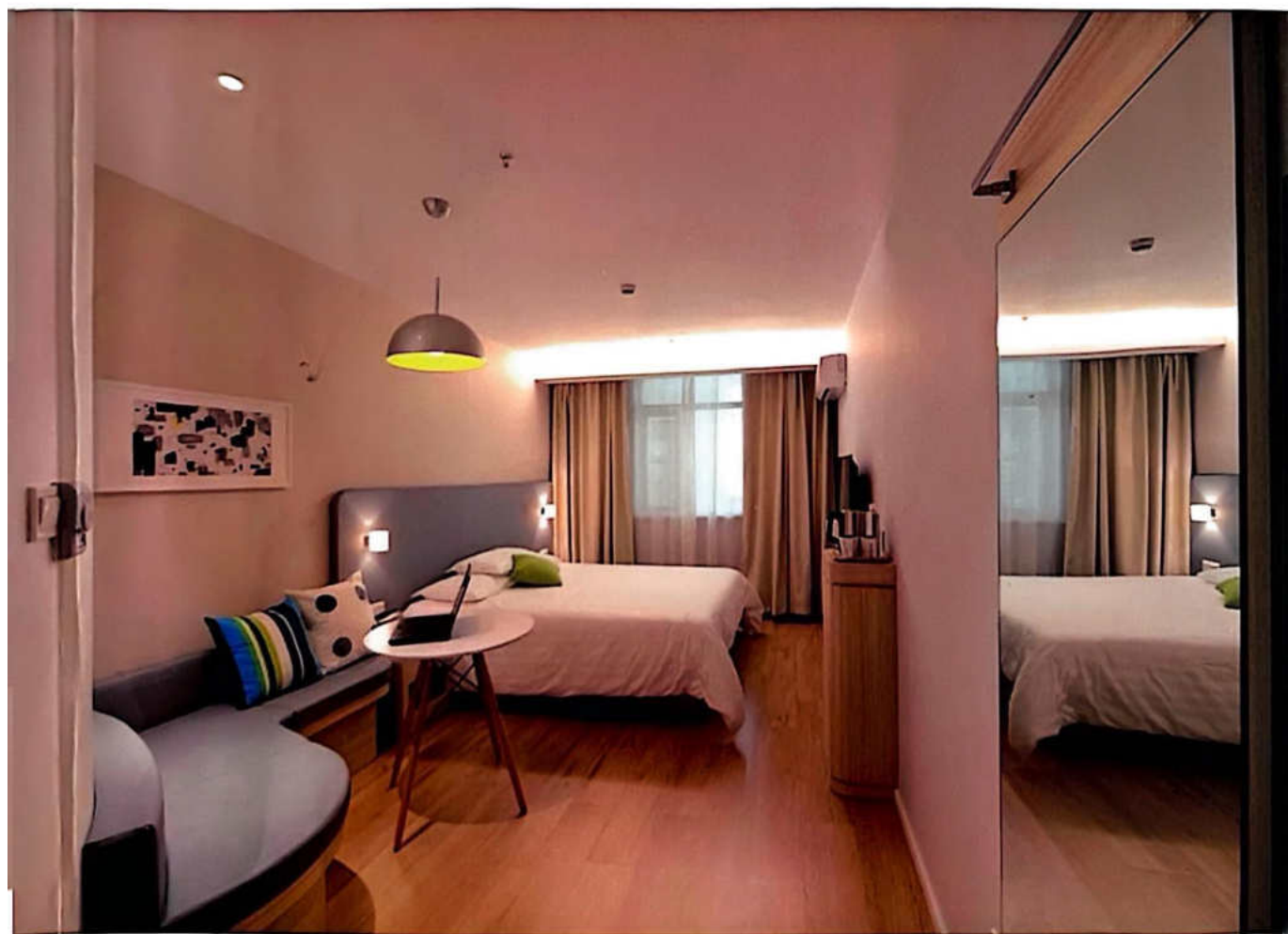


酒店服务礼仪

王永强 张海英 赵国会 主编



河北科学技术出版社

酒店服务礼仪

主 编	王永强	张海英	赵国会
副主编	张树玲	杜 伟	刘楚君
	颜 冬	谢芳馨	尚雪莲
	程兴涛	张 敏	

河北科学技术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店服务礼仪 / 王永强, 张海英, 赵国会主编. ——
石家庄: 河北科学技术出版社, 2020. 1 (2023. 7 重印)
ISBN 978-7-5717-0178-9

I. ①酒… II. ①王…②张…③赵… III. ①饭店—
商业服务—礼仪 IV. ①F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2020) 第 022650 号

JiǔDiàn FúWù LǐYí

酒店服务礼仪

王永强 张海英 赵国会 主编

出版发行 河北科学技术出版社
地 址 石家庄市友谊北大街 330 号 (邮编 050061)
印 刷 廊坊市鸿煊印刷有限公司
开 本 787 毫米×1092 毫米 1/16
印 张 14
字 数 300 千字
版 次 2020 年 1 月第 1 版
印 次 2023 年 7 月第 2 次印刷
定 价 39.00 元

(图书发行, 若有破损、缺页可随时联系, 13832276150)



前言

PREFACE

礼仪是人类在社会交往活动中形成的行为规范和准则，是人类文明和社会进步的重要标志。酒店服务礼仪是酒店服务工作者向宾客表示尊重和友好的一种形式，是为宾客提供服务时所应遵循的行为规范和准则，是酒店服务工作者应具备的基本职业素养。

本书按照国家职业教育改革方案及新时代人才培养的新要求，落实立德树人的根本任务，坚持德技并修，服务学生发展。依托校企合作，在岗位调研的基础上，以酒店岗位从业人员的工作任务为载体，以工作流程为主线，按照工作过程和学生自主学习的要求，对教材的框架结构和内容组织形式进行了创新，按照学生的职业礼仪素养形成规律，构建了全新的以工作任务为中心，以工作环境为基点的课程体系。

内容介绍

本书内容包含十个章节，分别是酒店服务礼仪基础，酒店服务人员的仪表礼仪，酒店服务人员的仪态礼仪，酒店服务人员的社交礼仪，前厅服务礼仪，客房服务礼仪，餐饮服务礼仪，会展服务礼仪，国际交往礼仪和我国主要客源国的习俗与礼仪。

本书特色

1. 内容丰富，教学结合

本书在课程内容中融入了引导案例、礼仪互动吧、礼仪知识窗、礼仪小贴士以及礼仪训练等，增加了教材的可读性和学生的活动参与性，实现教与学的有机结合。

2. 图文并茂，丰富课堂

为方便学生阅读和理解，本书安插了大量的精彩图片，用图文结合的方式来讲解相关的知识点，以加强学生对知识点的感性认识，避免知识讲解的枯燥和呆板。

3. 微课辅助，轻松掌握

本书针对一些关键知识点配以微课辅助教学（如走姿，化妆技巧，问询服务等），学生可通过扫二维码观看微课视频的方式获取相关的知识讲解，从而灵活掌握内容。



酒店服务礼仪

本书由山东蓝海酒店集团联合东营市东营区职业中等专业学校及相关合作院校共同编写，本书可作为职业院校教学教材，也可作为酒店在岗人员培训与学习的参考书。在编写过程中，我们参阅了大量资料和教材，在此对资料的作者和编者表示衷心的感谢。由于编写时间仓促，编者水平有限，书中定有不足之处，敬请各位专家、读者批评指正。

编者
2019 年 12 月



目 录

CONTENTS



第一章 酒店服务礼仪基础	1
第一节 认识礼仪	2
第二节 认识酒店服务	8
第三节 认识酒店服务礼仪	11
项目学习效果综合测试	15
第二章 酒店服务人员的仪表礼仪	16
第一节 仪容礼仪	17
第二节 服饰礼仪	24
项目学习效果综合测试	33
第三章 酒店服务人员的仪态礼仪	34
第一节 表情礼仪	35
第二节 仪态礼仪	42
第三节 致意礼仪	52
项目学习效果综合测试	56
第四章 酒店服务人员的社交礼仪	58
第一节 见面礼仪	59



酒店服务礼仪

第二节 通讯礼仪	71
第三节 接待拜访礼仪	79
第四节 语言礼仪	86
项目学习效果综合测试	96
第五章 前厅服务礼仪	97
第一节 礼宾服务礼仪	98
第二节 前台服务礼仪	105
第三节 电话总机服务礼仪	115
第四节 VIP 接待服务礼仪	119
项目学习效果综合测试	122
第六章 客房服务礼仪	124
第一节 客房接待服务礼仪	125
第二节 客房日常服务礼仪	131
第三节 投诉处理礼仪	137
项目学习效果综合测试	140
第七章 餐饮服务礼仪	141
第一节 中餐服务礼仪	142
第二节 西餐服务礼仪	154
第三节 客房送餐服务礼仪	161
项目学习效果综合测试	165
第八章 会展服务礼仪	167
第一节 会议服务礼仪	168
第二节 展览服务礼仪	173
项目学习效果综合测试	176
第九章 国际交往礼仪	177
第一节 国际交往礼仪通则	178



第二节 礼宾次序及国旗礼仪	182
第三节 涉外迎送礼仪	187
项目学习效果综合测试	191
第十章 我国主要客源国的习俗与礼仪	193
第一节 亚洲主要国家的习俗与礼仪	194
第二节 欧洲主要国家的习俗与礼仪	201
第三节 美洲主要国家的习俗与礼仪	209
第四节 大洋洲主要国家的习俗与礼仪	213
第五节 非洲主要国家的习俗和礼仪	216
项目学习效果综合测试	219



第一章

酒店服务礼仪基础



本章导读

礼节礼貌是反映一个国家、一个民族精神文明和道德风尚的重要内容，也是做好服务工作的一个重要方面。服务人员在日常工作中的礼节礼貌直接反映着酒店的服务质量和管理水平，以及工作人员的精神状态和文明程度。

知识目标

- ✱ 了解礼仪的起源、发展与内涵。
- ✱ 熟悉酒店服务的特征、酒店服务人员的角色定位与服务意识。
- ✱ 掌握酒店服务礼仪的特征、原则与作用。

能力目标

- ✱ 能够运用酒店服务礼仪原则，辨析服务行为的礼貌度。
- ✱ 能够正确进行角色定位，诠释酒店服务者应具有的服务意识。

素质目标

- ✱ 领会礼仪的内涵以及酒店服务者的角色定位与服务意识，树立良好的职业心态、职业意识和职业责任感。
- ✱ 感悟传统礼仪文化，强化文化自信、民族自豪感，提高礼仪传承的社会责任感。



第一节 认识礼仪

引导案例

玉帛成干戈

公元前 593 年，齐国国君齐顷公在朝堂接见来自晋国、鲁国、卫国和曹国的使臣，各国使臣都带来了墨玉、币帛等贵重礼品献给齐顷公。献礼的时候，齐顷公向下一看，只见晋国的亚卿郁克是个独眼，鲁国的上卿是个秃头，卫国的上卿孙良夫是个跛脚，而曹国的大夫公子首则是个驼背，不禁暗自发笑：“怎么四国使臣都是有毛病的？”

当晚，齐顷公见到母亲萧夫人，便把白天看到的四个人当笑话说给萧夫人听。萧夫人一听便乐了，执意要亲眼见识一下。正好第二天是齐顷公设宴招待各国使臣的日子，于是便让萧夫人届时躲在帷帐的后面观看。第二天，当四国使臣的车子一起到达，众人依次入厅时，萧夫人掀开帷帐向外望，一看到四个使臣便忍不住大笑了起来，她的随从也个个笑得前仰后合。笑声惊动了众使者，当他们明白原来齐顷公为了让母亲开心特意做了这样的安排时，个个怒不可遏，不辞而别。四国使臣约定各自回国请兵伐齐，洗刷在齐国所受的耻辱。公元前 589 年，四国联合起来讨伐齐国，齐国不敌，大败，齐顷公只得讲和，这便是春秋时期著名的“鞍之战”。

思考：从这则“鞍之战”的故事中你得到了哪些启发？

相关知识

中华民族素有礼仪之邦的美誉，礼仪在中华文化的历史演变过程中起着积极的推动作用。古人有言：“中国有礼仪之大，故称夏，有服章之美，故称华。”在五千年的历史进程中，礼不仅形成了一套完整的礼仪思想和礼仪规范，而且重礼仪、重礼法、讲礼信、遵礼仪已经内化为民众的一种自觉意识而贯穿于社会活动的各方面，成为中华民族的文化特征。

历史发展到今天，礼仪文化在传承发展中，变得更加多姿多彩，国家有国家的礼制，民族有民族独特的礼仪习俗，各行各业都有自己的礼仪规范，国际上也有各国共同遵守的礼仪惯例等。礼仪修养，不仅是人们必备的基本素质，而且也是社会交往、商务活动和其他各项事业成功的一个重要条件。



中华礼仪

一、礼仪的概念

礼仪、礼貌、礼节、礼宾均涵盖同一个“礼”字。“礼”表示人们在交往中相互表示敬重和友好，其本质是尊敬人。礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分，礼节是礼貌的具体表现，礼貌是礼节的规范，礼宾是对礼貌、礼节、礼仪抽象的概括，



礼仪通过礼貌、礼节、礼宾来体现，彼此之间相辅相成、密不可分。

（一）礼仪

礼仪，是“礼”和“仪”的统称：“礼”起源于祭祀活动，本意为敬神，随着社会的发展，文明程度的提高，“礼”由原来的“敬神”转为“敬人”，因此，礼便成为敬意的通称；“仪”是“礼”的具体表现形式，是依据“礼”的规定和内容形成的一套系统而完整的程序。现代礼仪是指人际交往过程中，人们相互表达尊重、友善，以建立和谐关系为目的而遵从的行为方式、行为准则和活动程序的总和。

