

■ 旅游专业精品实训教材

- ★ 模拟教学，注重实战
- ★ 设计新颖，操作规范
- ★ 穿插图表，一目了然

旅游服务礼仪 实训教程



谷玉芬 ◎ 主编



旅游教育出版社

■ 旅游专业精品实训教材

旅游服务礼仪 实训教程

主编◎谷玉芬

副主编◎王素珍 崔鸿涛



旅游教育出版社

· 北 京 ·

丛书策划:丁海秀

责任编辑:丁海秀

图书在版编目(CIP)数据

旅游服务礼仪实训教程/谷玉芬主编. - 北京:旅游教育出版社,2009.8

旅游专业精品实训教材

ISBN 978 - 7 - 5637 - 1838 - 2

I. 旅… II. 谷… III. 旅游服务 - 礼仪 - 职业教育 - 教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 075450 号

旅游专业精品实训教材

旅游服务礼仪实训教程

主 编 谷玉芬

副主编 王素珍 崔鸿涛

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	北京京师印务有限公司
装订单位	北京甜水彩色印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787 × 960 1/16
印 张	18.5
字 数	291 千字
版 次	2009 年 8 月第 1 版
印 次	2009 年 8 月第 1 次印刷
印 数	1 - 5000 册
定 价	28.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)



出版说明

为了贯彻落实国家关于大力发展高等职业教育、培养高等技术应用型人才的战略部署,旅游教育出版社组织有关专家、学者、教师编写了这套旅游专业精品实训教材,其中包括《前厅客房服务实训教程》、《酒吧服务实训教程》、《餐厅服务实训教程》、《旅游服务礼仪实训教程》、《导游服务实训教程》。

根据旅游行业人才培养的需要和专业教师的教学需求,本套教材的编写具有以下几个特点:

第一,在教材内容方面,可操作性比较强,重视实践能力的培养。教材以学生日后的工作实际需要为核心,紧密结合旅游行业工作中的实际,根据旅游行业的具体工作方式而设计工作流程图,着重具体操作知识的编写,条理清晰,操作规范,重在学生的技能训练,主张“管用、够用、实用”。

第二,在教材编写模式方面,设计活泼,可读性强。在教材中穿插了案例、应变训练、教师示范等部分,以增强读者的认知力和理解力,力求给学生和老师营造一个更加清晰的模拟环境。另外,还设计了实训考核表,有助于专业教师检查每个项目的实训过程。

第三,努力贯彻国家关于职业资格证书与学历证书并重、职业资格证书制度与国家就业制度相衔接的政策精神,紧扣职业技能鉴定的内容与要求,在基本保证知识连贯性的基础上,突出技能操作性和实用性,使学生在学完该教材以后对旅游行业技能鉴定的内容和范围有所了解。

第四,在教材的使用效果方面,实现学习、示范、模拟练习、教师指导和考核的培训环节相结合,使学生边看边学、边学边练,从而起到强化技能、规范操作的效果。

《旅游服务礼仪实训教程》作为该套系列教材之一,主要介绍了旅游服务礼仪基础知识概述、旅游服务人员仪表礼仪规范、旅游服务人员交际礼仪规范、旅游服务语言规范、国际交往服务礼仪、饭店服务礼仪、旅行社及导游服务礼仪、会议接待服务礼仪八个专题,要求学生在掌握相关理论知识的基础上,能通过服务的具体化过程,具备正确表达对客人的尊重、关心和理解的能力,以主动的服务态度让客人感知服务人员的情感投入,进而满足客人求尊重、求平等的消费心理。本书由渤海大学师生共同完稿,其中主编谷玉芬统稿并完成第一单元、第五单元、第八单元,副主编王素珍完成第三单元、第四单元,副主编崔鸿涛完成第二单元、第六单元、第七单元,旅游学院 2008 级硕士研究生马敏同学参与了第八单元的资料收集和整理工

