



农民工现代 礼仪常识

本书对现代社会中农民的礼仪常识作了整理和讲述，涉及衣食住行、求职、社交等方面。本书图文并茂，突显实用性，富有浓厚的生活气息。

郭红 著



兰州大学出版社



现代礼仪常识

1. The first step is to identify the problem. In this case, the problem is that the company is not meeting its sales targets.

农民工现代礼仪常识

郭 红 著

兰州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

农民工现代礼仪常识/郭红著. —兰州:兰州大学出版社, 2009. 8

(2009 农家书屋文库)

ISBN 978-7-311-03456-6

I. 农… II. 郭… III. 礼仪—基本知识 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 144972 号

责任编辑 马明祥

封面设计 管军伟

书 名	农民工现代礼仪常识
作 者	郭 红 著
出版发行	兰州大学出版社 (地址:兰州市天水南路 222 号 730000)
电 话	0931-8912613(总编办公室) 0931-8617156(营销中心) 0931-8914298(读者服务部)
网 址	http://www.onbook.com.cn
电子信箱	press@onbook.com.cn
印 刷	白银兴银贵印务有限公司
开 本	710×1020 1/16
印 张	16.75
字 数	245 千
版 次	2009 年 9 月第 1 版
印 次	2009 年 9 月第 1 次印刷
书 号	ISBN978-7-311-03456-6
定 价	26.80 元

(图书若有破损、缺页、掉页可随时与本社联系)