（二）礼貌

礼貌是人们在相互交往中，通过语言、表情、行为、态度等表示相互尊重和友好的言行规范，体现了时代的风尚与个人的道德水准。礼貌可以分为礼貌行动和礼貌语言两个部分。礼貌行动是一种无声的语言，如微笑、点头、握手、鼓掌等，礼貌语言是一种有声的行动，如使用“您”“请”“欢迎光临”等敬语。

人们在交往中讲礼貌有助于建立相互尊重、友好合作的关系，有助于调节人际间的相互关系，也有助于缓解矛盾、避免冲突，让宾客有宾至如归之感，所以酒店服务人员应在工作中自觉开展文明礼貌服务，在服务工作中应做到举止端庄文雅，言语谦虚恭敬，态度诚恳热情。

（三）礼节

礼节是人们在交往过程中，特别是在交际场合相互表示尊敬、问候、祝颂、慰问、哀悼以及给予必要的协助与照料的惯用形式，是礼貌的具体表现，是礼貌在仪表、仪态及语言、行为等方面的具体要求。例如中国古代的跪拜、现代的握手，部分国家的见面拥抱、双手合十等，都是不同礼节的具体表现形式。

（四）礼宾

“礼宾”一词原意指按一定的礼仪接待宾客，以宾客之礼相待。在现实生活中，礼宾又称礼遇，主要是指在人际交往、涉外活动、接待与服务过程中，主方根据客方的身份、地位、级别等给予相应的接待规格和待遇。

▶ 二、礼仪的起源与发展

礼之产生，可以追溯到远古时代。自从有了人，有了人与自然的关系，有了人与人之间的交往，“礼”便产生和发展起来，概括来说“礼仪”起源于习俗和祭祀。

（一）礼仪起源于习俗

从理论上讲，礼仪是人类在生存和发展过程中，为协调人与自然、人与人之间的主观和客观矛盾，为寻求欲望与条件之间的平衡，逐步积累而形成的。

人类为了生存和发展，以群居的形式相互依存，在群体生活中，男女有别，老少有异，人类面临的内部关系必须妥善处理，因此，人们逐步积累和自然约定出一系列



酒店服务礼仪

“人伦秩序”，这就是最初的礼。同时，人对欲望的追求是人的本能，人们在追寻实现欲望的过程中，人与人之间难免会发生矛盾，为了避免这些矛盾和冲突，就需要为“止欲制乱”而制礼。

（二）礼仪产生于祭祀活动

原始宗教的祭祀活动是最简单的以祭天、敬神为主要内容的“礼”。这些祭祀活动在历史发展中不断完善相应的规范和制度，逐步形成祭祀礼仪。

随着人类对自然与社会各种关系认识的逐步深入，仅以祭祀天地鬼神祖先为礼，已经不能满足人类日益发展的精神需要和调节日益复杂的现实关系。于是，人们将事神致福活动中的一系列行为，从内容和形式扩展到了各种人际交往活动，从最初的祭祀之礼扩展到社会各个领域的各种各样的礼仪。

（三）礼仪的发展

礼仪与部落群居的形成过程同步产生，并随着社会组成形式和国家制度的变化而变化，随着人类社会生活的发展而逐步完善起来，我国礼仪的发展大体可以划分为以下四个阶段。

1. 礼仪形成阶段（约公元前 21 世纪至公元前 771 年）

这一阶段主要是指夏商周时期。从史料上看，夏代已开始制礼，商代礼仪已渗透到社会生活中的各个方面。记载周代礼仪的书籍“三礼”的出现，标志着周礼已经达到了系统完备阶段。在这一时期，礼仪的特征已从单纯祭祀天地、鬼神、祖先的形式，跨入了全面制约人们行为的领域。在这一阶段中，礼的内容主要体现在“王礼”部分。所谓“王礼”，就是分别用于祭祀、冠婚、宾客、军旅和丧葬的“吉礼”“嘉礼”“宾礼”“军礼”和“凶礼”。这些礼仪内容，对后世人们的行为规范、人际交往以及社会公德的形成，都产生了极大的影响。

2. 封建礼仪阶段（公元前 771 年至 1911 年）

我国进入封建社会后，礼仪也进入了一个发展、变革的时期。在这一时期，礼仪发展的特征就是将人们的行为规范纳入了封建道德的轨道，形成了以儒家学派学说为主导的正统封建礼教。奴隶社会强制的不平等礼仪关系，被发展为封建社会尊君抑臣、尊夫抑妇、尊袖抑人的礼仪体系和特征，成为妨碍人们个性自由发展、阻挠平等交往、窒息思想自由的精神枷锁。

3. 近代礼仪阶段（1911 年至 1948 年）

辛亥革命的胜利，结束了统治中国 2000 多年的封建专制制度，西方文化大量传入中国，传统的礼仪规范制度逐渐被时代抛弃。资产阶级的平等思想、文化习俗和审美观点开始渗透到社会生活中的各个方面，冲击了森严的封建意识和等级观念，对当今中国礼仪产生了重大影响。

4. 当代礼仪阶段（1949 年以来）

新中国成立后，新型的社会关系和人际关系的确立，标志着我国礼仪进入了一个新的历史



时期。这一时期，确立了同志式的合作互助关系和男女平等的新型社会关系，而尊老爱幼、讲究信义、以诚待人、先人后己、礼尚往来等中国传统礼仪中的精华则得到继承和发扬。

▶ 三、礼仪的本质与特征

（一）礼仪的本质

礼仪的核心是“礼”，即尊重他人，约束自己。礼仪在本质上是一种文化，礼仪中所蕴含的文化，实际上就是一个民族，一个群体的历史、宗教信仰、生活习俗，也是其精神的一种象征。

礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。对一个人来说，礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现，对一个社会来说，礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。

（二）现代礼仪的特征

礼仪是社会意识形态的一部分，在其形成和调节人际关系、社会关系的过程中，形成了它自身的特性。

（1）共同性：礼是一种文化现象，也是全人类的共同财富，它超越了国家和地区的界线，为世界各国人民共同拥有。尽管不同的国家、不同的民族、不同的社会制度所构成的礼仪具有差异，但讲礼仪已经成为世界各国人民所接受并共同遵守的准则。



（2）差异性：礼仪作为一种行为规范，共同拥有的同时又表现一 **礼仪重要性及特点** 种较为明显的民族差异性。例如：东方民族的含蓄、深沉，东方人见面习惯于拱手、鞠躬；西方民族的直率、开放，西方人见面习惯于亲吻、拥抱。

（3）继承性：礼仪的形成具有历史发展的特点，经过一代又一代的传承，最后固定下来。如尊老敬贤、父慈子孝、礼尚往来等，至今仍一代一代地流传下去。

（4）发展性：随着社会的不断发展，人与人之间的交往也日益频繁，礼仪已经渗透到社会的各个方面，随着时代的发展而发展，已经具有较强的时代特色。



礼仪故事屋

穿越时光感受汉文化 古代成人礼再现中华礼仪

一场浸润传统文化的特色成人礼活动在长沙市芙蓉区定王台街道都正街剧场举行。

在悠扬的古琴声中，30余名身着华丽汉服的汉学研习学员翩翩入场，依照古时汉习俗举行隆重的笄礼和加冠礼。“冠（笄）礼始，众执事谨陈服器。”在赞礼官的唱礼声中，男子加冠，女子加笄，并逐一完成命字冠者、笄者、聆听师训、庄严盟誓、揖谢等仪式，从而宣告自己步入成年之列。这场持续两个多小时“复古”



酒店服务礼仪

的成人礼吸引了众多国学文化爱好者前来观礼，备受称赞。

现场观众表示对中国的传统礼仪文化有着十分浓厚的兴趣，而且特地来参加汉式成人礼活动，感受中国传统文化的魅力。整个现场仿佛穿越回了古代，让大家深深感受到了中华优秀传统文化之美。

故事启发：

党的二十大报告指出，要弘扬中华传统美德，要从中华优秀传统文化的土壤中汲取力量。

自古以来，中华民族不仅创造出令世界瞩目、辉煌灿烂的物质文明，更创造出享誉世界、绚丽多彩的精神文明。中国古代礼仪正体现了这种精神文明风貌，也是中华文明极其重要的组成部分。

成人礼作为中国礼仪的一个代表，在中华五千年的历史长河中不断演变。今天，中国古代成人礼的复兴不仅映射出中国古代礼仪的复兴，也反映了中华民族的传统文化未被国人所遗忘，其精神内涵仍具有深远的现代意义。

▶ 四、礼仪的作用

每个人的文明程度不仅关系到自己的形象，同时也影响到整个社会的精神文明。因此，普及和应用礼仪知识，是提高个人形象的需要，也是加强社会主义精神文明建设的需要。通过礼仪教育能进一步提高个人礼仪修养，养成良好的礼仪习惯，提高社交应酬能力，提高个人的思想修养、文明程度和精神面貌。



礼仪故事屋

孔子学礼仪

孔子是春秋时期著名的思想家、政治家和教育家。孔子很好学，对各种知识都感兴趣，学识渊博，很有名望。但是孔子自己却不这样认为，他说：“谁都不是生来就有学问的，我只是对学习不感到厌倦，对请教别人不感到疲倦而已。”有一次，孔子去鲁国国君的宗庙参加典礼仪式。在那里，他不时地向别人询问许多关于礼仪的问题。有人背后嘲笑孔子，说：“他什么都不懂，见什么都问，学问也没多高。”孔子听后坦然地说：“我遇见不懂的事情，就向懂的人请教，凡是可以给我解答问题的人，都可以做我的老师，这正是我求知明礼的表现。”

故事启发：

从孔子的言行中不难悟出，礼仪并非简单的外在形式，它蕴含着人生、生存、为人处事的智慧，一个人只有谦虚好学，不断体悟，将礼仪精神内化于心，外化于形，才能让自己的礼仪修养不断提升。



（一）教育作用

礼仪是人类社会进步的产物，是传统文化的重要组成部分。礼仪蕴含着丰富的文化内涵，体现着社会的要求与时代精神。礼仪通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯，指导人们按礼仪规范的要求去协调人际关系，维护社会正常生活。让国民都来接受礼仪教育，可以从整体上提高国民的综合素质。

（二）沟通作用

礼仪行为是一种信息性很强的行为，每一种礼仪行为都表达一种甚至多种信息。在人际交往中，交往双方只有按照礼仪的要求，才能更有效地向交往对象表达自己的尊敬、敬佩、善意和友好，人际交往才可以顺利进行和延续。热情的问候、友善的目光、亲切的微笑、文雅的谈吐、得体的举止等，不仅能唤起人们的沟通欲望，彼此建立起好感和信任，而且可以促成交流的成功和范围的扩大，进而有助于事业的发展。

（三）协调作用

在人际交往中，不论体现的是何种关系，维系人际沟通与交往的礼仪都承担着十分重要的“润滑剂”作用。礼仪的原则和规范，约束着人们的动机，指导着人们立身处世的行为方式。如果交往的双方都能够按照礼仪的规范约束自己的言行，不仅可以避免某些不必要的感情对立与矛盾冲突，还有助于建立和加强人与人之间相互尊重、友好合作的新型关系，使人际关系更加和谐，社会秩序更加有序。

（四）塑造作用

礼仪讲究和谐，重视内在美和外在美的统一。礼仪在行为美学方面指导人们不断地充实和完善自我并潜移默化地熏陶人们的心灵。人们的谈吐变得越来越文明，人们的装饰打扮变得越来越富有个性，举止仪态越来越优雅，并符合大众的审美原则，体现出时代的特色和精神风貌。

（五）维护作用

礼仪作为社会行为规范，对人们的行为有很强的约束力。在维护社会秩序方面，礼仪起着法律所起不到的作用。社会的发展与稳定，家庭的和谐与安宁，邻里的和谐，同事之间的信任与合作，都依赖于人们共同遵守礼仪的规范与要求。社会上讲礼仪的人越多，社会便会更加和谐稳定。

➤ 案例分析 ➤

礼仪是人际交往的重要组成部分，是一种信息性很强的行为，每一种礼仪行为都表达一种甚至多种信息。在人际交往中，交往双方只有按照礼仪的要求，才能更有效地向交往对象表达自己的敬意、善意和友好，人际交往才可以顺利进行和延续。齐顷公因对鲁、晋、卫、曹四国使臣不尊重，将四国使臣的个人身体缺陷作为笑料，其母亲和随从公然取笑对方，最终因齐国违背礼仪规范的行为，导致四国使臣愤然离去，成为鞍之战的催化剂。



礼仪训练

1. 找出你身边习以为常却又是违背礼仪的事情，说明产生这种现象的原因。
2. 结合自己生活学习实际和见闻，撰写一篇关于礼仪的小作文，题目自拟。

第二节 认识酒店服务

引导案例

“难不倒”的服务

某酒店的礼宾服务在五星级豪华酒店中是数一数二的佼佼者。酒店礼宾部的主管王先生说：如何关心客人，如何使客人满意和高兴是酒店服务最重要的事情。王先生在酒店开业时就从事礼宾工作。多年来，每个到过该酒店，每个接受过王先生亲自服务的客人无不为他提供的“难不倒”服务所折服。一次，客人在午夜提出要护理头发，王先生和值班的几位酒店员工迅速分头忙着联系美容师，准备汽车，15分钟内就把美容师接到酒店，引入客人房内，客人感动地说这是奇迹。又有一次，一对美国夫妻想到内地旅游，但要办签证，可他们只在动身的前一天才提出来。王先生立即派一名工作人员直奔深圳，顺利地办完手续。他说：“时间这么紧，只有这个办法，因此，再累再苦也得去。”

