



北京市高等教育精品教材立项项目

旅行社礼仪

L Ü X I N G S H E L I Y I

张胜男 编著



旅游教育出版社

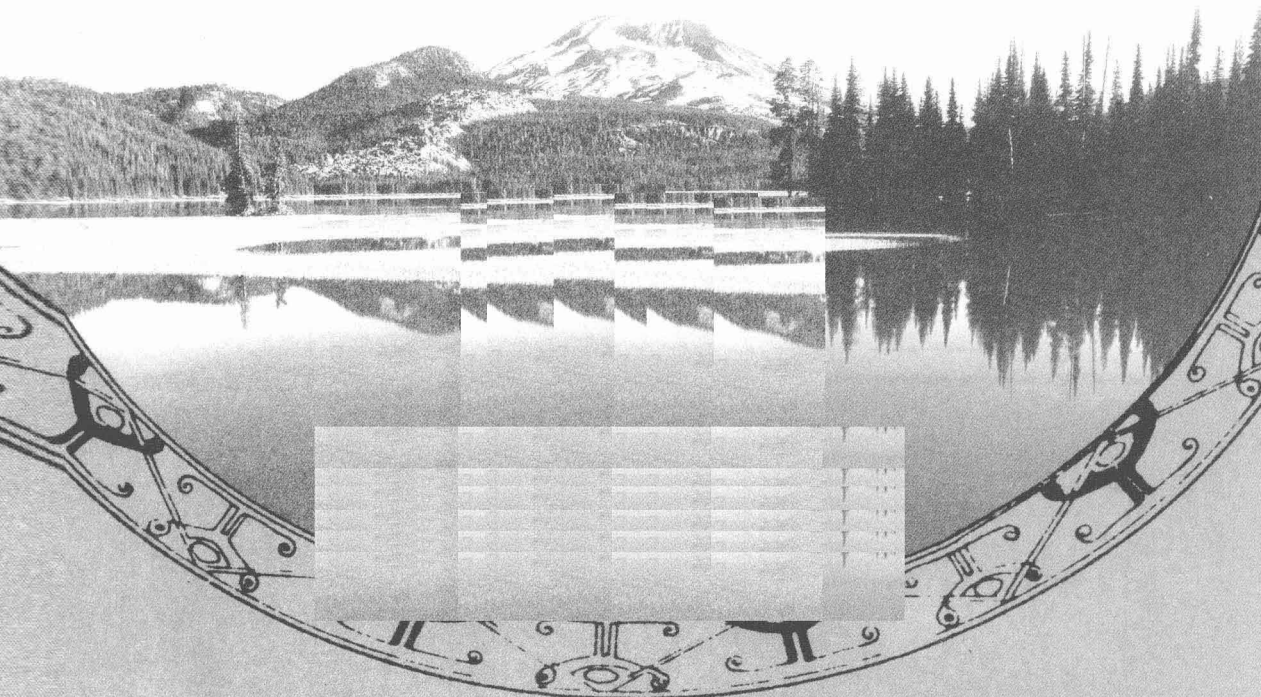


北京市高等教育精品教材立项项目

旅行社礼仪

L Ü X I N G S H E L I Y I

张胜男 编著



旅游教育出版社

策 划:丁海秀
责任编辑:梁 爽
美术设计:王 强
插 图:王 强 任大鹏

图书在版编目(CIP)数据

旅行社礼仪 / 张胜男编著. —北京:旅游教育出版社,2010.6
ISBN 978 - 7 - 5637 - 1891 - 7

I. ①旅… II. ①张… III. ①旅行社—礼仪 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 202891 号

旅行社礼仪

张胜男 编著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E - mail	tepx@163. com
印刷单位	河北省三河市灵山红旗印刷厂
装订单位	河北省三河市盛凯文装订厂
经销单位	新华书店
开 本	787 × 960 1/16
印 张	14.75
字 数	235 千字
版 次	2010 年 6 月第 1 版
印 次	2010 年 6 月第 1 次印刷
印 数	1 ~ 5000 册
定 价	24.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