目 录

第一章 尴尬源自礼仪的缺失 / 001

一、公交车上的尴尬 / 002

二、餐馆里的尴尬 / 005

三、澡堂子里的尴尬 / 008

四、生意场上的尴尬 / 011

第二章 礼仪助你一臂之力 / 012

一、礼仪是个人修养的缩影 / 012

二、礼仪是人际关系的通行证 / 013

三、礼仪是通向成功的阶梯 / 015

第三章 礼仪从“头”开始 / 017

一、面部修饰 / 018

二、发型梳理 / 022

三、身体清洁 / 028

第四章 衣食住行皆有礼 / 033

一、着装礼仪 / 033

二、用餐礼仪 / 043

三、住宿礼仪 / 051

四、出行礼仪 / 054

第五章 举止言谈讲礼仪 / 063

一、坐姿礼仪 / 064

二、站姿礼仪 / 069

三、行姿礼仪 / 073

四、蹲姿礼仪 / 076

五、拎包礼仪 / 077

六、表情礼仪 / 083

七、吸烟礼仪 / 088

八、谈吐礼仪 / 090

第六章 与人交往懂礼仪 / 094

一、称谓礼仪 / 094

二、问候礼仪 / 100

三、握手礼仪 / 102

四、介绍礼仪 / 105

五、交谈礼仪 / 108

六、电话礼仪 / 117

第七章 求职应聘重礼仪 / 123

一、求职应聘前的准备 / 124

二、求职应聘中的礼仪 / 127

三、求职应聘结束后的事宜 / 135

第八章 做一个好员工从礼仪开始 / 137

一、尽快熟悉新环境 / 139

二、快速适应新环境 / 147

三、遵守工作礼仪 / 153

四、与领导相处的礼仪 / 162

五、同事相处的礼仪 / 169

第九章 家人相处知礼仪 / 176

一、夫妻间的礼仪 / 176

二、家人间的礼仪 / 185

第十章 社交场合懂礼仪 / 189

一、做客的礼仪 / 190

二、家中待客的礼仪 / 204

三、参加婚礼的礼仪 / 216

四、参加葬礼的礼仪 / 218

五、生日聚会礼仪 / 219

六、出生庆贺礼仪 / 220

七、送别的礼仪 / 222

八、单位聚会礼仪 / 223

九、特别社交场合礼仪 / 225

十、公众社交场合礼仪 / 235

第十一章 公共场所讲礼仪 / 237

一、影剧院里的礼仪 / 237

二、购物场所礼仪 / 239

三、医院里的礼仪 / 240

四、学校里的礼仪 / 242

五、公园里的礼仪 / 243

六、其他场所里的礼仪 / 246

第十二章 礼仪后记 / 256

一、礼仪是一种规矩 / 256

二、掌握礼仪有诀窍 / 257

第一章 尴尬源自礼仪的缺失

改革开放以来,大量农民进城务工,为我国城市经济社会的发展做出了不可磨灭的巨大贡献。可以说,没有上亿农民工辛勤的劳动、巨大的奉献,就没有我国城市高速发展的今天。

从送水工到小区物业保安,从餐厅服务员到脚手架上的建筑工人,从清洁工到推销员,在城市的角角落落都活跃着农民工兄弟姐妹忙碌的身影。从天刚黎明到华灯初上,从寒冬腊月到艳阳高照,从国际大都市上海到充满少数民族风情的乌鲁木齐,从首都北京到当年改革开放的前哨城市广州,没有哪一天农民工兄弟姐妹不是顶着寒风,冒着酷暑,迎着晨曦上路,披星戴月而归。

农民工是城市的美容师、建筑师、园艺师、服务员、送货员……中国每个城市的运行都早已无法离开他们的辛勤耕耘,农民工兄弟姐妹已经成为城市大家庭中不可缺少的一员。

随着我国农民整体生活水平的不断提高,农民朋友进城购物消费、旅游观光、欣赏演出、观看比赛的人也越来越多,



这是我们国家繁荣发展的重要表现和标志,也是改革开放30多年来13亿人共同努力的结果。作为每一个中国人都为此而感到欣慰和骄傲。

但与此同时，我们也在日常的工作和生活中，发现了一点小小的遗憾，那就是我们的农民朋友和农民工兄弟姐妹们还没有完全融入现代社会的工作与生活氛围，还有一些所作所为、言谈举止与现代文明礼仪的要求



求有一定的距离，与现代社会的旋律还有那么一点点不协调，农民朋友和农民工兄弟姐妹们为此也遭遇了不少的困惑与尴尬。

我们不妨对常见的城市日常工作与生活中的尴尬场景做一扫描，让农民工朋友站在一个旁观者的角度审视一下自己

的一言一行、一举一动，看看有什么不太对头的地方。

一、公交车上的尴尬

农民朋友初次进城，乘坐公交车不知道从哪个门上车。现在大部分城市的公交车都实行无人售票，车上只有一位司机，没有售票员，所以乘客就不能随意选择从任何一个门上车，而只能从前门上车，从后门下车。进城打工的农民朋友扛着铺盖行李，拎着大包小包，看见公交车一停，车门一开，就往上冲。没成想，车上的司机直嚷嚷：“从前门上！”原来咱们“上错了门”，从后门上了车。“上错了门”也没什么要紧的，谁让咱头回进城呢，下次坐车就知道了。“前门上，后门下”，这是城里人坐车的规矩。

不过咱得说明白，定这样的规矩不是为了难为人，哪个门上不是上啊，这不还快点吗？以前车上有售票员，这样做是可以的。但是改了无人售票以后，后门上来的乘客司机盯不住，有些人不自觉蒙混过关不买票，公交公司要受损失。因此，凡是无人售票车都规定前门上，后门下，上车的时候随手投币，便于司机“监督”，也省得乘客走进车厢以后再回头来付钱，尤其是上下班高峰时间车厢里挤得水泄不通，那就更费劲了。哦，还别忘了，乘车前最好准备好零钱，无人售票车不找零。如果你不预备好零钱，上了

车，那你就成“售票员”了。你得一直站在繁忙的车门口，直到将其他乘客的票款凑齐了你的找零为止。真是麻烦呀！

到了一个陌生的地方，什么都不熟悉，干什么事也不知道怎么才算合适，确实让人有点茫然，显得有点手忙脚乱，有点狼狈。不要紧，一回生二回熟嘛！不过这里倒



有个小窍门，就是先别急着去做不熟悉、不会做的事，看看别人是怎么做的，然后咱再行动，就比较稳妥了。

公交车上空间有限，座位也很少。有的农民朋友提着大包小包上来，往座位上一坐，然后顺手就把包放在了旁边的座椅上——看管方便，不容易落下。可他没有注意到，当上车的乘客越来越多的时候，有人在拿眼睛白他。难道他又做错了吗？