有人问王先生，如果有人要上等特殊年份的香槟酒，而酒店中没有怎么办？王先生说：“毫无疑问，我要找遍本地的酒庄。实在满足不了客人，我会记下香槟酒的名称及年份，发传真去法国订购，并向客人保证，他下次再来酒店时，一定能喝上这种香槟酒。”

思考：为什么该酒店礼宾服务在五星级酒店中能成为数一数二的佼佼者？

相关知识

酒店行业是我国第三产业中的一个重要支柱产业，在社会发展和人民生活水平的提高中发挥着重要作用。

酒店或饭店一词的解释可追溯到千年以前，早在1800年《国际词典》一书中写道：“饭店是为大众准备住宿、饮食与服务的一种建筑或场所。”通常来讲酒店是以建筑物为凭借，利用空间设备、场所和一定消费性物质材料，通过接待服务来满足客人住宿、饮食、娱乐、购物、消遣等需要，从而获得经济效益和社会效益的组织的专门场所。

一、酒店服务的含义

酒店服务是指酒店员工以有形产品为基础，以一定的操作活动为内容，以满足客



人需求为目标，倾注员工感情形成的行为效用的总和。

酒店有形产品包括设施设备、实物产品以及服务环境等，是酒店服务的基础。设施设备是酒店赖以生存的基础，是酒店各种服务的依托，反映了酒店的接待能力。实物产品主要用于满足顾客的物质消费需要，包括菜点、酒水、客用品、商品以及服务用品等。服务环境包括空间布局、布置装饰、温度、湿度、背景音乐等。

酒店服务是无形产品，是酒店产品的核心，主要包括服务人员的仪容仪表、文明礼貌、服务态度、职业道德、服务技能、服务效率以及服务安全等。酒店服务人员着装是否整洁、化妆是否得当、在服务过程中是否始终保持微笑和热情，都直接影响顾客对酒店服务的评价。优质的令顾客满意的服务，是酒店产品价值增值的重要手段。

礼仪小贴士

酒店服务要体现对客人的关心和尊重，客人在酒店居住，除了满足吃、住等基本的生理需求外，在精神上追求享受与尊重也是不容忽视的需要，因此服务人员友好的态度，无微不至的关怀，能够最大限度满足客人这方面的需要。

二、酒店服务的特征

酒店服务是一种特殊的产品，相对于实物产品而言，酒店服务所具有的特征主要体现在无形性、同步性、异质性和易逝性，每一项具体的服务都是四项特征的综合。

（一）无形性

无形性是指供应商无法以实物的形式展示或显示服务。消费者在购买服务产品之前无法通过视觉、味觉或触觉感受服务，在服务消费中可以感受到服务所带来的利益，但随着服务提供的结束，服务产品本身也就不复存在。

无形性是服务最为显著的特征。当然，无形性不是说服务是遥不可及的，大多数服务可以通过载体让顾客感知服务水平。例如，酒店餐饮服务中厨师的烹饪过程、菜肴的加工过程以及服务人员的服务过程的可视性和规范管理，都可以提高顾客对服务的整体评价。

（二）同步性

对于有形产品而言，客户一般不参与到生产过程之中，而只能接触到出厂后的最终产品。相比之下，酒店服务的生产过程、流通过程和消费过程是同时进行的，生产一旦开始，流通和消费也就开始，生产一结束，流通与消费也宣告完成。许多酒店服务产品都是以“共同消费”的方式提供的，即酒店服务产品是被一些人同时消费的。如：酒店餐厅的乐队表演，现场的每一位听众都是与其他人一起欣赏音乐的，对于每一位宾客而言，其他人的存在会影响其对服务质量的感受。在这种情况下，对服务质量的感受会受到两种不同的相互作用的影响——消费者与服务供应者之间的相互作用



酒店服务礼仪

以及消费者之间的相互作用。

因此，同步性使得消费者密切接触服务产品的生产与供应过程。顾客与酒店服务员之间无论是面对面的交流还是通过电话或电脑交流，都是实时的，为此，服务质量的控制成为一个较为复杂且困难的问题。



酒店服务的特征

（三）异质性

异质性指的是服务无法像有形产品那样实现标准化，每次服务带给顾客的效用，顾客感知的服务质量都可能存在差异。服务的异质性表现在多个方面，例如：不同服务企业之间服务质量的差异；不同服务提供者之间服务质量的差异；同一服务提供者在不同时间内出现的服务质量的差异。服务产品的异质性是无法避免的，这也给服务质量的控制带来重大挑战。但企业也应该认识到服务产品的异质性并不总是一件坏事。对于现在同质化竞争激烈的企业而言，可以通过个性化的服务赢得顾客。



礼仪故事屋

待命的出租车

一次，某酒店的机场代表小汤从交易会接客人回酒店。途中，一位外国客人主动跟小汤闲聊，从闲聊中小汤得知客人想回酒店拿点东西，然后再乘出租车到×××酒店找一位朋友。下车后，小汤马上为客人叫好出租车等待客人下来。当客人见到待命的出租车时，既感激又惊讶，因为他根本没有料到小汤会帮他叫好车等他下来，因此，他很高兴地连声向小汤道谢。两天后，客人要离开酒店了，他特意去跟小汤道别：“小姐，我今天要离开你们酒店了，非常感谢你，希望下次来的时候能再次见到你。”小汤很惊讶，自己只不过主动为客人做了些力所能及的小事，客人却记在心里，一阵喜悦和满足感使小汤露出了甜甜的笑容。

（四）易逝性

服务的易逝性又被称为不可储存性，指的是服务作为一种非实体的产品，不管在时间上还是在空间上都是不可存储的，服务是一个过程，当购买或者消费服务结束后，服务也随即消失。例如，酒店服务人员给客户提供的接衣、挂帽、拉椅、斟酒等服务，一旦客户离开酒店，服务也随即消失。

由于服务产品无法储存并用于将来的销售，所以，需求对于服务的生产和供应起着极其重要的作用，服务产品必须在消费者提出需求的确切地点和时间加以生产，提供即时服务产品。顾客在感觉服务质量不好时，消费往往已经发生，且无法要求退货了，这就要求酒店“第一次就做好”，如果出现失败，酒店应及时进行相应的服务补救。



案例分析

酒店服务具有无形性、同步性等特征,服务与客人的消费同步发生,优秀的服务者是服务品质的根本保障。案例中王先生面对客人的服务需求,做到了及时回应并全力满足,王先生这样的服务者是该酒店服务成为佼佼者的一个重要因素。王先生所具备的全心全意为客人服务的精神和意识,也是每个优秀服务者应具备的重要品质。

礼仪训练

从网上查找酒店服务案例,结合酒店服务的特征对服务中的不足或亮点进行分析点评。

第三节 认识酒店服务礼仪

引导案例

一位实习生去日资饭店前台实习。那天正值旅游旺季,大厅里宾客进进出出,络绎不绝。一位手提皮箱的客人走进大厅,行李员立即微笑着迎上前去,鞠躬问候,并跟在客人身后问客人是否需要帮助提皮箱。这位客人也许有急事,嘴里说了句:“不用,谢谢。”头也没回径直朝电梯走去,那位行李员朝着那匆匆离去的背影深深地鞠了一躬,嘴里还不断地说:“欢迎,欢迎。”这位实习生看到这情景,困惑不解,便问身旁值班经理:“当面给客人鞠躬是为了礼貌服务,可那位行李员朝客人的后背深鞠躬又是为什么呢?”“既为了这位客人,也为了其他客人。”经理说,“如果此时那位客人突然回头,他会对我们热情欢迎留下印象,同时也是给大堂里的其他客人看的,他们会想,当我转过身去,酒店的员工肯定对我一样礼貌。”

思考: 通过这个案例,你对酒店服务礼仪有怎样的认识?

相关知识

酒店相当于一个小社会,它为来自世界不同地区、不同国家的各界宾客提供食、住、行、游、购等高水准的服务。对于酒店工作的职业人士来说学习礼仪和服务意识可以有效地塑造自己的素质和专业形象,使交往对象产生规范、严谨、专业、有礼有节、周到细致等良好印象,从而形成酒店独特的竞争优势。

一、酒店服务礼仪的定义

酒店服务礼仪是指酒店服务人员在自己的工作岗位上应该遵守的礼仪规范,是在



酒店服务礼仪

服务过程中对服务对象表示尊重的一种规范化行为，是个人素养和社会观的外在表现，也是酒店形象的具体表现。

▶ 二、酒店服务礼仪的作用

礼仪贯穿酒店服务工作的始终，是一个职业人道德素质的外在表现，有形、规范、系统的服务礼仪，不仅可以给客人良好的互动体验，更有利于树立服务人员和酒店良好的形象，让服务人员在和顾客交往中赢得理解、好感和信任，服务礼仪的在酒店作用概况来说有以下三个方面。

（一）提高客人满意度

从客人感受的角度来看，服务的价值在于带给客人美好的体验和心理感受，而创造这种感受主要依靠酒店员工良好服务水准和礼仪素养。反之，即使具有一流的服务设施，但若对客人冷若冰霜，傲慢无礼，客人也会望而却步。所以，酒店服务礼仪的一个重要作用就是，提高客人满意度。

（二）提高服务质量

酒店的每一项服务，都离不开礼貌服务，无形的服务却只有在员工和宾客面对面的接触服务过程中才能体现出来，良好的酒店礼仪风貌，是提高酒店服务质量的保障，也是展示酒店服务质量的关键。酒店的每一项服务，都离不开礼貌服务，在有形服务的基础上，礼貌服务越好，标志着酒店服务质量越高。

（三）提升个人形象

从服务人员角度来看，礼仪可以把内在的道德精神与外在的道德形象很好地结合起来，既以德带礼，又以礼显德，可以生动展示并提升个人服务形象。

▶ 三、酒店服务礼仪的原则

酒店服务礼仪的宗旨是礼貌服务、宾客至上。主要表现在全心全意为客人服务的理念上，要求在服务工作中以本国国情、民族文化和道德为基础，讲究服务艺术，遵守服务礼仪规范；尊重客人的风俗习惯和宗教信仰，关心客人，使客人得到满意的服务。



酒店服务礼仪的原则

（一）尊重原则

现代酒店业强调宾客至上，要求把宾客放在首位，一切为宾客着想，主动热情地去满足宾客的各种合理需求和愿望。而在宾客所有的需求和愿望中，尊重的需求是最强烈和最敏感的，也是正常的、合理的和起码的要求，是宾客的基本权利。

（二）一视同仁原则

酒店服务工作的一视同仁是指所有的客人都应该受到尊重，在这一点上决不能厚此薄彼。具体运用礼仪时，可以因人而异，根据不同的交往对象，采取不同的礼仪



形式，但是在对客人表示恭敬和尊重的态度上一定要一视同仁。

（三）热情原则

能否积极主动地解决客人的各种要求、满足客人的各种心理需求，是衡量酒店服务质量的一个重要标准，因此，酒店服务中的礼仪行为应该保持积极、主动、热情。

（四）合宜原则

现代礼仪强调人际间的交往与沟通一定要把握适度性，注意社交距离，控制感情尺度，应牢记过犹不及的道理。因此，酒店服务礼仪行为要特别注意不同情况下礼仪程度、礼仪方式的区分，坚持因时、因地、因人的合宜原则。

（五）宽容原则

礼仪的宽容原则是指不过分计较对方礼仪上的差错过失。在酒店服务运用礼仪时，既要严于律己，更要宽以待人，要多理解他人、体谅他人，切不可求全责备、斤斤计较，甚至咄咄逼人。面对宾客提出的过分的甚至是失礼的要求，工作人员应保持冷静，并耐心解释，决不能穷追不放，把宾客逼至窘境，否则，会使宾客产生逆反心理形成对抗，容易引起纠纷。即便是客人有过错，酒店服务人员也要“得理也让人”，学会宽容对方，让宾客体面地下台阶，保全客人的面子。在客人提出批评意见时，酒店服务人员应该本着有则改之，无则加勉的态度，认真倾听。



礼仪故事屋

在某酒店，一次有位客人在离店时把房内一条浴巾放在提箱内带走了，服务员发现后报告给大堂副理。

大堂副理在总台收银处找到刚结完账的客人，礼貌地请他到一处不引人注意的地方说：“先生，服务员在打扫房间时发现您的房间少了一条浴巾。请您回忆一下，是否有您的亲朋好友来过，顺便带走了？”客人说：“我住店期间根本没有亲朋好友来拜访。”大堂副理为了给客人一个台阶下，说：“从前我们也有过类似的事情发生，但客人后来回忆起来是放在床上，毯子遮住了。您是否能上楼看看，浴巾可能压在毯子下被忽略了。”这下客人理解了便拎着提箱上楼了。客人从楼上下来，见到大堂副理，故作生气状：“你们服务员检查太不仔细了，浴巾明明在沙发后面！”大堂副理礼貌地说：“对不起，先生，耽误您的时间了，谢谢您的合作。”最后大堂副理很真诚地说了句：“您下次来北京，欢迎再度光临我们酒店。”

故事启发：

一个棘手的服务问题，通过大堂副理的用心服务，得到了圆满解决了，客人的面子保住了，酒店的利益也保住了，双方皆大欢喜。这位大堂副理态度之真诚，处理问题技巧之高超，令人折服，他的服务真正体现了“客人永远是对的”的服务意识。



（六）自律原则

礼仪的最高境界是自律，即在没有任何监督的情况下，仍能自觉地按照礼仪规范约束自己的行为。酒店服务人员不仅要了解和掌握具体的礼仪规范，而且要在内心树立起一种道德信念和行为修养，从而获得内在的力量。在对客服务中从自我约束入手，时时检查自己的行为是否符合礼仪规范，在工作中严格按照礼仪规范接待和服务宾客，把礼仪的规范变成自觉的行为和内在的素质。

