

# 商业服务业礼仪

李瑞芹 梁玉琴 著



中国商业出版社

95  
F718  
22

2

XAJ21/15

# 商业服务业礼仪

李瑞芹 梁玉琴

C

173152

(京)新登字 073 号

**商业服务业礼仪**

李瑞芹 梁玉琴

\*

中国商业出版社出版发行  
(北京宣武区广安门内报国寺1号)

邮政编码:100053

新华书店总店科技发行所经销  
河北省石家庄市东新印刷厂印刷

\*

787×1092毫米 32开 7.75印张 167千字  
1993年12月第1版 1993年12月第1次印刷  
印数:1—5000册 定价:5.90元  
ISBN7—5044—2151—0/F·1354

## 前 言

随着社会主义市场经济的逐步发展,对外开放的日益扩大,人民生活水平的不断提高,商业、服务业在整个国民经济发展中的作用必然日益突出。社会现阶段的发展,要求商业、服务业相应扩大和发展。因此,商业、服务行业的从业人员将大量增加。提高商业、服务行业全体职工的素质,提高商业、服务业的服务质量迫在眉睫。

应社会发展的需要,最近几年来,不少学者、专家和商业工作者从不同的角度撰写了许多有关商业,服务行业经营活动的专著和读物,介绍了经营之道,管理之术及如何提高商业、服务业的效益等问题。对我国商业、服务业的发展与提高,起到了积极的作用。

我们在多年的教学实践中,深深认识到:随着商业、服务业服务设施的日益完善和发展,随着人们在消费过程中对精神需求满足的日益追求。服务效益的提高更多地取决于服务质量,取决于文明礼貌服务的实现程度,取决于商业、服务行业职工的素质。为此,我们编写了《商业、服务业礼仪》一书,以飨读者。

该书试图从美学、心理学的高度来揭示商业、服务行业的本质和特征;力求从社会学、伦理学的角度来论述商业、服务行业中的服务礼仪、服务质量与服务效益的关系;初步从经济学、管理学的角度介绍了商业、服务业的基本内容、准则、规范

和相关的礼仪要求。

全书共分九章：前六章按教学程序编排，从礼貌与礼仪的基本理论入手进行分析，阐明了服务礼仪、服务质量与服务效益的关系；第三章主要介绍商业、服务业礼仪的共性；第四、五、六章按服务业分类来叙述其服务礼仪的要求与规范。为了便于广大读者阅读和实用，在第六章后面又附录了三章：交际语言艺术；非语言符号的含义；中外习俗礼仪作为阅读篇。

本书在写作过程中，力求体系严谨、语言深入浅出，通俗易懂、融理论性与实用性为一体。该书可作为商业、服务行业中专、职中、就业培训和商业、服务业职工培训的教材，同时也是广大职工了解和掌握服务礼仪知识的普及读物。

该书在编写过程中，主要参考了《中国应用礼仪大全》（郝铭鉴，孙为主编），《旅游工作者的礼貌修养》（张文俊编著），《公关礼仪》（彭沉雷、徐幸起著），《经商说写大全》（李凯源主编），《公共关系实务大全》（王晓进、曾宪植、周汝忠主编），《实用公关在中国》（张晶义、林潮生编著），《旅馆业服务规范》（张洪财主编），《说话的艺术》（高永华著），《说话应答妙谛》（林木阿编著），《经商与口才》（兀戊方其编著），《待人处世的艺术》（詹万生主编）等书，并从中得到了很多有益的启发和资料。同时我们还先后走访了石家庄人民商场、劝业场等有关单位，并得到了有关人员的大力支持。在此特表示诚挚的感谢。

由于我们的水平有限，加之时间仓促，书中若有不妥之处，望同行批评指正，广大读者赐教。

编著者：李瑞芹 梁玉琴

1993年11月于石家庄

# 目 录

## 前 言

## 第一章 礼貌与礼仪 ..... (1)

### 第一节 礼貌 ..... (1)

一、礼貌的主要内容 ..... (1)

