们如何规范自身行为、塑造良好的仪表形象，因而是培养优美风度所不可或缺的。事实上，受过良好礼仪教育或注重礼仪修养的人，无论是在内在素质上，还是在外在行为方式上，都与缺少这种训练的人有着明显的不同。