四、角色定位与服务意识

（一）酒店服务人员角色定位

服务者是酒店服务人员最本质的职业角色，承担着接待服务、回答问询、解决困难、处理投诉等基本职责。要实现角色的有效转换，需要树立服务光荣的职业意识和理念，做到全心全意、真心实意地为客人服务，并打造阳光心态，适应角色多重转换的需要。

（二）酒店服务人员的服务意识

服务意识，是对酒店服务人员的职责、义务、规范、标准、要求的认识，要求服务人员时刻保持客人在“我”心中的真诚感。西方酒店认为，服务是 SERVICE（本意是“服务”），其每个字母都有着丰富的含义，诠释出了酒店服务者应有的服务意识。

S-Smile（微笑）：其含义是服务人员应该对每一位宾客提供微笑服务。

E-Excellent（出色）：其含义是服务人员应该将每一项服务程序，每一项微小服务工作都做得很出色。

R-Ready（准备好）：其含义是服务员应该随时准备好为宾客服务。

V-Viewing（看待）：其含义是服务人员应该将每一位宾客看作是需要提供优质服务的贵宾。

I-Inviting（邀请）：指每位服务人员在每一次接待服务结束时，都应该显示出诚意和敬意，主动邀请宾客再次光临。

C-Creating（创造）：其含义是每一位服务人员应该想方设法精心营造出使宾客能享受其热情服务的氛围。

E-Eye（眼光）：其含义是每位服务人员应该始终以热情友好的眼光关注宾客，了解宾客心理，预测宾客需求，及时提供有效的服务，使宾客时刻感受到服务人员在关心自己。

案例分析

这个例子可以使我们对酒店服务礼仪有进一步的了解，当面鞠躬热情问候——为了礼貌服务；背后鞠躬虔诚备至——为了树立良好形象。这说明，饭店服务礼仪对树立酒店良好形象，赢得宾客对酒店的好感，进而争取更多的客源起着重要的作用。研究表明，来酒店的客人通常把受尊重看得比金钱更重要，这就要求服务人员讲究服务礼仪，使客人感受到在酒店里是受到尊重的。



礼仪训练

上网查找关于酒店服务礼仪的优秀案例，并分组讨论这些案例中蕴含了怎样的服务意识，或遵循了哪些酒店服务礼仪原则。

项目学习效果综合测试

一、填空题

1. 礼仪是人们在生活和社会交往中约定俗成的，是人们相互表达_____、_____, 以建立_____为目的而遵从的行为方式、行为准则和活动程序的总和。
2. 礼仪的核心是：_____, 即_____。
3. 现代礼仪的特征是_____, _____、_____, _____。
4. 酒店服务礼仪的原则包括：_____, _____、_____, _____、_____。
5. _____是酒店服务人员最本质的职业角色。

二、简答题

1. 简述中国礼仪的起源与发展。
2. 礼仪的功能有哪些？
3. 简述酒店服务的特征。
4. 简述酒店服务礼仪的作用。
5. 从服务意识角度阐述“SERVICE”中每个字母的含义。

三、思考与训练

礼仪随着时代的发展而不断变化，但其核心内涵“尊重”是不变的，中华礼仪博大精深，传统礼仪中蕴含着丰富的礼仪精神，请你以一项中华传统礼仪为例，以“我心中的中华传统礼仪”为题，谈一谈你对中华传统礼仪的认识。



第二章

酒店服务人员的仪表礼仪



本章导读

酒店服务人员的仪容仪表在一定程度上体现了酒店的管理和服务水平。国内外评定酒店星级的标准中，都有考核员工仪容仪表的内容。如果一家酒店的服务人员不修边幅、蓬头垢面、衣衫不整、萎靡不振，该酒店的服务和管理是一定不能达标的。注重仪容仪表是讲究礼貌礼节的一种具体表现，也是酒店服务人员自身获得肯定的途径。良好的仪容仪表不仅能满足客人视觉美方面的需要和求尊重的心理，同时也能为酒店服务人员赢得客人的赞许与亲近。

知识目标

- ✱ 了解仪容仪表的相关概念以及着装的基本原则。
- ✱ 熟悉仪容礼仪、服饰礼仪的要求和原则。
- ✱ 掌握酒店服务人员在仪容、服饰礼仪的具体规范。

能力目标

- ✱ 能够恰当进行个人仪容的修饰。
- ✱ 能够正确穿搭服饰，并运用到工作当中。

素质目标

- ✱ 通过对仪容修饰的学习与实践，体悟个人形象的重要性，树立正确的审美观，提升职业责任感。
- ✱ 通过对服饰知识的学习，感悟服饰背后的文化内涵，提升民族自豪感，树立对世界多元文化的尊重意识。



第一节 仪容礼仪

引导案例

化妆不只是技术，还是一门艺术、一种生活

李琳琳，某高校文秘专业高才生，毕业后就职于一家公司做文员。为适应工作需要，上班时，她毅然放弃了“青春少女妆”，化起了整洁、漂亮、端庄的“白领丽人妆”：贴近肤色的粉底液，修饰自然、稍带棱角的眉毛，与服装色系搭配的大地色系眼影，紧贴上睫毛根部描画的灰棕色眼线，黑色自然型睫毛，再加上自然的唇型和红调的唇色。虽化了妆，却好似没有化妆，整个妆容清爽自然，尽显自信、成熟、干练的气质。但在公休日，她又给自己来了一个大变脸，化起了久违的“青春少女妆”：红色系、橘色系的眼影，彩色系列的眼线，粉红或粉橘的腮红，自然系的唇彩，看上去娇嫩欲滴，鲜亮淡雅，整个身心都倍感轻松。心情好，工作效率自然就高。一年来，李琳琳以自己得体的外在形象、勤奋的工作态度和骄人的业绩，赢得了公司同仁的一致好评。

思考：李琳琳的这种妆容灵活转换的做法你认可吗，对你有什么启示？

相关知识

仪容仪表，即仪表，通常指人的外表，包括着装、发型、饰物等，是人的精神面貌的外在表现，仪表端正体现了一个人的素养、自尊和品位格调，也是人对周围环境尊重的体现。莎士比亚曾指出：“一个人的穿着打扮，就是他的教养、品位、地位的最真实的写照。”

仪容是仪表的重要组成部分。通常指人的容貌，包括头发、面部、手部、体味等。在人际交往中，每个人的仪容都会引起交往对象的特别关注，从而影响对方对自己的整体印象。

一、发部修饰

（一）基本要求

1. 整体

头发干净整洁，无头屑、碎发；勤梳理头发，保持头发的整齐。

2. 男士（如图 2-1）

头发前不过眉毛，侧不及耳朵，后不及衣领，发长



图 2-1



酒店服务礼仪

3—8 厘米为宜，不染发或梳理怪异发型。

3. 女士

长发应使用发网或发带盘起，无刘海；短发前不过眉，侧不遮耳，后不及领。不烫染发，以庄重大方为主。

(二) 酒店女服务员发型

1. 常用发型

酒店女服务员发型一般依据岗位划分，发型与发饰均有所差异。整体给人干净、利落的感觉。如图 2-2 所示：



如何盘发



图 2-2

礼仪互动吧

先于脑后扎一个马尾辫，再将辫子从发圈的上部穿过去，并向下拉出。用发圈将辫子的尾部绑起，将辫子尾部向上向内翻折并塞于发圈下部，用卡子固定住。最后将碎发梳起并戴上头饰。如图 2-3 所示：



图 2-3



二、面部修饰

（一）五官修饰

面部修饰的重点在眼部、口部、鼻部和耳部，通过修饰，应使之整洁、卫生、自然大方。

1. 眼部修饰

人们常说“眼睛是心灵的窗户”，眼睛是人们首先要注意的部位，所以应首先保持眼部的清洁，及时除去眼角出现的分泌物。

注意眼镜的佩戴：从社交礼仪的角度讲，人们佩戴眼镜，一要注意眼镜的质量、度数、款式是否适合于本人；二要注意保持眼镜的清洁，经常擦拭和清洗；三要注意佩戴墨镜（太阳镜）的礼规。墨镜主要适合人们在室外活动佩戴，以防紫外线损害眼睛，但在室内工作或进入别人写字间、居室，则应及时摘下。

注意修眉：眉毛的形状是容貌的重要组成部分，它能表现人的个性，对人的脸形也起修饰的作用。精心修剪的眉毛让整个脸部显得平衡、清晰。

2. 口部修饰

口部修饰首要之务是注意口腔卫生。即每天早、晚要刷牙，餐后要漱口，防止产生异味。从卫生保健角度讲，每次刷牙宜在饭后三分钟进行，每次刷牙用时三分钟。保持口腔清洁，当然也是自尊、尊人的表现。与人交往应酬前应禁食容易产生异味的食物，如葱、蒜、韭菜、虾酱、腐乳及烈酒等，也不要吸烟。必要时可口含茶叶、口香液以除异味。

男士最好坚持每天剃须，这样既令自己显得精明强干，又充满阳刚之气。

3. 鼻部修饰

修饰鼻部重在保养，鼻上及其周围若是生疮、有皮屑、生出“黑头”，则影响美观。清理鼻垢时，应回避他人，不要当众擤鼻涕、挖鼻孔。清理鼻垢宜用纸巾或手帕悄然进行。同时，要注意及时修剪鼻毛。

4. 耳部修饰

修饰耳部主要是及时清除耳垢和修剪耳毛。

（二）化妆修饰

1. 化妆修饰的基本原则

（1）与年龄相适应原则：不同年龄的女士应采用不同的化妆方法。如年轻的女性适于用清淡的化妆法，过厚的底色，过于浓重的眼影、腮红和唇色，会使少女失去应有的纯真和自然。中年女性的皮肤不如少女的柔嫩光洁，白天讲究整体淡雅，晚间则可稍微浓重一些。老年女性应使用乳液状化妆品来滋润皮肤，应沿着皱纹纹路轻涂。



酒店服务礼仪

为使皮肤保持一致，涂底色时要抹至喉咙或颈脖处。眼睑处的皱纹，可用乳状眼影膏或柔软的眼线笔加以掩饰。

(2) 与时间、场合相协调原则：化妆不仅应随季节的变换而变化，而且白天和晚上亦有所不同。白天，在自然光下，一般女士略施粉黛即可；职业女性的工作妆也应以淡雅、清新、自然为宜。参加晚间娱乐活动的女士则宜化浓妆。处于不同场合，化妆亦有不同。大体说来，生活妆宜淡，清淡的生活妆，能给人友好、热情、开朗、健美的好印象。社交妆宜雅，不要过多地做修容、眉毛过浓或眼妆、腮红过重，以自然、协调为好。宴会妆宜浓，宴会、舞会大都安排在晚间，隆重热烈，所以要特别讲究细节，化妆色彩也要和衣服相配，但也别装扮过度，以免抢了主人的风采。

2. 化妆的步骤

化妆是一个比较复杂的过程，步骤流程和具体操作应根据个人条件、习惯及整体想要达到的效果来确定。



化妆的步骤与要求

第一步 准备：洁面、护肤

第二步 底妆：打粉底、散粉定妆（如图 2-4）



图 2-4

底妆颜色的选取应以贴合自己肤色为宜，切勿选择与自身肤色色差较大的底妆。可依据个人需求选择粉底液、粉底膏或气垫粉等。上妆时注意使用粉扑或粉底刷将粉底少量、多次均匀地在面部铺开，注意粉底向脖子与耳后自然过渡，这样底妆才能做到匀称、自然。



第三步 眼妆：画眉、涂眼影、画眼线、刷睫毛（如图 2-5、图 2-6）



图 2-5



依据脸型勾勒眉形，眉毛的颜色应与发色一致。日常工作妆应选用大地色系的眼影，沿睫毛根部由内向外晕染，涂色范围应从大至小，颜色应由浅至深。



图 2-6



日常工作妆应选用黑色系眼线，沿眼头至眼尾延伸，勿化过宽、过浓的眼线。刷睫毛前先将睫毛夹翘，后用睫毛膏呈“Z”字形由内至外刷睫毛。

第四步 腮红：抹胭脂（如图 2-7）



图 2-7



酒店服务礼仪

日常工作妆选择的腮红颜色要尽可能淡雅，淡粉色、淡橘色均可。保持微笑状，使用腮红刷将腮红沿颧骨最突出处向太阳穴方向轻扫。

第五步 唇妆：画唇线、涂口红（如图 2-8）



图 2-8

日常工作妆的口红颜色不宜太过鲜艳，尽量接近唇色，可选用粉质无光的口红，画出唇形后，用唇刷蘸取单色口红晕染，或涂上少量浅色唇釉。

3. 化妆的注意事项

（1）勿当众化妆。修饰避人，这是一条重要的礼仪原则。所谓修饰避人，是指维护仪容仪表的全部工作应在“幕后”进行。如在公共场合化妆，会显得缺乏教养，是既不自尊也不尊人的表现，有时还会招惹是非，甚至有辱自身。

（2）勿残妆示人。化妆要有始有终，维护妆面的完整性，为此，化妆后要常做检查，特别是在休息、用餐、饮水、出汗、更衣之后，要及时自查妆容，发现妆面残缺，要及时补妆，切莫以残妆示人，补妆时也应回避他人。

▶ 三、肢体修饰

1. 保持手部清洁

手是人的第二张脸。一个人的双手是否清洁、美观与一个人的形象密切相关。酒店服务人员在日常工作中经常将手部展示于客人，所以要及时清洁双手、勤修剪指甲，保持指甲的洁净，不留长指甲，也不得涂有色指甲油，手部护理。如图 2-9 所示：