乘客少的时候，这么做没什么关系；可是人多了，这么做就不合适了。座位是给乘客坐的，不是用来放东西的。东西占了座，后面上车的乘客就没处坐了，难怪要遭一些乘客的白眼。

公交车里的空间实在是太小了，乘客们一个挤一个，一个挨一个，一位农民工朋友正被挤得喘不过气呢，突然听见身旁的一个年轻女人愤愤地骂了一句：“流氓！”茫然不知所云的农民工正



左右观察,试图发现流氓在哪儿呢,紧接着又听见那个女人没好气地说:“看什么呢?就说你呢!”这下他就更加摸不着头脑了:“我一个老实巴交、正正经经的农民,怎么就成了流氓了?”

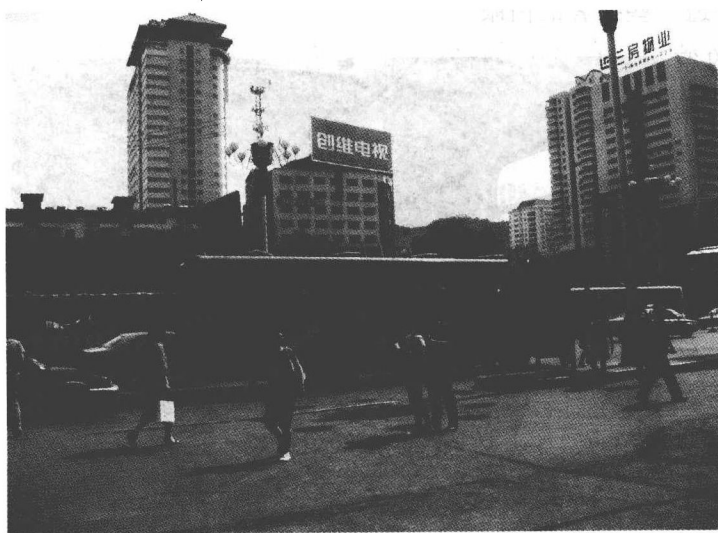
其实这既不怪他,也不能怪那位女乘客。车上人多拥挤的时候,要尽量向车厢或座椅靠拢,让自己的身体紧挨着这些东西。如果实在没办法,四周全是人,没什么地方可以靠,那就尽量挨着男士,与女性保持一定距离。实在无法保持距离的时候,注意不要与女性身体的敏感部位碰撞。公交车上经常会有色狼,年轻女性的警惕性都异常的高,稍有风吹草动,神经高度敏感,所以千万不要见怪。以后乘车的时候注意就是了,并且在行车的过程中一定要注意拉好扶手,要不然司机一个紧急刹车,要么摔一跤,要么把别人撞了,都挺让人尴尬的。

车到站的时候,乘客们一个个挤过去。有位乘客下车的时候,瞟了一位农民工朋友一眼,还撂下一句话:“真没眼色!”他纳闷了:“我怎么没眼色了?”哦,原来他站的位置不合适。车厢里人多的时候,乘车距离远的乘客要尽量往车厢里面走,把车门及其附近的位置空出来,以使车门附近不要太拥挤,方便先到站的乘客下车。而他恰好就站在了后门旁边,脚底下还放着他的行李,正好把下车的通道给堵上了。你说,人家能有好气吗?

好不容易等到了一个座位,刚刚坐下,又瞧见坐在旁边的乘客捂住了

自己的鼻子,挪开了身子,离咱远远的。这又是怎么样了?真让人搞不明白。

原因也很简单,是不是好长时间没洗澡了?咱们艰苦的农村的确没条件洗澡,人吃口



水都不易,哪里来的水洗澡啊!可是进了城,有条件讲卫生了,也得注意一下个人形象。

二、餐馆里的尴尬

现在,人们生活水平高了,收入增加了,到外边餐馆里吃饭的人也越来越多了。城里的大街小巷各种档次的餐馆鳞次栉比,大饭店、小餐馆比比皆是。饮食业是典型的劳动密集型行业,需要大量的服务人员。好多农家姐妹因此也找到了自己在城里的谋生之路。不管是高档酒店,还是普通的大排档,农家姐妹穿梭在各个包间和餐桌之间,给食客们端上来一盘盘美味佳肴。