本教材既可供各旅游企业、各地旅游培训部门对各岗位员工进行岗前培训或在岗培训使用,也可供各旅游职业学校对学生进行专业教育和专业指导使用。

旅游教育出版社

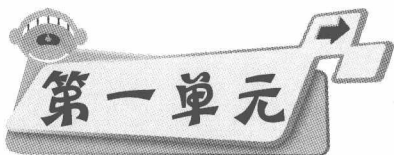
2009. 7



第一单元 旅游服务礼仪基础知识概述	1
第二单元 旅游服务人员仪表礼仪规范	11
实训项目一:面部修饰	12
实训项目二:头发修饰	19
实训项目三:肢体修饰	24
实训项目四:着装规范	28
实训项目五:体姿规范	35
实训项目六:手势规范	43
实训项目七:表情规范	50
第三单元 旅游服务人员交际礼仪规范	57
实训项目一:称呼礼仪规范	58
实训项目二:介绍礼仪规范	64
实训项目三:握手礼仪规范	71
实训项目四:名片礼仪规范	76
实训项目五:致意礼仪规范	81
实训项目六:鞠躬礼仪规范	86
实训项目七:亲吻与拥抱礼仪	90
实训项目八:拱手与合十礼仪	94

第四单元 旅游服务语言规范	97
实训项目一: 问候与迎送服务用语规范	98
实训项目二: 请托与致谢服务用语规范	103
实训项目三: 征询与应答服务用语规范	108
实训项目四: 推托与致歉服务用语规范	113
实训项目五: 赞赏与祝贺服务用语规范	117
实训项目六: 电话服务礼仪服务用语规范	121
第五单元 国际交往服务礼仪	129
实训项目一: 会见服务礼仪	130
实训项目二: 会谈服务礼仪	134
实训项目三: 签字服务礼仪	140
实训项目四: 中餐宴会服务礼仪	145
实训项目五: 西餐宴会服务礼仪	154
实训项目六: 冷餐会服务礼仪	161
实训项目七: 插花知识与送花礼仪	166
实训项目八: 观看演出及舞会服务礼仪	176
第六单元 饭店服务礼仪	185
实训项目一: 前厅服务礼仪	186
实训项目二: 客房服务礼仪	198
实训项目三: 餐饮服务礼仪	210
实训项目四: 康乐服务礼仪	217
第七单元 旅行社及导游服务礼仪	223
实训项目一: 旅行社业务部门服务礼仪	224
实训项目二: 旅行社业务洽谈礼仪	231
实训项目三: 全程陪同导游人员服务礼仪	236
实训项目四: 地方陪同导游人员服务礼仪	242

第八单元 会议接待服务礼仪	249
实训项目一:会议服务相关问题概述	250
实训项目二:会议接待服务礼仪	255
实训项目三:庆典接待服务礼仪	264
实训项目四:展览接待服务礼仪	270
 附录	279
旅游服务常用英语短句	280
 主要参考书目	288



旅游服务礼仪基础知识概述



实训目的

通过本讲学习,了解旅游服务礼仪的相关概念,明确礼、礼貌、礼节、礼仪、礼宾、现代礼仪、旅游服务礼仪的含义及其相互关系,掌握服务礼仪的基本原则,为实训奠定良好的理论基础。



实训时间

2 学时



实训准备

学习场地准备:多媒体教室。

学习用品准备:教材、相关参考书籍。

仪容仪表准备:与课人员身着职业装,女生化淡妆、盘发。



相关知识



知识点一:旅游服务礼仪的相关概念

1. 礼的含义

礼的含义比较丰富,一般来讲,有四层含义:

一是指敬意。礼的繁体字为“禮”。《辞海》中对礼的解释是:本谓敬神,引申为表示敬意的通称。

二是指仪式。即为表示敬意而隆重举行的某种仪式。

三是泛指社会交往中的礼貌和礼节。

四是特指制度,即奴隶社会或封建社会等级森严的社会制度和道德规范。

2. 礼貌

礼貌是人与人之间在接触中,向交往对象表示敬重和友好的行为准则。它通过言谈、表情、姿态等来传递对他人的尊重情感,是一个人对交往对象实际

态度的外在表现,体现人们的人际交往的文明程度,同时也会反映一个人的道德水准。礼貌可分为礼貌行动和礼貌语言两个部分。

礼貌语言是一种有声的行动,如旅游服务的过程,从问候宾客开始,到告别宾客结束,礼貌语言是完成各项接待工作的重要手段。在旅游服务中常用的礼貌用语,如“请”字当头、“谢谢”不断、见面“您好”、离别“再见”、得罪客人“对不起”、客人谢谢“没关系”等,是尊重客人在语言运用上的表现。