本 部 門 之 工 作 計 劃 已 經 完 成 並 經 上 級 批 准 執 行

本教材的写作准备较为充分,作者曾深入旅行社及其相关业务部门进行实地访问和考察,广泛搜集和查阅古今中外相关文献资料及国内外学界、产业界最新信息,充分研读和融会学界前沿成果,联系国际和国内旅行社发展的实践,在此基础上谋篇布局,构思框架。

教材定位在高等学校本科生、研究生、高等职业教育等不同层面的学生和旅行社从业人员。本教材的特色主要体现在:

(2)理论与实践相结合,博采众长。教材理论阐述力求透彻,吸收了古今中外礼仪文化的精华,依据基本理论,结合具体案例,在“经典案例”分析和“思考问答”中进一步巩固和深化教材内容,并引发学生进入更高层次的思考。

(4)教材充分体现学科的交叉、互补与交融。教材内容每一章节都是一个专

题,层层展开,又彼此呼应。从小专题到大专题,彼此互相衔接。注重知识的难点、重点和学科前沿知识,覆盖学科知识的深度和广度。

(5)本书关键环节设有插图,使本书内容更加形象生动,并具有可操作性。

本书由首都师范大学资源环境与旅游学院张胜男副教授编著。研究生牛蓓、雷蕾、李珊等同学收集资料、编写部分案例,并参与部分章节的写作,定稿时牛蓓同学将图片插入文中。张胜男老师制定大纲、主要撰稿和定稿。吴超、张璐、刘扬三位研究生为本书的写作做了相关工作。上述同学参与写作的章节如下:

第2章第二节中的“五、交际的空间距离”:牛蓓,张胜男

第3章:牛蓓,张胜男

第4章中的“第四节 会展礼仪”:牛蓓,张胜男

第6章中的“第一节 导游仪表礼仪”:李珊,张胜男

附录:雷蕾,张胜男

吴超、张璐、刘扬同学负责查阅相关资料。

在本书的写作过程中,首先感谢首都师范大学资源环境与旅游学院胡月华老师,是胡老师在2004年的一个偶然机会里,提议并鼓励我讲授礼仪学课程。之前,自1993年我讲授旅行社管理课程以来,如何规范旅行社的行业竞争,使中国旅游业走上良性发展的轨道,一直是困扰我的难题。在讲授礼仪学之后,从一个新的角度,我萌发了从文化礼仪层面规范旅行社从业人员素质的思路,这也就构成了“旅行社管理”与“礼仪学”交叉学科的特点,为我写作《旅行社礼仪》奠定了基础。

感谢旅游教育出版社丁海秀老师。是丁老师肯定了《旅行社礼仪》这本书的写作价值,并多次原谅我因事务繁忙而推延交稿时间。

感谢中国职业画家、北京大学软件与微电子学院数字艺术系王强教授为本书插图。王教授为此付出了大量辛劳,插图使本书大为增色。

感谢各位领导的支持。本书在争取教材资助和申报北京市高等教育精品教材立项的过程中,首都师范大学常务副校长宫辉力教授、中国人民大学公共管理学院副院长严金明教授,对本书的学术水平、创新与特色、可能性及使用价值等进行推荐,使本书的写作得到重要的支持和帮助。

本书是在前期学术成果的基础上进行写作完成的,参考引用了国内外相关文献资料。在此,谨向我们引用和参考的文献资料的专家学者致以诚挚的谢意!恳请专家学者和同行对本书的缺憾与不足提出宝贵意见和建议。

张胜男

2009年6月

目 录

第1章 旅行社服务礼仪概述	1
本章导读	1
第一节 礼仪与社会	1
一、中国社会礼仪文明的起源与发展	1
二、礼仪及其表现形式	3
三、东方礼仪与西方礼仪	5
第二节 旅行社服务礼仪特点与原则	8
一、旅游服务的特殊性	8
二、旅行社服务礼仪的特点	10
三、旅行社服务礼仪的原则	12
经典案例	13
案例1 背后鞠躬	13
案例2 我不愿意在礼貌上不如任何人	14
思考问答	14
第2章 旅行社办公礼仪	15
本章导读	15
第一节 日常办公礼仪	15
一、员工自律	15
二、同事间礼仪	16
三、上下级礼仪	17
第二节 岗位接待礼仪	19
一、介绍礼仪	19
二、握手礼仪	22
三、其他相关礼节	27
四、名片礼仪	32
五、交际的空间距离	34
经典案例	34