这工作看起来简单,其实要干好了也不易。首先身体要好,腿脚要快,胳膊和手要有劲,否则一天干下来也是筋疲力尽。其次,还得把菜名背下来,给客人端上来一盘菜,如果客人不知为何物,那你就得口齿清楚、声音宏亮地报上菜名,并能说清楚这道菜的原料是什么,否则顾客就不满意。不能让顾客满意的服务员老板肯定不喜欢,几次三番之后,说不定哪一天就被炒了鱿鱼。

还有一点挺要紧的,就是记性要好。尤其是在小餐馆里当服务员,哪个菜是哪桌客人点的,哪个客人付钱了没有,服务员心里都得有一本账。这桌客人点的菜,你给端到了另一桌;客人要的是香菇菜心,你却给后堂报的是香菇油菜。好说话的顾客,你说两句好话还能原谅你,不会跟你太计较。可不是所有的顾客都那么好说话,有些顾客就是不能原谅咱的错,要是老板也不原谅,那咱就只能自个儿赔了。

小餐馆的老板,有的也是赶鸭子上架,自己也不太懂开餐馆的规矩,招来了服务员不培训,来了



就直接端盘子。结果端汤、端菜的时候,把手指头伸到了碗或者盘子里面。不过这事也不能全怪老板,有的老板也提出了明确的服务要求,可有的服务员就是不往心里头去。

但让顾客看见了可是坚决不答应:“你给我端上来的是汤,还是洗手水?”如果一定要退菜,那就麻烦了。这回咱就是再求人家也没用了,自知没理。可以前咱从来没把这当回事,不就是把手指头伸进去了吗?那不是为了把碗端稳嘛,也不是故意要这样做的。再说了,咱的手也不脏啊,过去在家里不就是这么端碗的吗?

一连串的疑问听起来似乎有理,但那是自己家里的规矩,自己做饭、自个儿端、自家人吃,手指头伸进去了,也没什么关系。反正都是自家人,用不着那么讲究。可如今咱是跑到城里来打工,是给别人端菜、端饭,这回再把手指头伸到碗里就万万不能了,因为那是餐馆里的顾客专门花钱吃的菜、喝的汤,人家用钱买的是咱的服务。咱的服务不规范、不卫生,人家当然有资格生气,有理由要求退菜了。可这损失一般的老板也不会自己承担,谁把工作搞砸了,谁负责赔偿。理是这么个理,可咱那几个辛辛苦苦的工钱怎么经得住这么个赔法呢?

这可是个沉痛的经验教训,它让咱们真真切切地认识到了干净卫生在餐饮业中至高无上的地位。

不过这话说回来了,讲究卫生可不仅仅指的是手指头不能伸到盛汤

的碗里,头发掉进去也是一样的不卫生。餐馆的老板要求女服务员如果是长发,一定要盘起来,就是为了以防万一。姑娘们上班的时候就没有选择发型的自由了。你干了这一行就得守这一行的规矩。不仅是头发,而且手指甲是不是也得注意经常修剪呢?否则顾客就要向你送上鄙夷的眼神,不客气的话,还要直接质问你:“你手指甲这么脏,怎么端盘子?快把你们老



板找来。”那咱的麻烦就来了。

现在生活水平提高了,人们的卫生意识增强了,对饮食卫生的要求也相应提高了。过去日子苦的时候,能看得过去的行为,今天就看着不那么顺眼了;过去习以为常的动作,现在却显得那么扎眼。

火锅店的服务员经常要拿勺子在顾客的火锅里来回搅动,为的是把锅里表面的沫子打干净,好让顾客看着舒服,有食欲。可是你要是拿着同一把勺子在所有顾客的汤锅里都那么来回地搅,那就很不卫生了,这相当于火锅店里所有的顾客,甭管认识不认识,都在同一口锅里一起涮火锅吃。你想想,依照现代人们的卫生意识,顾客能接受你这样的服务吗?当顾客发现了你的所作所为时,肯定会立刻制止你的“服务”。闹得不好,顾客还会提出赔偿。你貌似热情而周到的服务,得到如此回报,究竟怪谁呢?是因为你不完全了解餐饮业的规矩,是不懂礼仪惹的祸。