礼貌行动是一种无声的语言,如在服务中的微笑、点头、致意、欠身、鞠躬等,传递的是热情、欢迎、友善、尊重的信息。

3. 礼节

礼节是指人们在待人接物中的惯用形式,特别是在日常生活和交际场合中,相互问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式,如中国古代的作揖、跪拜,当今世界各国通行的点头、握手,南亚诸国的双手合十,欧美国家的拥抱、亲吻,少数国家和地区的吻手、吻脚、拍肚皮、碰鼻子等,分别是不同国家或地区见面礼节的表现形式。再如,中国各民族民俗中不同的“婚”、“丧”、“嫁”、“娶”形式,无不体现出本民族的独特表达情感的礼节方式。

礼节是礼貌的具体表达方式,与礼貌之间的相互关系是:没有礼节,就无所谓礼貌,有了礼貌就必然伴有具体的礼节。有礼貌而不懂礼节,容易失礼,甚至造成误会。

4. 礼仪

礼仪是对礼节、仪式的通称,实际上是由一系列具体表示礼貌的礼节所构成的。不像礼节一样只是一种做法,而是一个表示礼貌的系统及其完整的过程。大而言之,礼仪是一个国家和民族文明程度的重要标志;小而言之,礼仪是一个人修养学识的外在体现。在市场经济条件下,礼仪是一个企业文化的重要载体。

礼仪以尊重为本质,以约定俗成的行为规范为表达方式,以人所共知、共同认可为处世的准则。礼仪既可以说是人际交往中的手段和方法,又是一门交往艺术和技巧。

5. 礼宾

“礼宾”一词原意是按一定的礼仪接待宾客。在现实生活中,特别是在人际交往、涉外活动、接待服务等过程中,主要是指主办方根据客方人员的身份、地位、级别等给予相应的接待规格和待遇,亦称为礼遇。如,旅游接待服务中的VVIP、VIP、IP、SP客人的区分,实际上就是礼宾概念的具体应用。

6. 现代礼仪

现代礼仪是指现代人们在社会交往过程中,共同遵守的行为规范和准则,是人们在交往的过程中自始至终地以一定的约定俗成的方式来表现的律己敬人的完整行为。它既可以单指为表敬意或隆重而举行的某种仪式,又可泛指人们各类交往中的礼貌和礼节。

现代礼仪强调人格平等、社会平等,并且以尊重人作为自己的立足点与出发点,侧重追求人际交往的和谐与顺利。现代礼仪适用于任何交际活动的参与者。现代礼仪符合国际惯例,礼让妇女、女士优先已成为社会的新风尚。

7. 旅游服务礼仪

旅游服务礼仪是服务礼仪在旅游业的应用,是指旅游服务人员在工作岗位上向客人提供服务时的标准的正确的做法。它要求服务人员的行为要符合社会规范,为服务对象所接受,进而使客人满意。

服务礼仪的基本内容包括服饰规范、仪容规范、仪态规范、语言规范和岗位规范,在每一个具体的服务程序上,旅游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详细的规定和特殊的要求。

无论是饭店服务、旅行社及导游服务,还是各类会议服务,在客人的各种需求中,求尊重的需求始终处于第一位,而礼仪的“退让以敬人”原则,恰好满足了客人的这种需要。所以,礼仪服务是旅游服务行业优质服务的主要内容。它通过服务人员良好的仪容、仪表、仪态,规范得体的礼貌服务用语与标准的服务操作程序,亲切的笑脸、耐心的态度、细致而周到的体贴与关怀,将服务理念演绎得淋漓尽致。



知识点二：旅游服务礼仪的基本原则

1. 遵守职业道德原则

职业道德是指从事某一具体职业的人,在其工作岗位之上所必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。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道德底线。

遵守职业道德的原则,要求旅游服务人员树立正确的人生观和价值观,充分认识服务工作在市场经济条件下的重要意义。认真钻研业务,加强职业修养,通过在工作岗位上的经验积累和锻炼,使自己在思想、业务上达到一定的水准,养成对服务对象负责任的基本态度。通过自己的一言一行,传达出旅游企业对于服务对象的尊重、体贴、关心。让游客乘兴而来,满意而归,实现旅游企业的服务宗旨,即旅游服务工作开始于游客的需求,结束于游客的满意。

2. 尊重与友好原则

旅游业被称为情感密集型行业 and 好客工业,旅游服务礼仪是旅游企业从业人员在旅游服务活动中所遵从的体现对客人尊重与友好的行为规范和处世准则,体现在旅游企业以尊重客人、方便客人、满足客人为原则所设计的服务操作规程和服饰、仪容、仪态、语言等中。尊重还是贬低,友好还是怀有敌意,是服务中最敏感的问题。因此,从友好的愿望出发,以诚相待,注重服务的细节,满足客人的视、听等感官感受,才能赢得客人的信赖和尊重,保证服务工作的顺利展开。

