

礼赢天下：中华与世界礼仪全览

名家手笔，打造最权威的礼仪百科！

深入浅出，成就举手投足间的魅力！

服务礼仪是服务行业从业人员在自己工作岗位上从事服务活动时所应遵守的职业道德和行为规范。现代服务行业礼仪，是一般社会礼仪在服务行业的具体运用。本书内容包括两大部分，一部分介绍服务行业从业人员的基本礼仪要求，包括仪容礼仪、服饰礼仪、仪态礼仪、语言礼仪、待客礼仪等等；另一部分对几个重要的服务行业的礼仪作了专门的介绍，包括商场服务礼仪、银行服务礼仪、交通服务礼仪、旅游服务礼仪等。本书内容具有鲜明的时代特点和服务特色，是各行业服务人员塑造个人形象和企业形象，做好服务工作的行为指南。

服务礼仪

舒静庐 主编

SERVICE ETIQUETTE

羡慕别人有魅力？

《中华与世界礼仪全览》祝你一臂之力！

涵盖日常、商务、职场方方面面，高端大气上档次的礼仪百科！

礼赢人心，以礼赢天下，展中华之传统，扬世界之精华

《中华与世界礼仪全览》让你一览礼仪之天下

上海三联书店

礼赢天下：中华与世界礼仪全览

名家手笔， 打造最权威的礼仪百科！

深入浅出， 成就举手投足间的魅力！

服务礼仪是服务行业从业人员在自己工作岗位上从事服务活动时所应遵守的职业道德和行为规范。现代服务行业礼仪，是一般社会礼仪在服务行业的具体运用。本书内容包括两大部分，一部分介绍服务行业从业人员的基本礼仪要求，包括仪容礼仪、服饰礼仪、仪态礼仪、语言礼仪、待客礼仪等等；另一部分对几个重要的服务行业的礼仪作了专门的介绍，包括商场服务礼仪、银行服务礼仪、交通服务礼仪、旅游服务礼仪等。本书内容具有鲜明的时代特点和服务特色，是各行业服务人员塑造个人形象和企业形象，做好服务工作的行为指南。

服务礼仪

舒静庐 主编

SERVICE ETIQUETTE

羡慕别人有魅力？

《中华与世界礼仪全览》祝你一臂之力！

涵盖日常、商务、职场方方面面，高端大气上档次的礼仪百科！

以礼赢人心，以礼赢天下，展中华之传统，扬世界之精华

《中华与世界礼仪全览》让你一览礼仪之天下



上海三联书店

图书在版编目 (CIP) 数据

服务礼仪 / 舒静庐主编. —上海:
上海三联书店, 2014. 7

ISBN 978 - 7 - 5426 - 4844 - 0

I. ①服… II. ①舒… III. ①服务业—礼仪
IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 144084 号

服务礼仪

主 编 / 舒静庐

责任编辑 / 陈启甸

特约编辑 / 田凤兰 袁 梅

监 制 / 吴 昊

出版发行 / 上海三联书店

(201199) 中国上海市都市路 4855 号 2 座 10 楼

<http://www.sjpc1932.com>

印 刷 / 三河市天润建兴印务有限公司

版 次 / 2014 年 9 月第 1 版

印 次 / 2014 年 9 月第 1 次印刷

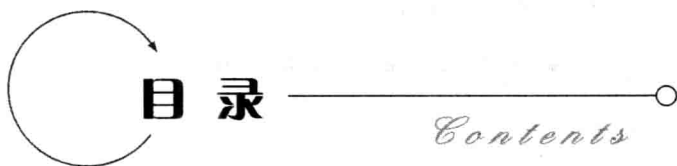
开 本 / 787 × 1092 1/16

字 数 / 242 千字

印 张 / 17.00

ISBN 978 - 7 - 5426 - 4844 - 0/G. 1340

定 价: 28.50 元



目 录

Contents

※ 绪章 服务礼仪概述 ※

一、服务礼仪助力服务业的发展

1. 服务礼仪是服务人员标准规范 / 2
2. 职业道德是服务礼仪的核心 / 3
3. 服务礼仪能够创造良好的社会效益 / 5

二、服务人员的素质要求与三大规范

1. 提升服务人员的职业素质要求 / 7
2. 规范服务人员的道德操守 / 8
3. 注重服务人员的规范语言 / 9
4. 培养服务人员的规范行为 / 12

※ 第一章 服务人员的仪容仪表与仪态礼仪 ※

一、服务人员的仪容礼仪

1. 面部修饰突出洁净卫生自然 / 16
2. 仪容修饰要注重细节 / 17
3. 发部修饰要符合服务岗位要求 / 19
4. 手臂修饰不可忽视 / 22
5. 腿脚修饰要符合工作性质 / 24