图 2-9

2. 保持良好的体味

要勤洗澡，勤换衣，避免产生过于浓重的体味。除餐饮等岗位的服务人员外，可适当使用香水，但不要过量或喷洒过浓的香水。

3. 注意公共卫生

不随地吐痰、不乱丢垃圾。上岗后不吸烟、不嚼口香糖。不在待客区域修剪指甲、挖鼻孔、剔牙、掏耳朵、抠眼屎、打哈欠、挠痒、脱鞋袜等。想要打喷嚏与咳嗽时，应当以手帕捂住口鼻，并侧向无人的一边。

礼仪知识窗

(1) 香精 (Par fum): 浓度为 15%—25%，香气持续 5—7 小时，适合夜晚外出、晚会等隆重正式的场合使用。

(2) 香气 (Beau DE Par fum): 浓度为 10%—15%，香气持续 5 小时之久，适合白天的会面或外出使用。

(3) 淡香水 (Beau DE Toilette): 浓度为 5%—10%，香气持续 3—4 小时，适宜上班及日常使用。

(4) 科隆香水 (due DE Cologne): 浓度为 3%—5%，香水持续 1—2 小时，适宜上班或与他人进行工作交往时使用，也适用于日常生活。

案例分析

在人际交往中，每个人的仪容都会引起交往对象的特别关注，并将影响到对方对自己的整体评价。案例中的李琳琳为适应工作需要，上班时将“清纯少女妆”改为了“白领丽人妆”。体现了一个人仪表修饰的适应性原则，也就是仪表修饰与时间、场合相协调。而在休息时间，她又依照自己的喜好变换自己的妆容，起到了悦己的作用。所以李琳琳才会在工作中因得体的外在形象、勤奋的工作态度和骄人的业绩，赢得公司同仁的好评。

礼仪训练

请同学们都按照职业妆容打扮自己，并互相点评指正。



第二节 服饰礼仪

引导案例

魏卓是一家大型国有企业的总经理。有一次，他获悉有一家著名的德国企业的董事长正在本市进行访问，并有寻求合作伙伴的意向。他于是想尽办法，请有关部门为双方牵线搭桥。

让魏总经理欣喜若狂的是，对方也有兴趣同他的企业进行合作，而且希望尽快与他见面。到了双方会面的那一天，魏总经理对自己的形象刻意地进行一番修饰，他根据自己对时尚的理解，上穿夹克衫，下穿牛仔裤，头戴棒球帽，足蹬旅游鞋。无疑，他希望能给对方留下精明强干、时尚新潮的印象。

然而事与愿违，魏总经理自我感觉良好的这一身时髦的“行头”，却偏偏坏了他的大事。

思考：魏总经理的着装错在哪里？

相关知识

服饰反映了一个人文化素质修养，审美情趣之高雅。具体说来，它既要自然得体，协调大方，又要遵守某种约定俗成的规范或原则。服装不但要与自己的具体条件相适应，还必须时刻注意与客观环境相协调。

一、着装礼仪

（一）着装原则

1. TPO 原则

（1）“T”代表时间，在这里泛指早晚、四季和时代。如在西方，男士中午前不能穿小礼服，夜晚不能穿晨礼服。一年之中又要分为春装、夏装、秋装和冬装，如春秋季节服饰色调宜以中浅色为宜，冬季服饰色调以偏深色为宜，夏季服饰色调以淡雅为宜。所谓时代，是说服饰应顺应时代发展的主流和节奏，不可超前，亦不可过于滞后，尽可能在服饰时代潮流和节奏水准上浮动。

（2）“P”代表地点，置身在室内或室外，驻足于闹市或乡村，停留在国内或国外，身处于单位或家中，在这些变化不同的地点，着装的款式理当有所不同，切不可不变而应万变。例如，穿泳装出现在海滨、浴场，是人们司空见惯的；但若是穿着它上班逛街，则非令人哗然不可。

（3）“O”代表场合，我们可以把自己所处的场合分为公务、社交和休闲等类型，然后据此决定自己的穿着打扮。公务场合的穿着要庄重、大方、传统，适合穿制服、



西装、中山装、套裙、连衣裙等。社交场合的穿着打扮则要时尚、典雅，展现个性，适于穿礼服、时装和民族服装等。休闲场合的穿着要方便、自然、舒适、得体，适合穿家居便装、牛仔装、运动装、沙滩装等。

2. 配色原则

(1) 同色系服饰搭配原则。这是运用同一色系中各种明度不同的色彩进行搭配。假定选用灰色系的色彩将自己的外套、套裙和衬衫进行搭配与组合，可采用“由深入浅”的方法，即外套选深灰色、套裙选中灰色、衬衫选浅灰色，或者反过来亦可采取“由浅入深”的搭配方法。在同色系搭配中，应注意同色系中深浅程度的颜色之间的衔接与过渡，应力求自然、平稳，避免生硬，明度差异不宜太大或太小。太大给人以断裂失衡的感觉，太小又相互混淆，缺乏层次感。运用同色系搭配，意在以简洁的配色来



服装色彩搭配方法

创造一种和谐的美感。

(2) 相似色服饰搭配原则。这是用色谱上相邻的颜色进行搭配的方法。如红配黄、黄配绿、绿配蓝、白配灰等。这种搭配方法较容易形成和谐统一的色调，但需要注意色彩之间纯度和明度上的相互衬托。在相配置的几种颜色中应有主次、虚实的强弱之分，运用相近的色彩搭配，还应遵守服饰礼仪的“三色原则”，即在正式场合，所使用的服饰配色包括西服套装、衬衫、领带、腰带鞋袜等在内的一切服饰，都不应超过三种颜色。因为从视觉上讲，服饰的色彩在三种以内较好搭配而且比较协调，否则就会显得杂乱无章。

(3) 对比色服饰搭配原则。各种色彩都有与之相对比的色彩，如红与蓝、黄与蓝、黄与紫、绿与紫、黑与白等，都是常见的对比色。从本质上讲，对比色实际上是由两种相互排斥的色彩组成的。如运用得当，可以相映生辉，给人以清新、明快、耳目一新的感觉。如一件黑色的真丝旗袍，再配以洁白的珍珠项链或白色的钻石胸针时，所佩戴的白色首饰就会更加醒目，更加迷人。

(二) 制服穿着礼仪

1. 制服的作用

制服是一种社会职业的形象象征，是标志了一个人从事何种职业的服装。制服作为企业形象中的重要识别因素，对于创立品牌形象有着极大的作用，穿着统一的制服还可以增强部门间的凝聚力。

2. 酒店制服穿着规范

酒店服务人员在每天上岗前，应穿着制服，做到着装的整齐、清洁、挺括、大方、美观。女士须穿着肉色丝袜，黑色立跟高跟鞋，客房服务员可穿着黑色布鞋。男士须穿着深色袜子，以黑色、藏青色、铁灰色为宜，袜长以高于脚踝 5cm 为宜。酒店服务岗位中男士一般均要求穿着黑色系带皮鞋。如图 2-10 所示：



服装着装规范



酒店服务礼仪

餐饮服务
岗位服装：



客房服务
岗位服装：



门童服务
岗位服装：



图 2-10



礼仪故事屋

穿着环卫工作服参加党的二十大

成慧是上海普环实业有限公司第一分公司陈扣娣班班长，作为土生土长的上海人，17 年来一直坚守在基层一线。成慧坦言：“此次当选党的二十大代表，是党给予我们基层工作者最大的肯定。”

这次来北京，成慧特地穿了平时的工作服参会，还提到了“有年轻同志问我，成班长你为什么 not 穿自己漂亮的衣服？我说不需要，这套衣服就很好很漂亮。”

故事启发：

制服是职业的一种象征符号，规范统一的岗位制服，不仅是职业特征的体现，更有助于增强团队的合作性与凝聚力，是一种严谨的工作态度的直观展现。

习近平总书记说过：“现在党和国家事业空间很大，只要有志气有闯劲，普通劳动者也可以在宽广舞台上展示自己的人生价值。”我们应该爱岗敬业，展现出良好的精神风貌，不仅要规范穿着制服，更要以实际行动诠释职业价值，让每套制服都“漂亮”！

（三）西装礼仪

在当代，西装是男性服装中最受欢迎也最耐看的一种。但要穿出西装的韵味，必须掌握西装的穿着规范，遵守西装着装礼仪。

1. 熨烫平整，不卷不挽

穿在身上的西装要平整挺括，干净爽洁。应定期干洗，经常熨烫，正确悬挂。还要切记，在穿前拆除袖口处的商标，以免见笑于人。西装的袖口和裤脚不应卷挽，以免给人粗俗之感。如图 2-11 所示：



图 2-11

2. 配好衬衫，少穿内衣

衬衫是与西服配套的重点，选择衬衫要注意其衣领、腰身、长度合身。与西装为伍的衬衫领型多为方领，色彩为单一色，衬衫衣袖要露出西装袖口 1—2 厘米左右，以显出层次。衬衫衣领要高出西装衣领，以保护西装衣领，增加美感。不论在任何场合，衬衫的下摆务必塞进裤内，袖口必须扣上。衬衫要保持整洁而无皱折，特别是领子和袖口要干净。一般衬衫里面不要再穿较厚的棉毛衫，如天冷必须穿时，一般只能在衬衫外面再套一件西装背心或 V 领羊毛衫，以不显臃肿为度，且不要把领圈和袖口露出来。

3. 系好领带，必穿皮鞋

领带是男士衣着品位和绅士风度的象征，凡在比较正式的场合，穿西装都须系领带。领带的长度以到皮带扣处为佳（如图 2-12），色彩和图纹一般以冷暖相间为好，而且要与自己的年龄、肤色、爱好相协调；领带的宽窄要和西服翻领的宽窄相协调，也要和体型相协调。瘦小的人不要戴过于宽大的领带，魁梧的人也不要戴比较细小的领带，领带夹一般在衬衣的第四、第五个纽扣之间。如衬衫外再穿马夹或绒线衫，则须将领带置于其内。非正式场合可以不打领带，但应把衬衣领扣解开，以示休闲洒脱。



如何打领带

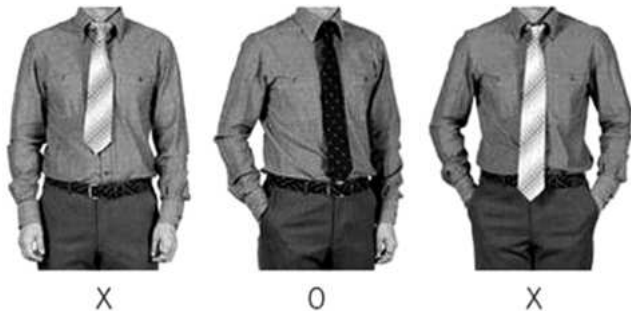


图 2-12



礼仪互动吧

温莎结

温莎结据说是英国著名的温莎公爵发明的系法，所以是最正统的领带打法。温莎结因其宽度较一般结型宽，故十分适合使用在意大利式领口（八字领）的衬衫上，常与丝质领带相互搭配。

正确打法是将领带搭于颈部，窄端在身体左侧，宽端压于窄端的右侧。宽端由内侧向上翻折，从领口三角区抽出。然后继续将宽端翻向左边，宽端由内侧向右边翻折。而后将右边同左边一样，绕窄端旋转一圈，整理好骨架，拉紧。宽端从正面向左翻折，成环。最后将宽端从领口三角区域内掏出，穿过领带结横结。拉动宽端调节松紧，拉动窄端调节长短，调整领带结形状。温莎结系步骤如图 2-13 所示：



图 2-13

穿西装应配黑色系带皮鞋，并保持鞋面的清洁光亮（如图 2-14），尤其参加重大社交活动特别是涉外活动前一定要擦皮鞋，这是对宾客的尊重。与皮鞋配套的袜子以黑色、深灰色等与皮鞋颜色相近的深色棉毛质袜子为宜。

4. 巧系纽扣，少装东西

西装纽扣的扣法与款式相关，双排扣西装通常要将纽扣全部扣上，如只扣上面一粒，则



图 2-14



表示轻松、时髦。单排两粒扣西装，扣子全部不扣表示随意、轻松，扣上面一粒表示郑重。单排三粒扣西装，扣子全部不扣表示随意、轻松，只扣中间一粒或上边两粒，表示郑重。通常，在入座后西装上衣的纽扣可以解开。

西装的口袋以装饰作用为主，西装内口袋可以置放轻薄物品，但要做到不破坏西装的整体廓型，而西装上衣口袋可以用来插装饰手绢或装饰花束等装饰物。

5. 配好西裤，注意细节

西裤作为西装整体的另一主要部分，搭配同质、同色西裤最为正式。裤长以接触脚背为宜，裤腰大小以合扣后插入一手掌为标准，西裤穿着时，裤扣要扣，拉链要全部拉严，要与上装互相协调，以构成和谐的整体。

礼仪小贴士

西服口袋的用途

- (1) 上衣内口袋：放袖珍记事本、钱包、钢笔、名片夹等，不宜过厚。
- (2) 上衣外口袋：只能放一条装饰用的真丝手帕。
- (3) 上衣外侧袋：不宜放东西。
- (4) 边裤袋：不宜放东西。
- (5) 后裤袋：不宜放东西。

(四) 女士套装着装礼仪

女士套装，一般分为西服套裙和套裤，是指上装穿西装，下装为开叉直筒裙或西裤的组合搭配方式，是女士在正式场合常穿的服装之一，通常西服套裙比套裤更正式，给人以大方、简单、干练的感觉。如图 2-15 所示：