二、礼貌的基本要求 ..... (2)

### 第二节 礼仪 ..... (4)

一、礼仪的含义及其分类 ..... (5)

二、礼仪的表现形式 ..... (8)

三、礼仪与个人修养 ..... (9)

### 第三节 礼貌与礼仪的关系 ..... (11)

一、礼貌与礼仪的区别 ..... (11)

二、礼貌与礼仪的联系 ..... (12)

## 第二章 礼仪在社会交往中的地位和作用 ..... (14)

### 第一节 礼仪是社会文明交往的纽带 ..... (14)

一、商品经济的发展促进社会交往的日益扩大 ... (14)

二、礼貌、礼仪是社会文明交往的纽带 ..... (16)

### 第二节 礼仪与服务效益 ..... (17)

一、商业、服务业的基本特征 ..... (18)

二、注重服务中的礼貌和礼仪有助于提高服务效益 ...

..... (19)

## 第三章 商业、服务业礼仪的基本内容 ..... (26)

### 第一节 商业、服务业的语言艺术 ..... (26)

一、商业、服务业语言的范围和作用 ..... (26)

二、商业、服务业语言的基本要求 ..... (27)

|                                |             |
|--------------------------------|-------------|
| 三、常用礼貌用语 .....                 | (30)        |
| <b>第二节 商业、服务业工作人员仪态 .....</b>  | <b>(38)</b> |
| 一、服务人员的站相、坐姿、行态 .....          | (38)        |
| 二、服务人员的手势 .....                | (41)        |
| 三、服务人员的面部表情 .....              | (42)        |
| 四、服务人员的界域 .....                | (44)        |
| <b>第三节 商业、服务业工作人员的仪表 .....</b> | <b>(45)</b> |
| 一、服务人员的形体要求与健美 .....           | (45)        |
| 二、服务人员的岗位着装要求 .....            | (47)        |
| 三、服务人员的容貌与美容 .....             | (47)        |
| <b>第四节 商业、服务业常用文书范例 .....</b>  | <b>(49)</b> |
| 一、日常工作文书 .....                 | (49)        |
| 二、业务工作文书 .....                 | (56)        |
| 三、礼节礼仪文书 .....                 | (66)        |
| <b>第四章 商业服务礼仪 .....</b>        | <b>(71)</b> |
| <b>第一节 商业仪式中的礼仪 .....</b>      | <b>(71)</b> |
| 一、开业典礼的基本礼仪 .....              | (71)        |
| 二、签订商业协议过程中的基本礼仪 .....         | (72)        |
| 三、展销会、重大节日服务中的基本礼仪 .....       | (73)        |
| <b>第二节 营业员的基本礼仪 .....</b>      | <b>(77)</b> |
| 一、商业服务过程中的基本礼仪 .....           | (77)        |
| 二、商品销售中的礼仪 .....               | (87)        |
| 三、商品售后服务中的礼仪 .....             | (90)        |
| 四、商业礼仪小姐 .....                 | (92)        |
| <b>第三节 商品推销中的基本礼仪 .....</b>    | <b>(94)</b> |
| 一、商品推销过程中的基本礼仪 .....           | (95)        |