目 录

6. 女性化妆要遵守化妆守则 / 25
7. 善于化妆, 塑造良好的自我形象 / 26
8. 避免错误的化妆方法 / 28

二、服务人员的服饰礼仪

1. 穿着正装是对服务人员的基本要求 / 30
2. 穿着便装要适应场合与个性 / 33
3. 穿着西装应符合国际惯例 / 35
4. 套裙穿着要满足服务行业要求 / 38
5. 穿出女款旗袍的特色风采 / 42

三、服务人员的仪态礼仪

1. 以规范的站姿塑造服务形象 / 43
2. 走姿要符合服务岗位规范 / 44
3. 以正确的坐姿体现良好的服务素质 / 45
4. 蹲姿要做到姿势优美和规范 / 47
5. 手势要做到自然、文明、礼貌 / 48
6. 目光的运用大有讲究 / 50
7. 微笑是最有价值的服务表情 / 52

※ 第二章 服务人员的语言礼仪 ※

一、服务人员的文明用语

1. 称呼恰当, 区分对象防犯忌 / 56
2. 口齿清晰, 合乎礼仪重柔和 / 58

3. 用词文雅，谦恭敬人免俗气 / 60

二、服务人员的礼貌用语

1. 礼貌语：诚心不落俗套 / 61
2. 问候语：主动致以敬意 / 62
3. 迎送语：待客有始有终 / 63
4. 请托语：求人时多用谦语 / 64
5. 致谢语：自然地表达敬意 / 65
6. 征询语：标准、礼貌地使用 / 66
7. 应答语：规范地与人应对 / 67
8. 赞赏语：精准和恰当地说出 / 68

※ 第三章 服务人员的待客之道 ※

一、服务人员礼貌待客

1. 文明服务：体现礼仪素质 / 70
2. 礼貌服务：提升服务层次 / 73
3. 主动服务：满足宾客所需所求 / 74
4. 热情服务：发自内心满腔热情 / 76
5. 周到服务：做到宾至如归 / 77

二、服务人员的“3A”规则

1. 亲和友善，接受服务对象 / 78
2. 实心实意，重视服务对象 / 80
3. 恰到好处，赞美服务对象 / 82

※ 第四章 商场服务礼仪 ※

一、商场服务的基本要求

1. 树立良好的服务意识 / 86
2. 提供热情优质的服务 / 86
3. 创造零干扰的服务环境 / 88

二、服务人员的语言技巧及禁忌

1. 讲究文明服务的语言技巧 / 90
2. 不说禁言忌语 / 92

三、商品展示与商品导购服务礼仪

1. 店内商品展示重在利于服务 / 93
2. 把握接近顾客的方式与礼节 / 95
3. 用出色服务影响顾客 / 96
4. 以导购礼仪有效地争取顾客 / 98

四、柜台服务与超市服务礼仪

1. 提高标准规范柜台服务 / 100
2. 重视超市售货的服务礼仪 / 102
3. 讲究态度方法，热忱接待顾客 / 104

五、商品的售后服务礼仪

1. 送货：遵守承诺，按时送达 / 106
2. 安装：一丝不苟，排忧解难 / 107
3. 商品退换：无条件方便顾客 / 108

※ 第五章 酒店服务礼仪 ※

一、酒店服务的特点与基本要求

1. 酒店服务的特点 / 112
2. 对酒店服务的基本要求 / 114

二、酒店前厅部的服务礼仪

1. 前厅部员工的素质要求 / 117
2. 门厅的迎送服务礼仪 / 119
3. 总台的接待礼仪 / 121
4. 大堂经理的接待礼仪 / 123
5. 总机话务员的服务礼仪 / 125
6. 大堂经理或总台处理投诉的礼仪 / 128

三、酒店客房部的服务礼仪

1. 客房部员工的素质要求 / 130
2. 迎接客人的礼仪 / 132
3. 整理清洁客房的礼仪 / 133
4. 与客人交谈的礼仪 / 135
5. 做好送客服务工作 / 136