1. 色彩

套装应当以冷色调为主，体现出着装者的典雅、端庄与稳重。一套套裙的全部色彩不要超过两种，不然就会显得杂乱无章。

年纪较大或较胖的女性着装颜色可略深些，肤色较深的人不适宜穿蓝色、绿色或黑色。

2. 尺寸

通常套裙之中的上衣最短可以齐腰，而裙长最好不短于膝盖下 3 厘米，不长于膝盖下 5 厘米。上衣的袖长以恰恰盖住着装者的手腕为好。上衣、裙子不可过于肥大或包身。

3. 穿着规范

女士在正式场合穿套裙时，上衣的衣扣必须全部系上。不要将其部分或全部解开，更不要当着别人的面随便将上衣脱下。



图 2-15



酒店服务礼仪

上衣的领子要完全翻好，口袋的盖子要拉出来盖住衣袋。

与套裙搭配的袜子最好是肤色的丝袜，不能有花纹。丝袜不能出现褶皱或脱丝。任何时候都不能露出袜口，因此女士们应穿长到大腿的长筒袜。

4. 注意事项

衬衫应轻薄柔软，色彩与外套和谐。内衣的轮廓最好不要从外面显露出来。衬裙应为白色或肉色，不宜有任何图案。裙腰不可高于套裙裙腰而暴露于外。不要将上衣披在身上，或者搭在身上。

礼仪互动吧

丝巾花

花型：取一块方巾，取一个对角打结，另外一端从下面穿过对角交叉拽紧，调整形状。如图 2-16 所示：

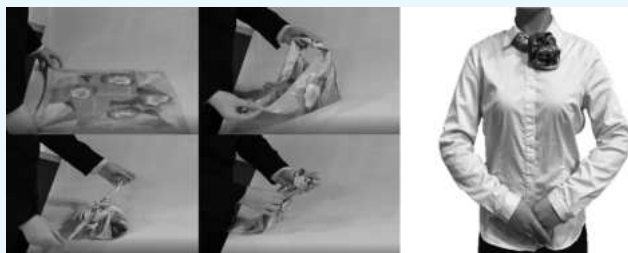


图 2-16

领巾型：取一块方巾，将两脚延对角线多次对折至适合宽度后，一边打结，并将另一边穿入，拉紧。如图 2-17 所示：

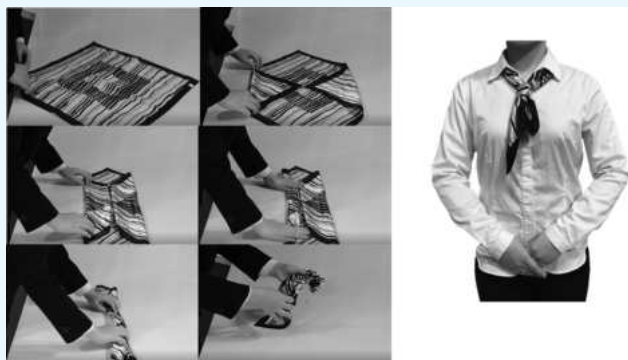


图 2-17

三角型：取一块方巾，沿对角线对折，反复对折后戴至衣领处，将多余部分塞进衣领内，调整褶皱处。如图 2-18 所示：



图 2-18

二、饰物佩戴礼仪

饰物，亦称饰品，是指人们在穿着打扮时所使用的装饰物，它可以在服饰中起到烘托主题和画龙点睛的作用。主要包括服装配件（如帽子、领带、手套等）和首饰（如戒指、胸花、项链、眼镜等）两类。

（一）饰品佩戴原则

1. 以少为佳、同质同色

饰品具有美化个人的功能，原则上不超过 3 件，饰品以同质同色为宜，以通过饰品起到画龙点睛的作用，切记不能一味贪多求全，不然会直接影响饰品的美饰效果，不但没有增添任何美感，反而显得杂乱无章，有饰品喧宾夺主之感。对于服务人员，提倡不戴饰品，如果在特定场合需要佩戴，则可佩戴婚戒，女士也可佩戴简洁款式的耳钉。

2. 服饰匹配、整体协调

饰品佩戴应讲求整体效果，要和服装以及所处环境相协调。一般穿考究的服装，佩戴昂贵的饰品，轻盈飘逸的服装，饰品也应玲珑精致。饰品的佩戴还应考虑所处的季节、场合、环境等因素，这些因素不同，其佩戴方式和佩戴取舍也不同。



装饰手帕的叠法

礼仪知识窗

装饰手帕的搭配原则

- (1) 口袋帕一定不要同领带的颜色/材质完全一致。
- (2) 口袋帕可以与领带中的一个颜色相呼应，或是使用互补色形成反差。
- (3) 当领带和外套同色时，手帕可呼应衬衣的颜色。
- (4) 穿着晚礼服（White Tie）和无尾礼服（Black Tie）时，手帕应为白色。
- (5) 不打领带时，口袋帕则需呼应或互补其他配件，但不应一致。



(二) 酒店服务人员饰品佩戴规范

1. 工牌佩戴原则

工作牌，简称工牌。是由公司制作配发给员工的，带有相关工作号及佩戴人信息的卡牌，主要由公司名字+背景图片+员工名字+照片组成。胸牌是一种悬挂或串扣于上衣左方的一种工号牌或介绍小标牌，起到一种介绍的作用。

工牌要求

整体感官：完好、无磨损、无翘边。

位置：端正佩戴于左胸口袋正下方距口袋左右边缘各 2 厘米，距口袋上边缘 1 厘米，与地面平行。如图 2-19 所示：

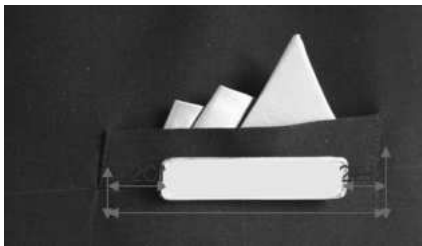


图 2-19

2. 胸针佩戴原则

胸针，又称胸花，是一种佩戴在胸前或领子上的饰品，也可认为是装饰性的别针。一般为金属质地，上嵌宝石、珐琅等。可以用作纯粹装饰或固定长袍、披风、围巾等。

胸饰要求

整体感官：均匀、鲜艳、无凋谢花瓣。

位置：佩戴在工牌上方，同工号牌在同一中轴上。如图 2-20 所示：

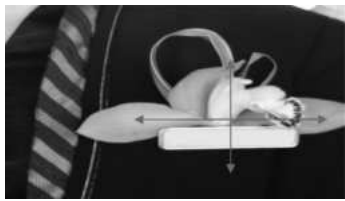


图 2-20

➤ 案例分析 ➤

根据惯例，在涉外交往中，每个人都必须时时刻刻注意维护自己的形象，特别是要注意正式场合自己留给初次见面的外国友人的第一形象。魏总经理与德方同行的第一次见面属国际交往中的正式场合，应穿西服或传统中山服，以示对德方的尊敬。



但他没有这样做，他选择了上穿夹克衫，下穿牛仔裤，头戴棒球帽，足蹬旅游鞋。着装随意，个人形象不合常规，给人的感觉是过于前卫，尚欠沉稳，所以与之合作之事当然再作他议。

礼仪训练

技能练习：

1. 班级男生练习温莎结领带系法，在此基础上尝试给自己搭配一套西装，然后请同学们对搭配效果进行评议。
2. 班级女生练习化妆，并选择一款自己喜欢的丝巾系法，在此基础上尝试给自己搭配一套女士套装，然后请同学们对搭配效果进行评议。

项目学习效果综合测试

一、填空题

1. 面部修饰的重点在_____、_____、_____和_____，通过修饰，应使之整洁、卫生、自然大方。
2. TPO 原则中，T 是_____，P 是_____，O 是_____三个单词的缩写。
3. 常用的领带打法：_____。
4. 中式传统礼服为_____和_____。
5. 西式传统礼服包括_____、_____和_____。

二、简答题

1. 发型修饰的基本要求是什么？
2. 简述化妆的原则和禁忌。
3. 着装礼仪的原则有哪些？
4. 简述着装颜色搭配礼仪？
5. 简述佩戴饰品的原则。

三、思考与训练

河南卫视春晚的舞蹈节目《唐宫夜宴》火了，这支 5 分多钟的舞蹈展示了唐朝少女们从准备、整理妆容到夜宴演奏的过程，能够“火出圈”主要原因是传统文化与新时代生活相结合，作为现代酒店服务人员，对此你有何感受？



第三章

酒店服务人员的仪态礼仪



本章导读

仪态也叫仪姿、姿态，泛指人们身体所呈现出的各种姿态，它包括举止动作、神态表情和相对静止的体态。仪态是表现个人涵养的一面镜子，也是构成一个人外在美好的主要因素。不同的仪态显示人们不同的精神状态和文化教养，传递不同的信息，因此仪态又被称为体态语。在与人交往中，我们可以通过一个人的仪态来判断他的品格、学识、能力，以及其他方面的修养程度。

知识目标

- ✱ 了解仪态礼仪的概念和作用。
- ✱ 熟悉表情礼仪、仪态礼仪和致意礼仪的原则和要求。
- ✱ 掌握表情礼仪、仪态礼仪和致意礼仪的基本要领。

能力目标

- ✱ 具备恰当运用表情及手势礼仪的能力。
- ✱ 能够运用正确的仪态举止规范自己的行为。
- ✱ 能够在不同的场合正确运用规范的致意礼仪。

素质目标

- ✱ 通过情境实践训练，激发其作为服务者和被服务者的情感共鸣，树立正确的价值观和职业态度。
- ✱ 通过学习与体悟，养成谦逊、真诚的待人态度和利他意识，提升职业礼仪素养。



第一节 表情礼仪

引导案例

某游戏软件公司计划招录三名软件开发人员，通过笔试、上机操作，有四人成绩优秀，独立学院计算机科学专业的小唐就是其中一个。面试那天小唐才知道另外三人中有两人是名牌高校的本科生，还有一个是研究生，于是小唐在心理上就觉得低人一等。面对考官的提问，小唐明明知道答案，也不敢抢先回答，害怕答错了招人笑话。即使偶尔回答问题也是抬头瞟一眼考官便迅速低下头，脸涨得通红，还不时偷看其他三位应聘者的反应。最终他被淘汰了。

思考：你觉得小唐是因为学历太低，还是其他什么原因被淘汰，请具体分析。

相关知识

人与人在交往的时候，内心情感在面部上的表现，即为表情。表情是一种无声的语言，是人际交往中相互沟通的形式之一。

作为酒店服务工作人员，要体现出尊重为本、以诚待人的职业特点，就必须正确掌握表情礼仪。学习表情礼仪，总的要求是要理解表情、把握表情，不论是在社交、公务或公共场合，都要呈现出热情、友好、轻松、自然的表情。

一、目光礼仪

眼睛是人类心灵之窗，这是因为心灵深处的奥秘都会不自觉地眼神中流露出来。因此，眼神是传递信息十分重要有效的途径和方式。

（一）目光的作用

1. 表达情感

在社交礼仪中，目光是受感情牵引的。正确地运用目光，能恰当地表现出内心的情感。在人际交往中，不论是见到熟悉的人还是初次见面的人，也不论是偶然见面还是约定见面，以闪烁光芒的目光正视对方片刻，面带微笑，显示出喜悦、热情的心情。对初次见面的人，还应头部微微一点，行注目礼，表示出尊敬和礼貌。因此，只有把握好自己的内心感情，目光才会更好地发挥作用。

2. 传递信息

在人与人之间进行交流时，目光的交流总是处于最重要的地位，信息的交流要以目光的交流为起点。交流过程中，双方要不断地用目光表达自己的意愿、情感，还要适当观察对方的目光，探测“虚实”。在各种礼仪形式中，目光占有重要的位置，目光



酒店服务礼仪

运用得当与否，直接影响礼仪的质量。在与人交谈时，应当不断地通过各种目光给对方交流，调整交谈的气氛。交谈中，应始终保持目光的接触，这也就表明对方对此话题非常感兴趣；相反，长时间回避对方目光而左顾右盼，则表示对此话题不感兴趣，也是不尊重的行为。

（二）目光运用的规范

1. 时间注视

时间的长短往往能表达一定的意义。据调查研究发现，人们在交谈时，视线接触对方脸部的时间应占全部谈话时间的 30%—60%。低于这个平均值，双方的交谈往往不愉快，交谈的结果也往往不会被信任和接受。具体表现如下。

（1）表示友好：如果需要向对方表示友好时，应不时注视对方，令人感到温暖。注视对方的时间约占全部相处时间的三分之一。

（2）表示重视：如果需要向对方表示特别关注，应常常把目光投向对方，令人感到备受尊重。注视对方的时间约占全部相处时间的三分之二。

（3）表示感兴趣：如果目光始终盯在对方身上，视线只是偶尔离开一下，注视对方的时间占全部相处时间的三分之二以上，目光柔和亲切，表示对对方很感兴趣。

（4）表示敌意：如果目光始终盯着对方身上，注视对方的时间占全部相处时间的三分之二以上，目光专注而严厉，被视为敌意。

（5）表示轻视：如果目光常游离对方，注视对方的时间不到全部相处时间的三分之一，就意味着轻视，会令人不安。

2. 角度

注视别人时，目光的角度，即目光从眼睛发出的方向，往往可以表示与交往对象的亲疏远近。

（1）平视：也叫正视，视线处于水平状态，令人感觉平等亲切。常用于普通场合与身份地位平等的人进行交往。

（2）侧视：面部侧向平视对方，是平视的特殊情况。用于与位于自己左右方向的人交往。但不能斜视，否则会失礼。

（3）俯视：即向下注视他人，可表示对晚辈的宽容怜爱，也可以表示对他人的轻慢歧视。俯视往往令人倍感压力，与人交往应慎重使用。

（4）仰视：即主动处于低处，抬头向上注视他人，表示尊重或敬畏，适用于晚辈面对尊长时。但眼神要从容，包含敬意，不能过于畏缩，否则会令人轻视。

3. 部位

场合不同，注视的部位也应该随之不同。一般分为公务注视、社交注视、亲密注视。

（1）公务注视：注视的位置在对方双眼或双眼与额头之间的“上三角”区域。双眼注视对方双眼为关注型注视，表示自己聚精会神，重视对方，但时间不宜过长。双眼注



视对方额头为公务型注视，表示严肃、认真、公事公办，适用于极为正规的公务活动。

(2) 社交注视：注视的位置在对方嘴唇到双眼之间的“中三角”区域，适用于各种社交场合。

(3) 亲密注视：注视的位置在对方双眼到胸之间的“下三角”区域，适用于亲人之间、恋人之间、家庭成员之间。

4. 方式

在日常交往中，我们不能死盯着对方，也不要躲躲闪闪，飘忽不定或眉来眼去，更应避免瞪眼、斜视、逼视、白眼、窃视等不礼貌的眼神。在社交场合注视他人可有多种方式，最常见的几种方式如下。