|                              |              |
|------------------------------|--------------|
| 二、商业洽谈中的基本礼仪 .....           | (96)         |
| <b>第四节 处理商务纠纷中的礼仪 .....</b>  | <b>(98)</b>  |
| 一、处理柜台矛盾中的礼仪 .....           | (98)         |
| 二、处理顾客投诉过程中的基本礼仪 .....       | (99)         |
| 三、处理商业合同纠纷中的礼仪 .....         | (100)        |
| <b>第五章 旅游服务业的服务礼仪 .....</b>  | <b>(102)</b> |
| <b>第一节 客房服务礼仪 .....</b>      | <b>(102)</b> |
| 一、迎送客人礼仪 .....               | (102)        |
| 二、总台服务礼仪 .....               | (105)        |
| 三、客人居住期间的服务礼仪 .....          | (107)        |
| 四、特殊情况下的服务礼仪 .....           | (110)        |
| <b>第二节 餐厅服务礼仪 .....</b>      | <b>(112)</b> |
| 一、餐厅服务人员的仪表、仪容、仪态的基本要求 ..... | (112)        |
| 二、领台服务人员礼仪 .....             | (113)        |
| 三、值台服务人员礼仪 .....             | (114)        |
| 四、帐台服务人员礼仪 .....             | (116)        |
| 五、走菜服务人员礼仪 .....             | (116)        |
| 六、厨台服务人员礼仪 .....             | (118)        |
| 七、对特殊宾客服务时的礼仪 .....          | (119)        |
| <b>第三节 几种场合的服务礼仪 .....</b>   | <b>(121)</b> |
| 一、宴会服务礼仪 .....               | (121)        |
| 二、西餐厅服务礼仪 .....              | (124)        |
| 三、咖啡厅服务礼仪 .....              | (125)        |
| 四、酒吧、酒会服务礼仪 .....            | (126)        |
| 五、茶话会服务礼仪 .....              | (129)        |



|                              |              |
|------------------------------|--------------|
| 六、舞会服务礼仪 .....               | (131)        |
| <b>第四节 其它服务人员的礼仪 .....</b>   | <b>(132)</b> |
| 一、导游人员的服务礼仪 .....            | (132)        |
| 二、司机的服务礼仪 .....              | (134)        |
| 三、总机服务员的服务礼仪 .....           | (136)        |
| <b>第六章 其它服务行业的服务礼仪 .....</b> | <b>(138)</b> |
| <b>第一节 照相业的服务礼仪 .....</b>    | <b>(138)</b> |
| 一、环境布置 .....                 | (138)        |
| 二、服务人员的仪表、仪容要求 .....         | (139)        |
| 三、服务过程中的礼仪 .....             | (139)        |
| <b>第二节 理发业的服务礼仪 .....</b>    | <b>(142)</b> |
| 一、环境布置 .....                 | (143)        |
| 二、营业前的准备工作 .....             | (144)        |
| 三、服务人员的仪表、仪容要求 .....         | (144)        |
| 四、服务过程中的礼仪 .....             | (144)        |
| <b>第三节 沐浴业的服务礼仪 .....</b>    | <b>(148)</b> |
| 一、环境布置 .....                 | (148)        |
| 二、营业前的准备工作 .....             | (149)        |
| 三、服务员的仪表、仪容要求 .....          | (149)        |
| 四、服务过程中的礼仪 .....             | (150)        |
| <b>第四节 洗染业的服务礼仪 .....</b>    | <b>(153)</b> |
| 一、环境布置 .....                 | (153)        |
| 二、营业前的准备工作 .....             | (154)        |
| 三、服务员的仪表、仪容要求 .....          | (154)        |
| 四、服务过程中的礼仪 .....             | (154)        |
| <b>第五节 美容服务业的服务礼仪 .....</b>  | <b>(156)</b> |