※ 第六章 银行服务礼仪 ※

一、服务的基本要求

1. 服务设施：保证便民与安全 / 140
2. 营业机构：服务社会和民众 / 143

目 录

3. 工作人员：严肃法纪讲文明 / 144
4. 对客户一视同仁地提供周到服务 / 145
5. 严格标准，规范行为举止 / 146

二、不同岗位人员的服务礼仪

1. 储蓄人员的服务礼仪 / 148
2. 会计人员的服务礼仪 / 149
3. 出纳人员的服务礼仪 / 150
4. 信贷人员的服务礼仪 / 151

※ 第七章 交通服务礼仪 ※

一、交通服务礼仪的基本要求

1. 真诚、热情地接待每一位乘客 / 154
2. 控制情绪，面对不良情况时处变不惊 / 156
3. 对特殊乘客给予特殊的服务 / 157

二、出租车的服务礼仪

1. 以多种方式迎接乘客 / 159
2. 主动热情地迎客上车 / 161
3. 给予乘客以协助与关照 / 161
4. 坚决杜绝无故拒载行为 / 163
5. 选择路线要为顾客着想 / 164
6. 满足乘客的正当服务需求 / 165
7. 讲究技巧，规范服务用语 / 167

三、大中型客车的服务礼仪

1. 表情要体现友好与尊重 / 169
2. 语言要符合文明礼仪规范 / 170
3. 高度重视文明与安全驾驶 / 172

四、空乘人员的服务礼仪

1. 微笑亲和让乘客宾至如归 / 175
2. 问候舒心切忌毫无表情 / 175
3. 语言得体, 避免乘客误解 / 177
4. 动作规范, 做到严谨、准确 / 178

※ 第八章 餐饮服务礼仪 ※

一、餐饮服务的基本礼仪要求

1. 餐饮服务要遵循行业特点 / 182
2. 餐饮服务重在服务的内容 / 184
3. 餐饮人员必须注重服务礼仪 / 185
4. 用语要文明, 说话要得体 / 187
5. 讲究服务次序, 注重迎送礼节 / 188

二、中式餐饮的服务礼仪

1. 了解中国菜的特点 / 190
2. 把握中餐厅的特点 / 192
3. 创新中餐服务方式 / 193
4. 做好餐前准备十分重要 / 196

目 录

5. 开餐服务：尊重客人的意愿 / 197

6. 就餐服务：做到顾客满意 / 199

三、西式餐饮的服务礼仪

1. 把握特点，精心烹制西餐 / 203

2. 根据不同菜系制作西菜菜肴 / 205

3. 了解西菜的主要组成部分 / 208

4. 讲究西菜与酒水的搭配 / 209

5. 严格依照西餐的服务程序 / 209

6. 讲究席次安排与餐具排列 / 210

7. 西餐的点菜服务不可忽略 / 211

8. 上菜程序与方法不能失礼 / 212

※ 第九章 旅游服务礼仪 ※

一、旅游服务的特点与基本要求

1. 认识旅游服务的特点 / 216

2. 旅游服务需要遵守基本原则 / 218

3. 提升满意度需要提供优质服务 / 220

4. 服务人员需要具有良好的职业心理素质 / 221

二、旅行社接待服务礼仪

1. 接待准备是最重要的服务环节 / 222

2. 门市接待礼仪至关重要 / 223

3. 商务接待，礼仪不可或缺 / 225

4. 商务拜访，礼仪细节要到位 / 226
5. 把握国际旅游洽谈的礼仪 / 227
6. 重视特殊团队的接待礼仪 / 231
7. 受理旅行投诉，做到有错必纠 / 232

三、导游服务礼仪

1. 导游人员需要具有过硬的素质 / 235
2. 职业技能是导游人员的基本功 / 237
3. 文化修养为导游人员树形象 / 238
4. 注重导游人员的心理素质培养 / 240
5. 迎客礼仪：导游必备的技能 / 241
6. 带客游览：导游应会的礼仪 / 244
7. 提升导游人员的语言表达能力 / 245
8. 与游客沟通协调务必讲礼仪 / 248
9. 礼貌送客，导游圆满结束 / 251

四、旅游景区的服务礼仪

1. 旅游景区服务的基本要求 / 253
2. 票务服务是服务礼仪的重要环节 / 254
3. 旅游景区入门接待的服务礼仪 / 256
3. 景点购物：树立诚信意识 / 258
4. 服务规范：从业人员职业素养 / 259
5. 安保服务关键在防范意识 / 262