案例1 接待冷淡失去了好生意	34
案例2 接待礼节程序	35
案例3 着装举止	35
案例4 常用礼貌语言	36
案例5 松下幸之助的企业形象	36
案例6 京剧艺术大师梅兰芳的成功	36
思考问答	37
第3章 旅行社业务活动礼仪	38
本章导读	38
第一节 旅行社与交通部门业务活动礼仪	38
一、航空公司	38
二、铁路部门	39
三、公路部门	40
第二节 旅行社与酒店业务活动礼仪	40
一、酒店的选择	41
二、销售部	41
三、前厅部	41
四、客房部	42
五、餐饮部	43
经典案例	43
案例1 帮助游客把美好回忆带回家	43
案例2 旅行社与航空部门的协调	43
案例3 导游员协调与引导	44
思考问答	45
第4章 旅行社商务洽谈礼仪	46
本章导读	46
第一节 谈话礼仪	46
一、谈论的内容	46
二、谈话的方式	47
三、商务洽谈礼仪	48
四、商务洽谈技巧	49
第二节 通信礼仪	50
一、拨打与接听电话	50
二、手机交流	52
第三节 礼品礼仪	52

一、礼品的定位与选择	52
二、馈赠艺术与操作细节	53
三、礼尚往来	54
四、鲜花为礼	55
五、注意习俗与禁忌	57
第四节 会展礼仪	60
一、精心准备,注重整体形象	60
二、主题鲜明,合理布置展台	62
三、热情接待,运用解说技巧	62
经典案例	64
案例1 不和谐的手机声	64
案例2 日本人的商务礼仪	64
案例3 韩国人的商务礼仪	65
思考问答	65
第5章 旅行社涉外礼仪	66
本章导读	66
第一节 积极传播祖国文化	66
一、保持国格人格,维护国家利益	66
二、规范个人形象,展现企业精神	66
三、真诚服务,宣传祖国自然与文化	67
第二节 尊重当地传统文化和风俗习惯	67
一、入国问禁,入乡随俗	67
二、信守约定和承诺	68
三、尊重隐私	69
四、热情有度	69
五、女士优先	70
六、时间安排	70
七、礼仪音乐	71
八、其他称谓与仪式	71
九、环保文明	72
经典案例	73
案例1 守时	73
案例2 维护国家利益	73
案例3 国际交往中的细节	74
思考问答	74

第6章 导游形象礼仪	75
本章导读	75
第一节 导游仪表礼仪	75
一、容貌卫生整洁	75
二、发型修饰得体	76
三、服饰庄重大方	76
四、体现仪表风度	79
第二节 导游仪态礼仪	80
一、神态亲切友好	80
二、优雅得当的手势与体态语	82
三、站姿端正	90
四、行姿规范	94
五、坐姿优雅	99
六、蹲姿标准	104
经典案例	106
案例1 布什出任总统	106
案例2 游客不愿和导游员在一起	106
案例3 朴素也是一种美——安娜·卡列尼娜身着黑色晚礼服参加舞会	106
案例4 十二次微笑的力量	107
案例5 “美龄热”	108
思考问答	108
第7章 导游服务礼仪	109
本章导读	109
第一节 导游服务特点与职能	109
一、导游的发展与服务特征	109
二、导游服务艺术	113
第二节 导游日常交往礼仪	117
一、拜访游客	117
二、接待游客	117
三、方位礼仪	118
四、乘车礼仪	119
五、电梯礼仪	121
第三节 导游讲解游览礼仪	122
一、“说的”要比“唱的”好	122
二、目光语	123