(1) 直视：表示认真、尊重。若直视双眼，称为对视，表明大方。坦诚或是关注对方，是人际交往中常用的一种方式。

(2) 凝视：是直视中的一种，即全神贯注地注视，表示专注、恭敬，适用于演讲、授课或比较熟悉的人群之间。

(3) 盯视：目不转睛地长时间凝视，往往表示出神或挑衅，不宜多用。

(4) 虚视：眼神不集中，目光不聚焦于某处，表示胆怯、疑虑、走神，在人际交往中往往不受欢迎。

(5) 环视：即有节奏地注视不同的人或事物，适用于同时与多人打交道，表示对所有人都抱有认真、重视、一视同仁的态度。

(三) 目光运用的禁忌

(1) 在交谈过程中，除双方关系十分亲近以外，目光连续接触的时间一般在 1 秒钟左右。注视时间过长，这样会令对方感到被审视，十分不自在；注视时间过短，甚至是无视对方，会使其感到被漠视、不被尊重。这样的行为都是非常失礼的，不利于感情交流。

(2) 在交谈过程中，原则上目光触及对方的眼鼻三角区。切勿扫视，即长时间对客人全身上下左右反复打量、乱扫一气。也不要东张西望、左顾右盼、游移不定。



礼仪故事屋

中国仪仗队为什么不眨眼？

最近电影《我和我的祖国》热映，香港回归时的历史瞬间震撼了不少观众！《人民日报》发表了一段该电影幕后纪实节目，在这段视频中曾任 1997 年香港政权交接仪式升旗手的朱涛、海军护旗手宋月强与电影中的主演们倾心交谈。朱涛、宋月强回忆道：在香港回归前三军仪仗队训练时，他们最长曾一次站立六个半小时还得保持几个小时不眨眼。如此惊人的数字，让演员杜江深吸一口气、瞠目结舌。



酒店服务礼仪

为什么要练习不眨眼？

他们透露，因为“国外记者专门拍中国仪仗兵眨眼的瞬间，拍一些形象不是很好的、有损军容仪态的照片。”因此战士们养成了习惯在洗手间里整理好仪容仪表，“出来要展现出最佳的形象”。10月2号《人民日报》发表的另一则视频记录了解放军仪仗队的训练日常，训练连续站立4—5小时地表温度达60多度，晕倒也没人退出。接受采访时他们表示：“哪个不苦？你要想比他们干得好就要付出得更多。”

在国庆阅兵后，三军仪仗队又刷爆全网！网友纷纷表示心疼：“太辛苦了！”“站在国际舞台上，我感觉我代表的就是中国，中国军人，好样的！”

故事启发：

礼仪是一个国家文化的精华，仪态是表现个人修养的一面镜子，也是构成一个人外在美好的主要因素。习近平总书记在党的二十大报告中勉励广大青年坚定不移听党话、跟党走，怀抱梦想有脚踏实地，敢想敢为有善作善成，立志做有理想、敢担当、能吃苦、肯奋斗的新时代好青年。“注重细节、追求完美”，力求做好每一件事情是我们追求的目标，切实规范自身服务行为，为宾客提供优质服务的同时体现自身服务价值，展示良好个人修养。

二、微笑礼仪

笑容，即人们在笑时候的面部表情，是一种国际礼仪，能充分体现一个人的热情、修养和魅力，在面对客人及同仁时，要养成微笑的习惯。从广义上讲，笑容是一种令人感觉愉快的，既悦己又悦人的有正面作用的表情。曾有“笑一笑，十年少”之说，说明适度的笑有利健康。微笑的功能是巨大的，但要笑得恰到好处，也是不容易的，所以微笑是一门学问，也是一门艺术。

（一）微笑的作用

微笑能有效地缩短双方沟通的距离，给对方留下美好的心理感受，从而形成融洽的交往氛围。因而微笑不仅是一种外化的形象，也是内心情感的写照。人的感情是非常复杂的，表现在面部有“喜、怒、哀、乐”等多种形式，其中，“笑”在人际交往中，有着突出的作用，面对不同的场合、不同的情况，如果能用微笑来接纳对方，可以反映出本人高超的修养、待人的至诚，是处理好人际关系的一种重要手段。

（二）笑的方法

唇部向上移动，略成弧形，但牙齿不外露，表示自乐、充实、满意、友好。具有一种磁性的魅力，使用范围较广。

（1）发自内心：笑的时候自然大方，显出亲切。

（2）声情并茂：笑的时候，要做到表里如一，使笑容与自己的举止谈吐有很好的呼应。



微笑的训练方法



(3) 气质优雅：笑的时候，要讲究适时尽兴，更要讲究精神饱满、气质典雅。

(4) 表现和谐：从直观上看，笑是人们的眉、眼、鼻、口、齿以及面部肌肉和声音所进行的协调行动。

要笑得好并非易事，必要时应当进行训练。可以自己对着镜子练习，以观察自己的笑的表现形式，注意进行心理调整，想象对方是自己的兄弟姐妹，是自己多年不见的朋友。

(三) 表情的禁忌

声情并茂、表里如一、举止谈吐、气质优雅、发自内心的笑可非常自然地反映人的文化修养和精神追求；若笑时粗心大意，表现得粗俗放肆，会自毁个人形象。

(1) 假笑：即笑得虚假，皮笑肉不笑。

(2) 冷笑：含有怒意、讽刺、不满、无可奈何、不屑一顾、不以为然等容易使人产生敌意的笑。

(3) 怪笑：笑得怪里怪气，令人心里发麻，多含有恐吓、嘲讽之意。

(4) 媚笑：有意讨好别人，非发自内心，具有一定的功利性目的的笑。

(5) 怯笑：害羞、怯场，不敢与他人交流视线，甚至会面红耳赤的笑。

(6) 窃笑：偷偷地扬扬自得或幸灾乐祸的笑。

(7) 狞笑：面容凶恶，表示愤怒、惊恐、吓唬。



礼仪故事屋

今天你微笑了吗？

希尔顿于1919年把父亲留给他的1.2万美元连同自己挣来的几千美元投资出去，开始了他雄心勃勃的旅馆经营生涯。当他的资产从1.5万美元奇迹般地增值到几千万美元的时候，他欣喜自豪地把这一成就告诉母亲，母亲却淡然地说：“依我看，你跟以前根本没有什么两样……事实上你必须把握比5100万美元更值钱的东西，除了对顾客忠诚之外，还要想办法使住过希尔顿旅馆的人还想再来住，你要想出这样的简单、容易、不花本钱而行之久远的办法来吸引顾客，这样你的旅馆才有前途。”

母亲的忠告让希尔顿陷入迷惘，究竟什么办法才具备母亲指出的这四大条件呢？他冥思苦想不得其解。于是他逛商店进旅店，以自己作为一个顾客的亲身感受，得出了“微笑服务”准确的答案。它同时具备了母亲提出的四大条件。

从此，希尔顿实行了“微笑服务”这一独创的经营策略。他每天对服务员说的第一句话是：“你对顾客微笑了没有？”他要求每个员工不论如何辛苦，都要对顾客投以微笑。

1930年西方国家普遍爆发经济危机，也是美国经济萧条严重的一年，全美旅馆倒闭了80%。希尔顿的旅馆也一家接一家地亏损不堪，曾一度负债50亿美元。



希尔顿并不灰心，而是充满信心地对旅馆员工说：“目前正值旅馆亏空，靠借债度日的时期，我决定强渡难关，请各位记住，千万不可把愁云挂在脸上，无论旅馆本身遭遇的困难如何，希尔顿旅馆服务员的微笑永远是属于顾客的阳光。”因此，经济危机中幸存的 20% 的旅馆中，只有希尔顿旅馆服务员面带微笑。经济萧条刚过，希尔顿旅馆便率先进入了繁荣时期，跨入了黄金时代。

三、人际交往距离礼仪

对外交往中有一项内容是最容易被忽视的，那就是人际交往的空间距离礼仪。每个人在与人交往时都有一个让自己感到舒适的空间距离，我们称为安全距离。卡耐基曾经说过这样一句话：“每个人都有一个属于自己的‘空间气泡’，这个气泡的大小和形状会随着环境的变化而变化。”

一旦交往对象闯入个人的“气泡”内，身体就会产生压迫感。可以想象双方交往时，如果一个人的身体有不适感、紧张感、压迫感，就不会有良好的交往效果。同样，如果双方交流时一方保持的距离过远，另一方则会产生不受欢迎的疏离感，认为自己遭到冷遇。所以在涉外交往中我们可能已经侵犯了对方或得罪了对方，自己还全然不知，这必然会影响到交往的效果。

实际上，个人空间距离与人的相处息息相关，空间距离与亲密度成反比，与陌生度成正比，换句话说，双方的关系越亲密空间距离越近，双方的关系越陌生空间距离越远（当然是在一个优先的范围内）。

（一）亲密距离

这是人际交往中的最小间隔或几无间隔，即通常所说的“亲密无间”。其距离在 0—45 厘米，这一距离有特定的场景和对象，一般属于私下情境，用于贴心朋友、夫妻之间。在社交场合，大庭广众之下或一般的异性之间是绝对禁止的，否则不仅不雅观，还会引起另一方的反感。亲密距离如图 3-1 所示：



图 3-1



（二）个人距离

这在人际间隔上稍有分寸感，表现为较少的直接身体接触。一般近距离 46—76 厘米，正好能相互亲切握手，友好交谈。远距离在 76—122 厘米，约有一臂之隔，恰好在身体接触之外。这一距离有较大的开放性，任何朋友和熟人都可以自由地进入这个空间。个人距离如图 3-2 所示：



图 3-2

（三）社交距离

社交距离适用于社交性或礼节性的较正式关系。近距离在 1.2—2.1 米，这一距离一般出现在工作环境或社交聚会上。远距离在 2.1—3.7 米，往往表现为更加正式交往的关系，如企业或国家领导人之间的谈判，教授与学生间的论文答辩等，以增加一种庄重的气氛。社交距离如图 3-3 所示：



图 3-3

（四）公众距离

其近距离在 3.7—7.6 米，远距离则在 7.6 米以外。这是一个几乎能容纳一切人的“门户开放”的空间。在这个空间中，人际间的直接沟通大大减少了。在这个空间的交往，大多是当众演讲之类的。公众距离如图 3-4 所示：



图 3-4

不同文化背景或民族差异、社会地位和年龄差异、性格差异、性别差异、情绪状态和交往场景差异等，这些差异都影响着交往距离，所以在职场人际交往中，我们必须注意这些礼仪，以免对他人造成不必要的误会。

案例分析

在社交礼仪中，目光是受感情牵引的。正确地运用目光，能恰当地表现出内心的情感。小唐在回答考官问题时，仅抬头瞟了一眼考官便迅速低下头；在面试过程中还不时偷看他人，错误的目光交流方式，既不礼貌又传递出了他的不自信。在面试时，要想展现自己的素质，应当主动与面试官致意交流，积极回答问题，把自己的主张表述清楚，给人以积极、善于沟通的印象。

礼仪训练

以小组为单位，分别进行对视、微笑训练，并互相评价；两人一组互相对视，体会与人对视时时间长短、角度差别、方式差异而给对方造成的不同感受。

第二节 仪态礼仪

引导案例

某酒店的客房区域，一对香港夫妇从房间出来，边说着话边向电梯厅走去。这是赵先生和他的太太，他们是酒店的长住客人。赵先生是北京一家合资酒店的外方总经理，由于职业的因素，赵先生对饭店的服务、服务员的行为举止等非常在意。同时，正是由于赵先生的特殊身份，服务员在为赵先生服务时也格外在意。这时，一名客房服务员急匆匆地从客人后面走来，从赵先生夫妇的中间穿过客人，并且连一点示意也没有。赵先生看着超过自己的客房服务员皱起了眉头，叫住了已经超越到自己前面的服务员，对服务员说：“你这样做是不对的，这不像饭店的服务员。”服务员意识到了自己的问题，马上说：“对不起，赵先生，我有点急事。”赵先生说：“你有急事可以超过我，但你知不知道应该怎么超越？”



在楼层巡视工作的客房主管看到了刚刚发生的事情，就走了过来，向赵先生道歉说：“对不起，这是我们的错，我们会加强对员工的教育。”赵先生诚恳地说：“其实我倒没关系，我只是觉得我们做服务的人，应当时时有一种好的精神面貌、礼节礼貌修养和宾客意识，处处体现出严谨和规范。”

思考：案例中服务员究竟错在哪里了？

相关知识

仪态是泛指人们身体所呈现出的各种姿势，也叫仪姿。姿态包括举止动作、神态表情和相对静止的体态。仪态是映现一个人涵养的一面镜子，也是构成一个人外在美的主要因素。不同的仪态显示人们不同的精神状态和文化教养，传递不同的信息，因此，仪态又被称为仪态语。在人际交往中，人们除了用语言表达思想感情以外，还常常用身体姿态表现内心活动。用优美的姿态表达礼仪比用语言更让受礼者感到真实、美好和生动。