绪章

服务礼仪概述

我国是一个历史悠久的文明古国，素有“礼仪之邦”的美称，具有讲究文明礼貌的优良传统。在一定意义上，礼仪反映了一个国家、地区或民族的文明、文化和风尚。随着社会的进步和发展，服务的理念越来越深入人心。一个单位的服务水平、服务质量，将直接影响其整体形象以及所产生的经济效益和社会效益。因此，对服务礼仪的学习和掌握已受到各界的广泛关注。目前，在服务行业以及其他相关行业内，普及、推广服务礼仪，具有多方面的重要意义。

一、服务礼仪助力服务业的发展

礼仪是人们在长期社会交往活动中，逐步形成的用来指导与约束人们交往行为的规范，是协调社会成员相互交往关系的行为准则。

在服务行业内普及、推广服务礼仪，具有多方面的重要意义。讲究服务礼仪，有助于提高服务人员的个人素质，有助于更好地对服务对象表示尊重，有助于进一步提高服务水平与服务质量，有助于塑造并维护服务单位的整体形象。有助于使服务单位创造出更好的经济效益和社会效益。

1. 服务礼仪是服务人员的标准规范

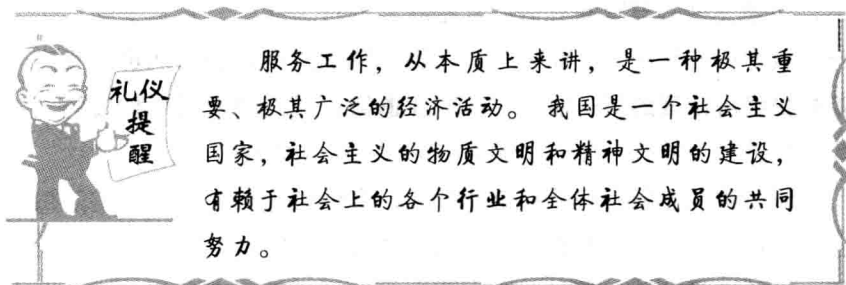
服务礼仪，通常指的是礼仪在服务行业之内的具体运用。一般而言，服务礼仪是泛指服务人员在自己的工作岗位上所应当严格遵守的行为规范。所谓行为，指的是人们受自己的思想意志的支配而表现在外的活动。所谓规范，则是指标准的、正确的做法。由此可见，行为规范是指人们在特定场合之内进行活动时的标准的、正确的做法。**服务礼仪的基本内涵，是指服务人员在自己的工作岗位上向服务对象提供服务时的标准的、正确的做法。**

服务礼仪的重要特征是实用性很强。同礼仪的其他门类相比，服务礼仪具有明显的规范性和可操作性的特点。具体来讲，服务礼仪主要以服务人员的仪容规范、仪态规范、服饰规范、语言规范和岗位规范为其基本内容。在其中的各个具体问题上，服务礼仪对于服务人员到底应该怎么做和不应该怎么做，都有周详的规定和特殊的要求。离开了这些由一系列具体做法所构成的基本内容，服务礼仪便无规范性与可操作性可言，而且也将无从谈起。

在普及、推广服务礼仪的过程中，强调服务礼仪的规范性、可操作性是完全必要的。服务人员只有明确了服务过程之中正确做法与不正确做法

之别，才能够更好地为服务对象进行服务。

与此同时，还应要求服务人员学习并掌握一些服务礼仪的基本理论。服务礼仪的基本理论，指的主要是运用服务礼仪的一般规律。它是对服务礼仪及其运用过程的高度概括与抽象。服务人员一旦学习并掌握了服务礼仪的基本理论，就能够更好地领会和运用它，并且在实践中将其融会贯通。



2. 职业道德是服务礼仪的核心

在服务工作中，全体从业人员需要树立良好的职业道德风尚。这不仅有助于社会主义物质文明的建设，而且也是社会主义精神文明建设的基本要求。任何一名服务人员，如果在其工作岗位上不讲职业道德，除了不能胜任其本职工作之外，还会产生一连串的连锁反应，直接有损于社会风气。这主要是因为，服务行业是观察社会风气的一个重要窗口。作为“窗口行业”，服务行业与社会接触面最广，与人民生活最息息相关。服务人员的日常工作，从某种意义上讲，直接体现着一个国家和人民的精神面貌和道德水准。