在火锅店里,还有一种尴尬,与上述尴尬不同的是它不是源自服务人员,而是出自食客。有一家在当地生意极其火爆的自助式火锅店,竞争对手为了挤垮它,便花钱雇了一支农民包工队,连续几天到对方店里吃饭,使对方损失惨重,差一点关门歇业,从此大伤元气,一蹶不振。

首先我们要强烈谴责竞争对手,这种不择手段的竞争手腕是非常不道德的,不符合商业道德和商业行为习惯。尤其是利用纯朴的农民工兄弟来达到其不可告人的目的,实在是不应该。但从另一个角度看,也反映出我们农民工兄弟不懂餐饮礼仪。单从礼仪角度看,吃自助餐有其特殊的要求,其中之一即就餐时不能只拣价位高的菜品。由于农民工兄弟不了解这一餐饮礼仪,而这一点恰巧被人利用来达到其个人目的。当然,从根本上看,是我们的农民兄弟多年以来生活水平太低而导致无法讲礼仪,没条件讲礼仪,才导致被人利用。

对于服务人员而言,懂不懂餐饮业的规矩,不仅表现在服务时的行为举动上,而且还体现在为顾客服务时的言谈话语中。不管是大酒店,还是小餐馆,规模不一,档次各异,但干净卫生都是共同的要求。室内卫生要打扫干净,所有的餐具都要严格消毒。要注意的是,如果你作为餐馆的服务员却问顾客:“你们哪位需要干净一点的餐具?”老板要是听到了,不把你

炒了鱿鱼才怪呢。问题就出在这句话的后面有另外的意思,“谁需要干净一点的餐具”,言下之意,是不是这家餐馆里还有不干净的餐具?你看看,看似关心顾客的一句话恰好就犯了餐饮业礼仪规范的大忌。看来,不了解一点礼仪常识确实是不行的。

三、澡堂子里的尴尬

从大的范围来讲,餐饮业属于服务业,服务业的总体特点就是接触面广、服务对象多而杂,可以说形形色色什么样的人都有:好人、坏人,穷人、富人,身体健康的和身体不健康的,所以咱们从农村出来在服务行业谋生,就要了解服务业的行规,懂得服务业的礼仪规范,否则就会陷自己于被动、尴尬的境地。

如果你不相信,就请看下面这个发生在公共浴室里的真实的一幕:

在一家公共浴室女部的更衣室里,一位身体瘦弱,皮肤黑黄的女士,正招呼一个看起来有5岁或6岁大小的小女孩穿衣服。小女孩很小,这位女士从容貌上来推测应该年龄比较大,两个人看起来像是奶奶和孙子的关系。但让人意想不到的是小女孩却把这位女士叫“妈妈”。更衣室里的其他顾客都以一种狐疑的眼神默默地看着这母女俩,心中未免有些好奇。

就在这时,澡堂子里的女搓澡工指着那个小女孩,替在场所有的人发出了疑问:“你是她妈妈还是她奶奶?”更衣室里的空气顿时凝固了,人们用紧张的眼神静静地观察着这一切,没有人敢在此刻发出任何声音,更衣室里安静得掉一根针都能听得到。人们屏住呼吸等待着那位女士,猜测着她将会做何反应。在沉默了一会儿之后,突然,那位女士犹如一头发怒的狮子,朝着那个搓澡工大声咆哮:“你明明听到孩子在叫我妈妈,你还要问我是她妈妈还是她奶奶。你什么意思?我要不是生过一场大病,比你还年轻,还漂亮!”看到这令人尴尬的场面,年纪大点的人赶忙上前劝解:“这孩子刚从农村来,不懂事,她没有别的意思,只是好奇。你不要生气了。”在大家的反复劝解下,那位女士渐渐平静下来,一场发生在澡堂子里的风波才算平息下来。