3. 第一印象原则

旅游服务人员在面对客人时,要力求使客人对自己的良好形象先入为主,萌生好感,并且予以认同,使客人对自己产生较好的第一印象。因为第一印象

一旦形成以后,通常都是难以逆转的,往往会使人们产生某种心理定式,并对双方之间的交往或认同发挥着一定的指导作用或影响。

以酒店服务为例,客人总是带着这种第一印象来评价一个酒店的服务质量。如果第一印象好,那么,即使在住宿期间遇到不如意的地方,他也会认为这是偶尔发生的,是可以原谅的;反之,如果第一印象不好,那么,他就认为这家酒店出现这类服务质量差的事是必然的,酒店在他心目中的不良形象就很难改变,而且他还会对酒店服务横挑鼻子竖挑眼。服务行业的从业人员都必须意识到,要努力留给外界自己良好的第一印象,因为它比不佳的第一印象形成后再去采取补救性措施挽回损失要容易得多。

第一印象主要来自于彼此交往、接触之初所获取的某些重要信息以及据此对对方的基本特征所做出的即刻判断。如仪容仪表、言谈举止、服饰打扮、待人接物、个人卫生等。

4. 角色定位与整饰原则

旅游服务人员在为服务对象提供服务之前,必须准确地确定好在当时特定的情况之下,自己所扮演的是服务于人的角色,按照社会舆论对于自己所要扮演的既定角色的常规要求、限制和看法,选择一定的语言与非语言行为,对自己进行恰当的自我形象设计和行为规范。在服务中坚持“退让以敬人”的服务理念,把受重视、受尊重的一方让给客人,以此来满足客人心目中的角色期望。

5. 真诚与适度的原则

在运用礼仪时,假如做得过了头,或者做得不到位,都不能正确表达自己的自律、敬人之意。服务过程中,待客真诚、表里如一,能增强亲和力和,很容易得到客人的信任;而虚情假意、口是心非者即使在礼貌礼节方面做得无可挑剔,仍然会让客人感到不快,最终使客人对服务失望。

服务过程中,运用礼仪时,要真正做到恰当好处,恰如其分。避免虚伪和客套,要诚心诚意,言行一致,做到“诚于中,而行于外”,不仅注重礼仪的表现形式,更要注重陶冶尊重他人的情感。礼仪的施行贵在自然适度。

6. 理解与宽容原则

服务中的理解与宽容实际上是双向沟通,理解就是善解人意,理解客人内心深处喜、怒、哀、乐,甚至要体谅客人隐衷。在服务客人的过程中,不能从主观想象出发,单方面来推断客人的需求,否则容易产生误解,误解又往往容易导致失礼。

人们的实际需要在总体上可以分为两种基本类型:一类为显形需求,另一类为隐性需求。不同客人的实际需要往往又存在一定的差异,在服务岗位上,服务人员只有正确地理解服务对象的需求,才能以自己的优质服务去充分满足对方。

在旅游服务工作中,对客人的失误、出错要宽容和谅解,不要求全责备,过分苛求,咄咄逼人,耻笑客人,挑剔客人。

7. 注意小节原则

小节一般是指在人际交往过程中的举止禁忌。“小节”虽小,但有一些往往会在工作中或有损于个人形象,或有碍于他人活动,甚至还有悖于旅游服务礼仪规范与准则,最终对旅游组织的整体形象产生不良影响,因此不能等闲视之。不拘小节,反映出一个人的行为修养较差。在服务过程中,服务员不注意小节,很可能导致功亏一篑。作为旅游工作者,注意小节,彬彬有礼,是最起码的服务修养。因此服务人员在工作中要有饱满的精神状态,服饰整洁,举止得体,表情大方,语言文明。

为客人服务时,身体不宜发出各种异样声音,如咳嗽、打喷嚏、打哈欠等均应转身掩面而为之。服务场合不应出现私密性较强的不雅动作,如抓耳挠腮、挖耳鼻、揉眼、随意剔牙、修剪指甲、梳理头发、化妆补妆、整理衣物等。工作场所不得卧、扶、倚、靠,聚堆闲聊说笑,高声说话,干扰客人等。