什么是职业道德呢？所谓职业，通常是指个人在社会上所从事的作为本人主要生活来源的工作。从实质上看，职业乃是社会职能专业化和个人角色社会化二者之间的统一。所谓道德，则是指人们共同生活及其行为的准则，也是用以对人们的思想和行为进行评价的标准。简单而通俗地说，道德实际上就是在社会上做人的规矩和道理。道德属于社会的意识形态之一，它以善恶、美丑、荣辱观念为标准，通过社会舆论、传统习惯、内心

信念，调节着人们的自我行为、人与人之间的关系，并对社会生活发挥着约束作用。在社会生活里，每一个人时刻都在自觉或不自觉地运用自己的思想或行动去处理自己与他人之间的关系。如果他的思想、行动符合当时社会上公认的准则，他就是一个讲道德的人；反之，他就会被视为一个不道德的人。

由此可见，职业道德指的就是从事某一具体职业的人，在其工作岗位之上，所须遵循的与其职业活动紧密联系的行为准则，它本身受到个人素质与自我良心的制约。总而言之，**任何一种相对完善的市场经济秩序，主要都是由经济伦理的第一层次——职业道德以及经济信用所构成的。**二者皆为人们的行为准则，使人们的经济交往有一定的规范。

由于各种职业所固有的社会性质和社会地位不尽相同，决定了每一种职业在道德上往往都会有着自己的特殊要求，各行各业都有与本行业的性质相一致的道德准则。例如，经商要有商德，行医要有医德，执教要有师德，从艺要有艺德，等等。因此，完全可以将职业道德称之为一种高度社会化的角色道德，一种软性的行为规范。

一般而论，每一种职业，都包括着体现着自己的社会地位与社会关系的三大要素——责、权、利。所谓“责”，是指各种社会职业都必须承担着一定的社会责任。所谓“权”，是指各种社会职业都享有一定的职权，即拥有一定的社会权力。在如何承担和行使职业权力上，体现着人们的社会公德。所谓“利”，则是指各种社会职业实际上都体现着一定的利益关系。尤其是那些以公众为服务对象的行业，如服务行业，通常都是国家利益、公众利益、行业利益和个人利益的集结点。如何正确处理它们各自之间的关系，既是职业的“责”、“权”之所在，也是职业道德的内在内容。

职业道德，是服务礼仪的主要理论基石之一。服务行业的职业道德，是指服务人员或服务过程中，接待自己的服务对象，处理自己与服务对象、与所在单位和国家之间的相互关系时所应当遵守的职业行为的准则。

服务行业的职业道德的核心思想，是要为人民服务，对服务对象负责，让对方对服务质量称心满意，并且通过全体服务人员的一言一行，传达出本单位对于服务对象的体贴、关心与敬意，反映出本单位全心全意为人服务，积极进取、报效国家与社会的精神风貌。

服务行业职业道德的具体内容，主要包括对于服务人员在思想品质、服务态度、经营风格、工作作风、职业修养五个方面的规范化的要求。它们都是用以调节服务人员在其工作中的各种人际关系的行为准则。



只有掌握了服务行业的职业道德的核心思想，才能够加深对其具体内容的理解；只有掌握了服务行业的职业道德的具体内容，才能够加深对其核心思想的理解。这二者之间，实际上是相辅相成的。

3. 服务礼仪能够创造良好的社会效益

礼仪是作为一种约束机制产生和发展的，而且礼仪比起法律，其约束机制更为广泛、深入，更易于接受。因而礼仪对社会发展所发挥的作用也更为显著。在人类社会发展到经济、文化高度发达的今天，服务礼仪将为社会的进步和人类的文明，发挥更大的作用。

◇ 服务礼仪有益于组织与个人塑造良好形象

“形象”是一个人的外观、形体在社交中、在对方心目中形成的综合化、系统化的印象，是影响交往能否融洽、交往能否成功的重要因素。出于自尊的原因，人人都希望在公众面前有一个良好的形象，以受到别人的信任和尊重，使人际关系和谐、融洽。所以，人们非常重视为自己塑造一个良好的社会形象。

服务礼仪是塑造个人良好形象的重要手段。在服务工作中，言谈讲究礼仪，可以变得文明；举止讲究礼仪，可以变得高雅；穿着讲究礼仪，可以变得大方；行为讲究礼仪，可以变得美好。

同时，一个单位、一个企业通过讲究服务礼仪，可以在公众心目中，塑造出良好的社会形象，使自身在激烈的市场竞争中，取得公众的信任，得到社会的认可，产生出良好的社会效益和经济效益。