那位可怜的刚从农村来到城市打到第一份工的女搓澡工，好端端地怎么就会冒犯了顾客？原因即在于她不懂得服务行业的礼仪规范。

服务业的行规很多，其中有一条至关重要，那就是要会说话。这听起来多少让人有些诧异。谁不会说话呀，除非是哑巴才不会说话，而且哑巴一般也不会从事服务行业的工作。只要不是哑巴，话当然人人都会说，不过这里头有个会说不会说的问题。会说话的人说的话，让人听得喜笑颜开、心花怒放，而不会说话的人，一句话或许就能把人冲到南墙根，噎得你半天回不过神，喘不过气来。不仅如此，还要懂得什么话能说、什么话不能说，对什么人要讲什么样的话。

这样的要求怎么听怎么像“见人说人话，见鬼说鬼话”呀？过去人们大都把“见人说人话，见鬼说鬼话”作贬义的理解，特指那些阿谀奉承的小人，见人戴帽子，见什么人说什么话。不过仔细想想，“见人说人话，见鬼说鬼话”也有它的道理。你想啊，见了人你不说人话，偏偏要说鬼话，哪个人愿意听啊？反过来，你见了鬼却要说不人话，那肯定也难逃厄运。鬼怎么能听懂人话呢？人也不喜欢你用鬼话来糊弄他、欺骗他。从这个意义上讲，见人就应该说人话，见鬼则需要讲鬼话！这才是“实事求是”。见人说鬼话的是骗子，见鬼说人话的是傻子。

至于见人戴帽子，换个角度看，也自有它的合理性。不同的气质、不同的着装、不同的脸型、不同的发式都应该选择不同的帽子。大脑袋上顶着一个帽子，只会让人觉得滑稽；小脑袋瓜上偏要扣上一顶大帽子，也是洋相百出。不同的人就是应该戴适合自己的不同的帽子，见了不同的人应该给人家戴上不同的帽子。

当然“见人戴帽子”这句话里所要真正表达的并不是戴帽子的规则，而是意在说明，跟不同的人打交道要用不同的方法，对不同的人要说不同的话。当然你也可以将这句话极端地理解为如何哄人、怎么骗人，但是假话虽然不好，可好听的假话没人不爱听，要不然怎么连历朝历代的圣主明君都有听信谗言的时候呢？人人都爱戴高帽子，所有的人都乐意被他人夸奖、称赞，这大概就是人性的特点之一吧。

谁都知道“良药苦口利于病，忠言逆耳利于行”。虽然药是有效的，忠

言是有益的,但良药毕竟是苦口的,忠言听起来到底还是刺耳的,所以所谓良药和忠言不是一般人能给,也不是一般人愿意说的。只有至亲、至近、至善、至真之人才愿意给,才有资格说,如亲人、朋友、领导、老师就是通常意义上给我们开良药、讲忠言的人。至于普通的同学、同事、老乡、邻居一般情况下是不会做这种得罪人的“傻事”的,更不用说建立在商业买卖和服务关系基础上的顾客与服务员之间的关系了。当然,这并不意味着顾客与服务人员之间就只存在金钱关系,而没有友情与真情在,服务人员就只能对顾客说假话。相反,只说假话的服务员顾客肯定也是不喜欢的。什么事都得讲个辩证法,不能看得太绝对,也不能说得太绝对了!我们应该在服务业内提倡营业员说顾客喜欢听的话,但必须明确的是说顾客爱听的话并不等于要说假话。

服务行业的从业人员至少要做到不去讲顾客不爱听的话,哪怕那是句实话,也不要轻易去讲。如果要讲实话也要注意,一定要采用婉转的、易于被对方接受的方式方法。如一位女顾客刚从商场试衣间试穿衣服出来,瘦小的衣服裹在这位女士肥硕的身体上视觉效果极差,而那位女士却一个劲儿地站在穿衣镜前面左照照、右瞧瞧,似乎对这件衣服并不反感。要是碰到一个不负责任的营业员,准会夸这件衣服多么漂亮,穿在这位女士身上显得多么苗条。这个营业员睁着眼睛说瞎话;目的只有一个——赶紧



把这件衣服卖出去,管你顾客穿在身上合适不合适,反正是你自己挑选的,又不是谁强行推荐给你的。

也有不少不负责任的营业员,不会说假