三、姿态语	124
第四节 至诚服务,取得亲和效应	124
一、把握“3A”规则	124
二、坚守白金法则,提供特色服务,进行双向沟通	126
三、待人如己,形成“亲和力”	127
四、至诚服务,善始善终	127
第五节 团队接待礼仪	128
一、准备工作	128
二、接团服务	129
三、再度合作	130
四、迎接VIP旅游团队礼仪	130
五、对特殊游客的服务	131
第六节 积极引导游客遵守礼仪规范	132
一、特殊公共场所的礼仪	132
二、组团社与导游的职责	136
经典案例	138
案例1 “言行一致”	138
案例2 组团社与地接社责任	138
案例3 导游员与领队的配合与协调	139
案例4 积极引导游客	139
案例5 做负责任的导游	140
案例6 小处随便不得	140
案例7 梅兰芳与今井泰藏的友谊	141
思考问答	141
第8章 附录	142
本章导读	142
第一节 我国传统风俗节庆礼仪	142
一、元旦	142
二、春节	142
三、元宵节	143
四、清明节	144
五、端午节	144
六、中秋节	145
七、重阳节	146
八、情人节	146

第二节 我国少数民族社交礼仪与禁忌	146
一、蒙古族	147
二、回族	152
三、维吾尔族	154
四、藏族	155
五、壮族	157
六、满族	159
七、朝鲜族	161
八、彝族	162
九、傣族	163
十、苗族	164
十一、土家族	165
十二、白族	166
十三、哈萨克族	166
第三节 我国主要客源国及地区风俗礼仪	169
一、亚洲地区	169
二、欧洲地区	184
三、美洲和大洋洲地区	192
四、非洲地区	199
第四节 世界宗教文化礼仪	202
一、基督教	202
二、伊斯兰教	206
三、佛教	209
四、道教	215
经典案例	219
案例1 “真丝手帕”引起的风波	219
案例2 送花的艺术	220
案例3 尊重游客宗教信仰	220
案例4 伊斯兰教礼仪规范	220
案例5 寺庙宗教仪式	220
思考问答	221
参考文献	222

第1章

旅行社服务礼仪概述

本章导读

礼仪是一种道德规范和行为准则,是“礼节”与“仪式”的组合,指人际交往中以一定的、约定俗成的程序方式表现“律己”和“敬人”的基本规则。旅行社礼仪是礼仪在旅行社服务中的具体体现与运用。旅行社礼仪不仅要求包含一般服务礼仪所要求的仪容、仪态、服饰、语言等方面的行为规范,还包括旅游从业人员服务的精神状态、语言修养及旅游接待与服务等礼仪技能的具体操作和应用技巧等更深层次的内容。

第一节 礼仪与社会

一、中国社会礼仪文明的起源与发展

(一) 礼的起源

凡人之所以为人者,礼仪也。人类最初的礼仪,是表达对神秘而不可知的自然界的敬畏与祈求,礼仪起源于古代祭祀活动。(如图1-1)我国古辞书《说文解字》中解释为“礼也,所以事神、致福也”,即礼是用来“事神”、“致福”的形式。《辞源》对礼仪的概括是“礼仪,行礼之仪式”。

(二) 礼的形成

公元前11世纪,周公摄政,有鉴于殷商的灭亡,提出施行“德政”,制定一套全新的政治制度和系统的行为规范。在当时,制度与规范,二者统称为“礼”。周公制礼作乐,是建立中国古代人文精神的重要开端。

《周礼》、《仪礼》与《礼记》合称“三礼”,内容丰富,资料翔实,涵盖了中国古代“礼”的主要内容,记载了当时的政治制度、礼仪制度,以及当时社会生活的诸多方面,是关于各种礼制的百科全书,至今在思想界仍产生重要影响。其中,《周礼》偏

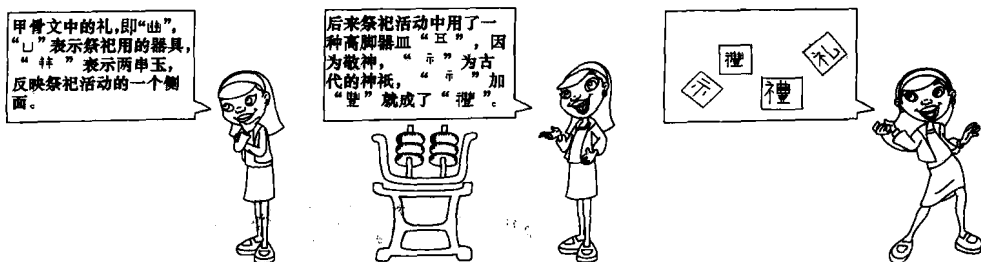


图 1-1 从甲骨文中的“礼”发展为现代“礼”