|                                 |              |
|---------------------------------|--------------|
| 一、环境布置 .....                    | (157)        |
| 二、服务人员仪表要求 .....                | (158)        |
| 三、服务过程中的礼仪 .....                | (158)        |
| <b>第七章 交际语言艺术 .....</b>         | <b>(161)</b> |
| <b>第一节 交际语言的依据与要求 .....</b>     | <b>(161)</b> |
| 一、交际的成功必须重视语言的艺术 .....          | (162)        |
| 二、正确选择交际语言的依据 .....             | (164)        |
| 三、交际中语言的一般要求与忌讳 .....           | (167)        |
| <b>第二节 交际语言的艺术 .....</b>        | <b>(172)</b> |
| 一、见面交谈的语言艺术 .....               | (172)        |
| 二、交际过程中的语言技巧 .....              | (174)        |
| 三、谈判过程中的语言技巧 .....              | (181)        |
| <b>第八章 非语言符号及其含义 .....</b>      | <b>(189)</b> |
| <b>第一节 无声动态语言 .....</b>         | <b>(189)</b> |
| 一、不同手势和握手姿势的含义 .....            | (190)        |
| 二、面部表情语 .....                   | (195)        |
| 三、行走、跑步的姿态 .....                | (199)        |
| <b>第二节 无声静态语言 .....</b>         | <b>(200)</b> |
| 一、不同的坐姿及含义 .....                | (201)        |
| 二、站相的要求和具体形态 .....              | (202)        |
| 三、人们在生活交往中的界域 .....             | (204)        |
| <b>第三节 社会交往中的服饰礼仪 .....</b>     | <b>(206)</b> |
| 一、服装的选择 .....                   | (207)        |
| 二、装饰品的佩戴 .....                  | (211)        |
| <b>第九章 中外习俗礼仪 .....</b>         | <b>(215)</b> |
| <b>第一节 我国少数民族的风俗习惯与礼仪 .....</b> | <b>(215)</b> |

|                             |              |
|-----------------------------|--------------|
| 一、回族 .....                  | (216)        |
| 二、蒙古族 .....                 | (217)        |
| 三、藏族 .....                  | (219)        |
| 四、维吾尔族 .....                | (220)        |
| 五、壮族 .....                  | (222)        |
| 六、彝族 .....                  | (222)        |
| 七、朝鲜族 .....                 | (223)        |
| 八、傣族 .....                  | (224)        |
| 九、苗族 .....                  | (225)        |
| 十、满族 .....                  | (226)        |
| 十一、白族 .....                 | (226)        |
| 十二、其它少数民族的礼俗 .....          | (226)        |
| <b>第二节 国外的一些礼节和风俗 .....</b> | <b>(228)</b> |
| 一、见面时的礼节 .....              | (228)        |
| 二、日常交往的习惯 .....             | (230)        |
| 三、国外的忌讳 .....               | (233)        |

# 第一章 礼貌与礼仪

在现代社会交往中，礼仪越来越为人们所重视。礼仪就其实质来讲，就是礼貌在交往过程中的程序化、规范化的表现。为了更好地了解礼仪，必须对礼貌有一个较全面的认识。本章主要是介绍礼貌、礼仪的基本内容和基本要求，以及二者之间的内在联系。

## 第一节 礼貌

礼貌是社会交往中最重要的组成部分，也是职业道德的极其重要的规范，是人们思想道德素质中的基本要求。礼貌之所以具有这样的重要地位，是由于礼貌的主要内容和基本要求总是同一定时期内社会所倡导的道德准则相一致的。

### 一、礼貌的主要内容

礼貌是礼仪的基本内容，是文明行为的起码要求。礼貌的基本涵义是指人们在社会交往中做到言语、行为谦虚恭敬，也就是人们在交往中相互表示敬重或友好的行为规范。

从礼貌的概念中可以看出，礼貌作为一种表示友好或尊重的行为规范，是同民族的历史、文化、心理密切相连的。例如，同样是表示尊重、欢迎，除了语言表示外，在我国通行的是握手，而在日本则是鞠躬，在欧洲则流行拥抱。再有，在

我国，熟人相见，习惯上的问候是“您上哪去”？“吃过饭了吗？”通过这种问候表达了对朋友的关心。但在英国则会被认为你不礼貌，而在日本也是忌问的。可见，在不同的民族，不同的时候，礼貌表达的形式和要求是有差别的。这说明，礼貌是一个民族共同文化、共同心理素质的表现。礼貌具有传统性和继承性。虽然礼貌的表现形式上具有差异性，但讲究礼貌则是全世界各民族、各个国家人民的共同要求，从这个意义上讲，礼貌是不分民族、阶级和国家的，是全人类的共同的基本要求，是全人类渴望生活安定、友好相处的心理表现。