8. 敬人三 A 原则

根据服务礼仪的规范,服务人员欲向服务对象表达自己的尊敬之意时,必须善于抓住如下三个重点环节:接受对方(Accept),重视对方(Appreciate),赞美对方(Admire)。由于在英文中,这三个词汇都以 A 字母开头,所以叫“敬人三 A”。

敬人三 A 理论要求服务人员亲和友善地接受服务对象。服务人员对方要热情相迎,不仅不应该怠慢服务对象、冷落服务对象、排斥服务对象、挑剔服务对象,而且,还应当积极、热情、主动地接近对方,淡化双方之间的戒备、抵触和对立的情绪,恰到好处地向对方表示亲近友好之意,将对方当做自己人来看待。

敬人三 A 理论要求服务人员实心实意地重视服务对象。服务人员在工作岗位上,应当做到目中有人,招之即来,有求必应,有问必答,想对方之所想,急对方之所急,认真满足对方的要求,努力为其提供良好的服务。

重视服务对象的具体方法,第一,记住服务对象的姓名。因为,对于一个人来说,姓名都是自己百听不厌、百看不烦的最美妙的词汇。牢记交往对象的姓名,就意味着对对方重视有加,另眼相看;反之,连一个常来常往的客人的名字都记不住,恐怕是难言重视的。第二,要善用服务对象的尊称。第三,注意倾听服务对象的要求。当服务对象提出某些具体要求时,服务人员最得体的做法就是认真倾听,并尽量予以满足。从某种意义上讲,耐心倾听服务对象的要求,本身就会使对方在一定程度上感到满足。一般来讲,当服务对象阐明己见时,服务人员应当暂停其他工作,目视对方,并以眼神、笑容或点头来表示自己正在洗耳恭听,如有必要的话,服务人员还可以主动地与对方进行交流。

敬人三 A 理论要求服务人员恰到好处地赞美服务对象。赞美服务对象,实质上就是对对方的接受与重视,也是对对方的肯定。从心理上讲,所有的正常人都希望自己能够得到别人的欣赏与肯定。一个人在获得他人中肯的赞美之时,内心的愉悦程度常常是任何物质享受都难以比拟的。

赞美服务对象,具体而言,主要是要求服务人员在向服务对象提供具体服务的过程之中,要善于发现对方之所长,并且及时、恰到好处地对其表示欣赏、肯定、称赞与钦佩。这种做法的最大好处是,可以争取服务对象的合作,使服务人员与服务对象双方在整个服务过程中和睦而友善地相处。

但服务人员必须明确:赞美与吹捧是有所区别的,真正的赞美是建立在实事求是的基础之上。虽说赞美可被视为服务过程之中一种有效的人际关系润滑剂,但是服务人员在具体对其运用时,必须有所控制,限量使用,做到恰如其分,适可而止。

9. 善始善终原则

关于善始善终的服务,我们可以借用国际旅游界有关人士用构成“服务”

这个词的每一个英文字母所代表的含义来把握,其中每一个字母的含义实际上都是对服务人员行为、语言的一种要求。坚持“善始善终”的原则,有助于客人整个过程保持愉快的心境。

第一个字母 S,即 Smile(微笑),其含义是对每一个宾客提供微笑服务。

第二个字母 E,即 Excellent(出色),其含义是服务人员应将每一程序、每一微小的服务工作都做得很出色。在对客服务的过程中,任何一点细微的失误都可能导致客人对整个饭店服务质量的否定,不要奢求弥补措施能带来最初的效果。

第三个字母 R,即 Ready(准备),其含义是服务人员应随时准备好为宾客服务。

第四个字母 V,即 Viewing(看待),其含义是服务人员应把每一位宾客看成是需要提供优质服务的的重要客人(VIP)。即来者都是客,一视同仁。

第五个字母 I,即 Inviting(邀请),其含义是服务人员在每一次接待服务结束时,都应显示出诚意和敬意,主动邀请宾客再次光临。

第六个字母 C,即 Creating(创造),其含义是每一位服务人员都应该想方设法地创造出使客人能享受其热情服务的氛围。也就是说,要求我们竭诚尽力地为客人提供最美好的消费感受。

第七个字母 E,即 Eye(目光),其含义是每一位服务人员要始终用热情好客的目光关注宾客,预测宾客需求,并及时提供服务,使客人深刻感受到服务人员在真正关心自己。