重政治制度,《礼记》则偏重对礼的各个分支做出理论说明,《仪礼》偏重行为规范。

公元前 771 年到公元前 221 年的春秋战国时期,中国历史上经历了剧烈的变革。在这个“百家争鸣”的时代,孔子、孟子、荀子等思想家系统阐述了礼的起源、本质和功能等思想。从此,“礼”成为儒家学说中的重要内容。(如图 1-2)经过孔子的提倡和荀子的发挥,“礼”形成一个博大的体系,不仅包括政治制度,而且包括道德思想和行为准则。“礼”不再仅仅是对统治者的要求,对有知识的君子的要求,而且深入到广大民众的生活中,因而成为全社会成员应该共同遵守的道德标准。



图 1-2 从“敬神”到“敬人”

(三) 礼的变革

清末民初,西方文化传入中国,中国传统的礼仪规范、制度逐渐被时代抛弃,科学、民主、自由、平等等西方文化中的进步观念日益深入人心,新的符合时代要求的礼仪标准及其价值观念得到较大范围的推广和传播。辛亥革命后,中国的传统礼仪发生了革命性的变化。服饰不再是等级的标志,人们可以随意选择西服、汉服、满装及简便实用的“中山装”。交往礼节删繁就简,见面时通用脱帽、鞠躬、握手、鼓掌、送名片等新式的“文明仪式”,称呼上不分上下贵贱,一律称“先生”、“君”、“同志”等。(如图 1-3)

世界范围内,随着近代文明的兴起,资产阶级登上历史舞台,其经济基础和上层建筑等诸多领域都发生了深刻的变革,形成了许多重要的外交礼仪,并在国际上广泛通行。例如,鸣放礼炮这一国际通用礼节,便起源于最早爆发资产阶级革命和工业革命的英国。



图 1-3 近代拱手礼、作揖礼、道万福

二、礼仪及其表现形式

(一) 礼仪的概念

礼仪,是礼和仪的有机组合,是对礼节、仪式的统称,即人际交往中自始至终以一定的、约定俗成的程序方式表现“律己”和“敬人”的基本规则,是人际交往中对他人表示尊重与友好的行为规范与处事准则,为社会广大公众所认可。“礼”是“仪”的本质,而“仪”则是“礼”的外在规范表现。“礼”的含义是尊重,这一根本原则自古至今并没有变化。

我国古代“礼仪”涵盖面很广,包括三方面含义:其一,社会等级制度、法律规定等政治制度;其二,伦理规范与社会道德规范;其三,待人接物的处世之道、行为准则、礼貌礼节等。而现代礼仪具体指礼貌、礼节、仪表、仪式。

现代社会,“礼”就是尊重自己、尊重他人、尊重社会。礼仪作为一种社会文化,不仅是对交往对象表示友善的行为体现,更是个人道德品质、文化素养、教育水平等多方面精神内涵的外在表现;不仅关系到个人的道德修养,关系到周边环境乃至社会的文明氛围,而且体现着国家的文明水准及其进步程度。因此,礼仪的行为规范和程序必须遵守。

(二) 现代礼仪的表现形式

礼仪规范了对待自己、对待他人和对待社会的基本原则,是人们在社会交往中用来美化自身、敬重他人的约定俗成的行为规范和程序,由礼节和仪式构成,具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

礼貌是人们相互交往中待人接物的外在表现,而这种表现是通过仪表及言谈举止来体现的。一个人傲气十足、出言不逊、动作粗俗、衣冠不整,就是对他人的不尊重。

礼节是指待人接物的行为规则,是礼貌的具体表现方式,包括待人的方式、招呼 and 致意的形式、公共场合的举止、风度与衣着等。(如图1-4)礼节是社会文明的组成部分,从形式上看,它具有严格规定的仪式;从内容上看,它反映着某种道德原则,反映着对他人的尊重和友善。礼节虽然不同于法律,但它是人与人之间约定俗成的“法”,是人们在社会交往中必须遵循的表示礼仪的一种惯用形式。