## 二、礼貌的基本要求

礼貌作为一种全人类基本的、共同的文明行为的要求，虽然在其具体的表现形式上有一定差异性，但其基本内容和要求是一致的。这就是诚恳、谦恭、和善，有分寸。礼貌的这些基本要求，具体体现在遵守秩序、言而有信、敬老尊贤、待人和气、仪表端庄、讲究卫生等行为上。

遵守秩序是讲礼貌的重要内容之一。因为社会公共秩序是社会每一个成员为保证社会生活稳定与和谐所必须遵守的行为准则。它体现了人们的共同利益，也体现了一定时期内社会对礼貌行为的基本要求。例如，遵守交通规则，保持影剧院的肃静，在公共场所不随便吸烟，按约定时间赴约等等。在这些规定中，体现了一个人对他人利益的尊重和友好的态度。而相反的行为，如在影剧院大声喧哗、不按约定时间赴约等行为都直接损害了他人的利益，是一种对他人不尊重的行为，因而也会使人感到厌恶。

言而有信是要求人们在交往时要彼此尊重和信任，是礼貌要求的重要体现。因为在人们的交往过程中，相互间必然要以各种各样的方式形成互助合作的关系，在这种关系中都包含着双方的利益要求和愿望。这种要求和愿望能否得到实现，取决于双方是否言而有信。所以，在这种关系中，双方能否认真履行自己的职责，是最能体现出一个人是否尊重他人的利益、以诚待人的品格。可见，言必信、行必果不仅是对他人的尊重，也是对自身人格的尊重和珍惜。

敬老尊贤是社会公德的基本要求，也是一种礼貌行为。敬老尊贤是说对为社会做出了一定贡献的老人和才华出众的人给予尊重。这种尊重表示了人们对他们为社会做出的贡献的肯定和评价。敬老尊贤是中华民族的光荣传统，也是我们社会主义精神文明所要倡导的。它有利于社会良好风尚的形成，也有利于社会的发展与进步。

待人和气是说在人与人的交往中，态度要和蔼。态度和蔼是对他人尊重的最基本表现。待人和气有助于交往者在心灵上相互沟通，进而发展为相互理解，形成友好合作的关系。待人和气，从深层次上讲，是对他人自尊心的尊重。我们知道，每个人都有自尊心，而且每个人都要维护自己的自尊心并希望他人尊重自己的自尊心，所以，和气相处是相互尊重、情感融合的基础，也是达到交往目的的基本条件。

仪表端庄，讲究卫生是礼貌的最基本内容，也是上述礼貌行为的基础，因为，仪表端庄，讲究卫生是创造优美良好交际环境的重要内容。如果你请你最尊敬的朋友来家做客，而家里却是杂乱无章，地面不洁，就会使你的朋友从心理上感到不愉快，这是失礼的行为。同样，旅店饭店等公共场所，如

果卫生条件不好，顾客会感到缺乏最基本的待客礼貌，形成对顾客不礼貌的印象。如果你在与他人交往时，衣冠不整，蓬头垢面，尽管你从语言上表示出对其非常的尊敬和欢迎，也很难让对方体会到你对他的礼貌。可见，保持应有的仪表端庄和卫生是礼貌交往的最基本条件。所以，在交往过程中，要使你的行为符合礼貌的基本要求，就应力求做到仪表端庄，温文尔雅，不娇柔造作，飒爽大方，文质彬彬，不卑不亢，同时还要讲究公共场所、家庭和个人卫生。

讲礼貌是一个国家，一个民族的社会风貌，道德水准的重要标志之一，也是一个人思想觉悟文化修养、品德修养程度的重要标志之一。讲礼貌是人类社会发展的客观要求，也是社会主义精神文明建设的重要内容之一。

我们中华民族富有文明礼貌的光荣传统，被称之为“礼仪之邦”。在我国，自古以来就把礼貌、礼仪教育视为道德修养的重要内容加以实施。将礼貌的核心看成“敬”，将人是否懂礼和按礼办事，视为人和动物的区别标志，并认为，只有以礼待人，才能受到别人的尊敬。在我国古代，不但重视礼的教育，而且还注重让学生演习“礼”，使他们的行为举止合乎礼仪。