图1-4 现代拱手礼、作揖礼、握手礼

仪表是指人的外表,包括容貌、姿态、服饰、表情、风度和个人卫生等,是礼仪的重要组成部分,是形成他人第一印象的基本要素。一个人如果容貌端庄、姿态自然、服饰得体、表情适度、风度优雅、整洁卫生,自然会给他人留下美好的印象。(如图1-5)

仪式则是礼的秩序形式,指为表示敬意和隆重而在一定场合举行的、具有专门程序的规范化活动,如结婚仪式、阅兵仪式、签字仪式、颁奖仪式、开幕式等。

礼貌、礼节、仪表、仪式都是礼仪的具体表现形式。埃米莉·波斯特(美)指出:“表面上礼仪有无数的清规戒律,但其根本目的却在于使世界成为一个充满生活乐趣的地方,使人变得平易近人。”(《西方礼仪集萃》)在现代社会,礼仪可以有效地展现施礼者和还礼者的教养、风度和魅力,体现一个人对他人和社会的认知水平、尊敬程度,是一个人的学识、修养和价值的外在表现。学礼、知礼、守礼、讲礼是现代礼仪的基本特征。

“请原谅,先生,我并不是故意的”

1789年,法国爆发资产阶级革命,波旁王朝统治者路易十六和妻子玛丽·安托瓦内特相继被逮捕。4年后,革命党以奢侈罪名将玛丽推上断头台。

最令人难忘的是,出生于维也纳的奥地利公主玛丽·安托瓦内特,在被推上断头台时无意中踩了刽子手的脚,这位法兰西王后在此时还要向将砍她头颅的人道



图1-5 仪容仪表礼仪
(指人的仪容、仪态、服饰、风度等)

歉：“请原谅，先生，我并不是故意的。”这是她留下的最后一句话，表现了多年培养的优雅而骄傲的礼貌素养，这一细节成为礼仪文明的一个经典故事。

三、东方礼仪与西方礼仪

（一）东方礼仪及其特征

东方，在地理概念上指东半球的东半部，包含有数十个国家和地区，数百个民族。东方礼仪就是指东方人在社会交往中制定或历史发展中所形成并得到共同认可的律己、敬人的完整行为规范，由行为、表情、服饰、器物这四大基本要素构成。东方礼仪主要有两种：一种是由官方专门规定并要求人们遵守执行的行为规范；另一种是社会公众在长期社会交往过程中自发形成的约定俗成的各种行为规范。这些行为规范在不同的历史时期，由于国家、地区和民族不同，内容有所差别。

古老的东方是人类历史的发源地之一，东方传统礼仪具有悠久的文化底蕴和无穷魅力。东方礼仪有着不同于西方的特点：谦虚含蓄，心态平和，满足现状，重视共性而忽视个性，重视血缘和长幼尊卑。主要表现在：

第一，谦恭。东方礼仪蕴涵着热情、亲切、谦逊和文雅。在中国，比如称呼他人为“您”，而对自己则多使用谦语“愚”、“鄙人”、“学生”等。与他人交谈多使用尊敬的语汇，比如“贵姓”、“几位”等，而不用更直接的语汇“你姓什么”、“几个人”等。请客时，即使是经过精心准备的一顿丰盛筵席，也要谦虚地说：“今天没有怎么准备，请随使用，招待不周，请多包涵。”向客人馈赠礼物时，习惯于谦逊地说：“小小礼物，不成敬意，只表达一点小心意，请您笑纳。”

在日本，人们接触时常用“您好”、“拜托您了”、“请多关照”等；第一次见面时行鞠躬30度的“问候礼”，分别时行鞠躬45度的“告别礼”；特别尊重残疾人，忌谈别人的生理缺陷，称盲人为“眼睛不自由的人”，称哑巴为“嘴不自由的人”。