## 第二节 礼仪

礼仪在现代社会人们的各种交往中，越来越具有重要的作用。之所以是这样，是由礼仪的特定内容所决定的，是因为礼仪是以一种更规范的形式表达出人们之间相互尊重和友好的感情。

## 一、礼仪的含义及其分类

礼仪最初是指在较大较隆重的场合，为表示礼貌和尊重而举行的礼宾仪式。随着社会经济的发展，特别是商品经济的发展，使人们的社会交往日益扩大，人们在各种社会交往中，更加注重礼貌和礼节，礼仪的应用范围也随之扩大了，形成了广义的礼仪概念，即礼仪是指人们与他人交往的程序，方式以及实施交往行为时的外在表象方面的规范，包括语言、仪容、仪态、风度等。

从广义的礼仪概念来看，凡是在人们交往的时候，就有礼仪渗透于其中。礼仪的种类是很多的，如果从不同的行业来划分，可分为：学校礼仪、公关礼仪、公务礼仪、商业、服务行业礼仪、体育礼仪、军队礼仪、外交礼仪、宗教礼仪等。如果从交往的一般程序和过程来划分，可分为：欢迎礼仪、交谈礼仪、宴请礼仪、送客礼仪等。如果从礼仪行为的主体来划分，又可分为：个体礼仪、家庭礼仪、团体礼仪等。

学校礼仪是指教师与学生在教与学的交往过程应遵循的基本程序、方式及行为规范。我们知道，学校是一个特殊的场所和领域。担负着教育人和培养人的神圣使命。由此决定，学校礼仪有着其特定的内容和形式。

教师是人类灵魂的工程师，承担着教书育人、为人师表的职责。所以，教师必须保持仪表的整洁、高雅，行为举止的自然大方，语言的文雅、清晰，态度的和蔼。学生来校学习，是要提高自身文化修养和道德修养。为了培养学生的爱国主义和集体主义精神，良好的道德观念和行为，要求学生衣冠端正，举止文明，遵守纪律，尊敬师长，艰苦朴素，同



时，还要有一些必要的礼仪形式。例如，在重大节日期要统一着装，每天集体列队举行升旗仪式，上课全体起立，向教师行注目礼等。

公关礼仪是指在一切公共关系活动中，应遵循的交往程序、方式及行为规范等。在公共关系中，交往的双方都是抱有特定的交往目的的，为实现交往目的，必然都愿意给对方以良好的形象并取得对方的信任。为此，必须使自身仪表端庄，有风度美，谈吐文雅，举止大方潇洒。并要根据不同的场合，不同的交往内容，选择得体的服饰。同时还要在各种交往仪式中遵循约定俗成的各种礼节、仪式。

公务礼仪是指日常、正常的公务活动中应遵循的基本原则、程序、方式及行为规范等。公务的内容很广，一般来讲是指公文、汇报、会议、信访等。依据具体的内容不同，其公务礼仪的形式不尽相同。公文礼仪的主要体现，是在公务中依据对象的不同，内容的不同，而有不同的行文格式，以体现出公文发出者对对方应有的礼貌和尊重。汇报、会议、信访等都将在人的交往中完成。因此，其礼仪形式是基本相同的，即遵守时间，注重服饰的整洁，仪表端庄，举止大方合身份，认真倾听别人的发言，讲话要简洁、准确，并适当运用礼貌语言等。

体育礼仪是指在各类体育活动中应遵循的基本程序、方式和行为规范。体育礼仪主要是表现在运动会的仪式中，运动员比赛过程中和观众的观赏过程中。运动会仪式，可以有各种形式，但是作为东道主对运动员和各位来宾的欢迎之意，对观众的感谢之情和对运动员取得良好成绩的祝贺等礼仪要求则是必不可少的。因此，会场一定要精心布置，运动员要