泰国人对待交往对象友善亲近，与人交谈低声细语，若有尊者、长者在座，其他人只能坐地或蹲跪，头部不得超过尊者、长者的头部。

第二，含蓄。东方人特别是中国人深受传统文化的影响，在做事和处事上表现得委婉和含蓄，强调运用礼貌与客气的方式处理有关问题。如一般不当面做出否定的回答，往往是“研究研究再说”。一方面，维护了对方的面子，避免对方尴尬；另一方面，也保全了自己的面子。例如，曾有一位比利时人到中国谈生意，在两周时间里，同中方谈判了数次，呈递了设想和计划，迫切等待中方商量后给予答复，可是在他临上飞机前也没有得到一个肯定或是否定的回答，这使他感到纳闷。回国后，他的一位研究汉学的朋友告诉他，中方没有答复，十有八九是否定的。后来事实证明，这位研究汉学的朋友的判断是正确的。

第三，深沉。特别在处理一些棘手的问题时，既坚持礼节，又运用智慧，以理服人，表现出特别的机灵和睿智。

第四,注重外人的评价。东方民族具有较强的民族感,社会生活中强调集体主义原则,个人服从集体,因而较为注重外人和社会对自己的评价,往往不大注重自身的感受。在人际交往中也反映出这样的倾向。

(二) 西方礼仪及其特征

西方,指地理上的西半球、东半球西部、北美和欧洲。西方礼仪起源于中古世纪欧洲大陆的封建宫廷中,以国王为中心,向社会高层人士传播,辗转传入英国后,经过英国官方去粗取精,整合之后的礼仪规范经由“五月花号”传入美国。当时编著的《德行学校》迅速成为社会的礼仪经典。随后,美国国父华盛顿等人亲自撰写生活礼仪相关手册,取得教化社会的良好效果,并成为后来美国社会长期遵循的基本礼仪原则。其中主要部分已成为今日世界国际礼仪的重要依据和组成部分。

西方礼仪不同于东方,尤其强调个人行为,注重良好的教养,如尊重女性,讲究绅士风度,强调自由、平等、开放等,主要体现在:

第一,大方。西方人讲究文明礼貌,思想开放,举止大方。比如美国人讲文明礼貌,但又不拘礼节,见面时常直呼对方姓名,有时只是一笑,说声“Hello”。又如意大利人热情、爽快,友人相见通常行拥抱礼,男女见面通常贴面颊,女士穿戴不仅全露出颈背,而且可以半露胸部。

第二,直率。西方人大多性格开朗,秉性直率,待人处世一般情况下直来直去。如美国人喜欢直率,反对“拐弯抹角”;德国人善于直来直去,并善于纠正他人的错误和不当之处;法国人喜欢直截了当,洽谈业务时直接面对主题。

第三,幽默。幽默是智慧、爱心、灵感的结晶,是一个人良好教养的表现,体现说话者的风度、素养,使人在轻松活泼的气氛中赢得对方的好感。幽默是西方礼仪的一个鲜明特点,也是大多数西方人的性格特征。

第四,尊重女性。“女士优先”是体现西方礼仪的重要特点之一。无论是走路还是进餐,无论是进入轿车还是步入电梯,都要体现这一原则。比如进入餐厅时的顺序是:餐厅领位员、女士、男士。侍侍者替女士安顿好座位后,男士才可以坐下。若没有侍者服务,男士应该先走到女士座位旁,替女士拉出椅子,摆好餐巾后,方可走向自己的座位坐定。如席间有女士要离席,其身旁的男士要立即起身为其拉开椅子,为女士提供方便,女士返回时也同样如此。这在东方人看来好像很麻烦,但在西方人看来,如果哪位男士端坐不动,一定会被视为粗鲁无礼和没有教养。

(三) 中西方礼仪的差异

由于东西方地理位置、气候环境、文化环境及发展历史不同,产生了一系列不同的哲学、宗教、审美、民俗等基本文化观念。东西方不同的文化传统,反映在礼仪的许多差异上。不同文化背景的人在礼仪上有不同的认识和需求,如中国人请人吃饭不停地劝吃,本是热情的表现,而外国人却难以接受。了解东西方礼仪的差异对于从事旅游服务工作十分必要。