一、站姿礼仪

站立是人们生活交往中的一种最基本的举止，是人静态的造型动作，优美、典雅的站姿是发展人的不同动态美的基础和起点。优美的站姿能显示个人的自信，衬托出美好的气质和风度，并给他人留下美好的印象。

（一）基本站姿规范

站得端正、自然、亲切、稳重，即“站如松”。其标准做法是：头抬起，面部朝向正前方，双眼平视前方，下颌微微内收，颈部挺直，双肩放松，呼吸自然，腰部直立。双臂自然下垂，处于身体两侧，手部虎口向前，手指稍许弯曲，指尖朝下。男士的基本站姿（如图 3-5）。女士的基本站姿如图 3-6 所示：



图 3-5



与男士基本站姿相同

图 3-6



叉手站姿：双手腹前交叉，
两脚平行分开不超20cm

图 3-7

1. 男士服务站姿

男士的站姿应能给人一种稳健挺拔、庄重大方和精力充沛的感觉。常见的男士站姿也可在基本站姿的基础上演变（如图 3-7）。

2. 女士服务站姿

女士的站姿应能给人一种优雅的感觉（优雅的感觉关键在于双腿和膝盖上），常见的女士站姿可在基本站姿的基础上演变。如图 3-8 所示：



目视前方，
面带微笑

双手腹前交叉

双脚呈丁字脚，即左脚稍微向前，
脚跟靠在右脚内侧中间位置



双脚并拢，脚尖平齐

图 3-8

（二）站姿的注意事项

- (1) 站立时，切忌东倒西歪，无精打采，懒散地倚靠在墙上、桌子上。
- (2) 切忌不要低着头，歪着脖子、含胸、端肩、驼背地站立。
- (3) 不要将身体的重心明显地移到一侧，只用一条腿支撑着



优雅的站姿



身体。

- (4) 在站立时，身体不要下意识地做小动作。
- (5) 在正式场合，不要将手叉在裤袋里面，切忌双手交叉抱在胸前，或是双手叉腰。
- (6) 男士双脚左右开立时，注意两脚之间的距离不可过大，不要挺腹翘臀。
- (7) 站立时，不要两腿交叉站立。

礼仪互动吧

五点靠墙：背墙站立，脚跟、小腿、臀部、双肩和头部靠着墙壁，以训练整个身体的控制能力和挺拔感。

顶书站立：站立者按要领站好后，在头上顶一本书，以训练头部颈的姿态和稳定性。

二、坐姿礼仪

坐姿要求文雅、端庄，给人以沉着、稳重、冷静的感觉，以展现自己的气质与修养。

（一）入座与离座要求

入座时应保持动作轻缓。上身保持挺直轻稳地坐下，女士入座前，并轻拢裙摆入座。在离座时同样保持动作平缓，上半身挺直。

（二）坐姿基本要领

入座后，应保持身体直立、平稳，在舒适中呈现出高雅的气度。坐姿的基本要领如下。

1. 上身平直

头部端正，双目平视，嘴唇微闭，双肩放平，腰部挺直。

2. 四肢摆好

两臂自然弯曲，双手并拢放在腿上，双腿正放或侧放。

3. 椅面不满

在座时，宜坐满椅子的 $1/2-2/3$ ，不宜坐满椅面。

（三）男士坐姿

男士的坐姿主要有标准式和重叠式两种。如图 3-9 所示：



端庄的坐姿



酒店服务礼仪



标准式坐姿：上身与大腿、大腿与小腿、小腿与地面均成直角，双膝、双腿自然分开（不超过肩宽），双手并拢放在双腿上。



重叠式坐姿：左腿在上交叠在右腿，右腿与地面垂直，左腿小腿内收，紧贴右腿，双手重叠放在大腿上。

图 3-9

（四）女士坐姿

女士坐姿主要有标准式、侧点式、交叉式、重叠式四种。如图 3-10 所示：

标准式坐姿：上身与大腿、大腿与小腿、小腿与地面均呈直角，双腿并拢，双膝紧贴，双手虎口交叉放于左腿



侧点式坐姿：上身坐直，双腿并拢，大腿与上身垂直，小腿与上身平行并斜放于一侧，与地面呈45°，双手虎口交叉放于左腿上。



交叉式坐姿：交叉式坐姿与侧点式会姿相似，不同之处在于双脚在脚踝处交叉。



重叠式坐姿：上身坐直，双腿上下交叠，小腿与上身平行并斜放于一侧，与地面成45°，双手虎口交叉放于大腿上。



图 3-10

（五）坐姿的注意事项

坐立时不可前倾后仰，或歪歪扭扭。

入座后双腿不可过于叉开，或长长地伸出。



坐立时不可将大腿并拢。小腿分开双手放于臀部下面或两腿中间。

坐立时不可高架“二郎腿”或腿、脚不停抖动。

坐沙发时不应太靠里面，不能呈后仰状态。

不要双手撑椅，不要把脚架在椅子、沙发扶手上或架在茶几上。

礼仪互动吧

分小组对镜练习：入座、离座以及不同种类坐姿。

三、走姿礼仪

走姿是人体所呈现出的一种动态，是站姿的延续。走姿是展现人的动态美的重要形式。走路是“有目共睹”的肢体语言。

（一）走姿的基本要领

（1）上身挺直：头部端正不动、双目平视、下颌微收、表情平和、两肩相平不摇，两手摆动自然，胸挺腹收。

（2）迈步正确：脚尖朝正前方伸出，脚跟先着地，脚掌后着地，身体重心前倾不断前行。

（3）步幅适中：跨步均匀，男士的步幅为 50 厘米左右，女士步幅为 30 厘米左右。

（4）摆幅恰当：两臂自然下垂前后摆动，前摆向前约 35° ，后摆向后约 15° 。

（5）路线平直：男士行走时两脚的路线为两条平行线，女士的两脚路线尽可能为一条直线。



潇洒的走姿

（二）走姿的应用

（1）相向而行，不抢道，应主动让道，尽量靠右行走；当服务人员穿行在有宾客谈话的狭小的通道、过道或楼梯间时，不应从中间穿行，可先道一声：“对不起，请让一下”，待对方挪动后再从侧面或背面通过。

（2）两人或两人以上并排行走时，以内为尊，以右为尊，以道路内侧为尊；三个人并排行走时，由尊而卑依次居中、居右、居左；以前为尊，以后为卑，客人、女士、尊长在前；主人、男士、晚辈较低随后。应发扬礼貌谦让的精神，注意礼让他人先行，如图 3-11 所示：

（3）如果无意中碰撞了宾客，应主动表示道歉后方可离开；行走时不要碰撞酒店陈设或花木，超越客人时，要礼貌致歉。



图 3-11

(三) 走姿注意事项

- (1) 行走时不可低头或仰头，也不可摇头晃肩或左顾右盼。
- (2) 切忌左右摇摆肩膀或者扭腰摆臀地行走。
- (3) 行走时双手不可背于背后，给人傲慢之感。
- (4) 行走的双脚不可呈内八字或外八字。
- (5) 行走速度不可过快，以免显得急躁、慌张。
- (6) 行走时应注意方便与照顾他人，切勿与他人抢道或撞到他人。

礼仪互动吧

面对镜子头顶课本行走，自行调整行走过程中的身体形态。

四、蹲姿礼仪

蹲姿是人处于一种特殊体位时的姿态，常出现在帮助他人、提供服务、拾捡物品、集体拍照等情况下。蹲姿不恰当则会影响个人形象及集体形象。

(一) 蹲姿基本要领

在标准站姿的基础上，手臂自然下垂，面带微笑，上身保持正直，自然下蹲（女士需理裙下蹲），视线在平视的基础上向上 10° ，面带微笑，露出牙齿，头正颈直，下颌微收，双耳有向上提拉的感觉。

(二) 蹲姿种类

常用的蹲姿有高低式、交叉式和半跪式三种，男士和女士的具体蹲姿也有不同，分别如下。

1. 高低式蹲姿

男士在选用这一方式时往往更为方便，女士也可选用这种蹲姿。如图 3-12 所示：



图 3-12

2. 交叉式蹲姿

交叉式蹲姿通常适用于女性，尤其是穿短裙的人员，它的特点是造型优美典雅。其特征是蹲下后以腿交叉在一起。如图 3-13 所示：



图 3-13

(三) 蹲姿注意事项

- (1) 下蹲拾物时，应自然、得体、大方，不扭扭捏捏。
- (2) 下蹲时，两腿合力支撑身体，避免滑倒。
- (3) 下蹲时，应使头、胸、膝关节在一个角度上，以展现蹲姿优美。
- (4) 女士穿着裙装时，无论采用哪种蹲姿，都要将腿靠紧，臀部向下，以免走光。
- (5) 下蹲时要注意下蹲的速度，切勿过快。
- (6) 下蹲时应注意不能距人过近，保持一定距离。
- (7) 下蹲时，切忌只弯上身、翘臀部的动作。

礼仪互动吧

1. 对镜进行蹲姿的练习，注意下蹲时身体的形态。
2. 教师准备物品，放于地面，学生练习下蹲拾捡物品。



五、手势礼仪

手势是肢体语言中最具有表现力的一种肢体语言。手势的美是一种动态的美，会给人以优雅、含蓄、彬彬有礼之感。

（一）常用手势与应用

在酒店服务工作中，我们根据示意方位和目的的不同，可以将常用手势分为以下几种。

1. 介绍手势

一位、二位手势可称作介绍手势与引领手势，一般适用于向他人介绍某人或引领他人进门，常用语言为“你好，这是×××”或“您好，请进”等。如图 3-14 所示：



手势的种类
与具体要求



图 3-14

2. 引领手势

三位手势可称作引领手势，一般适用于指示方位或行进礼让，同时也适用于走廊引领，引领者走在被引领者侧前方位置，距被引领者两三步的距离，让被引领者走在中间位置，引领者在行走过程中要时刻注意被引领者。常用语言为“您这边请”等。如图 3-15 所示：



图 3-15



3. 高位手势

四位、五位手势也称作高位手势，通常用于上楼梯引领、示意高处等。引导来访者上楼时，引领者应走在侧前方，并礼貌提示，如“请小心台阶”“请看这里”（如图3-16）。

4. 低位手势

六位、七位手势也可称作低位手势，主要适用于邀请客人入座或下楼时，引到来访者下楼，来访者走在后面。常用于语言为“请坐”或“请注意脚下”等（图3-17）。



图 3-16



图 3-17

（三）手势注意事项

- （1）切忌用大拇指指自己的鼻尖，用一根手指指人、指路等。
- （2）忌不卫生的手势，如在客人面前挠头发、掏耳朵等。
- （3）忌不稳重的手势，如双臂环抱、摆弄手指、双手抱头、手插口袋等。
- （4）忌手势过多，动作幅度过大。



酒店服务礼仪

礼仪互动吧

- (1) 对镜练习不同方位手势的动作规范。
- (2) 分小组进行介绍、引领模拟训练。

礼仪小贴士

在适用引领手势的时候，通常需欠身 15° ，以表示恭敬和友好。

案例分析

酒店的服务人员在行为、举止、仪表、姿态上都是有严格的规定的。如在通道上，服务员应靠右侧行走。遇有客人迎面走来，服务员与客人相遇时，应当停住脚步，面向客人身体微侧，向客人问好，并伸手示意客人先行。服务员与客人在同一侧行走时，应先问候客人同时伸手示意客人先行，并说“您先请”，且应与客人保持一定的距离，不得超越客人。如确因有较急的事要超越客人，应从客人的左侧超越，超越时应向客人说“对不起”，不能从并排行走或从说话的客人中间穿越。如果客人是靠左侧行走的，服务员则可以从客人右侧超越，但同样要向客人示意，这些都是服务员应做到的基本要求。

客房主管向客人道歉并承担了责任的做法是正确的，维护了客人的面子和尊严。但是仅仅在客人面前承担责任还是不够的，重要的是在平时应当对员工加强礼节礼貌方面的教育。因为员工的一言一行、一举一动反映着酒店的服务水平和管理水平。管理者要能发现管理和服务中的问题，并及时加以改进。

礼仪训练

对照镜子，按照站姿、坐姿、走姿、蹲姿的要求进行自我纠正，重点检查手位、腿位、脚位，以达到动作规范；两人对练介绍、请进、引导、请坐的礼仪。

第三节 致意礼仪

引导案例

有一批应届毕业生 22 个人，实习时被导师带到北京的国家某部委实验室内参观。全体学生坐在会议室里等待部长的到来，这时有秘书给大家倒水，同学们表情木然地看着她忙活，其中一位同学问了句：“有绿茶吗？天太热了。”秘书回答说：“抱歉，刚刚用完了。”林然看着有点别扭，心里嘀咕：“人家给你水还挑三拣四。”轮到他时，他轻声说：“谢谢，大热天的，辛苦了。”秘书抬头看了他一眼，满含着惊奇，虽然这是很普通的客气话，却是她今天唯一听到的一



句客气话。门开了，部长走进来和大家打招呼，不知怎么回事，静悄悄的，没有一个人回应。林然左右看了看，犹犹豫豫地鼓了几下掌。部长挥了挥手：“欢迎同学们到这里来参观，平时这些事一般都是由办公室负责接待，因为我和你们的导师是老同学，非常要好，所以这次我亲自来给大家讲一些有关情况。我看同学们好像都没有带笔记本，这样，王秘书，请你去拿一些我们部里印的纪念手册，送给同学们作为纪念。”接下来，更尴尬的事情发生了，大家都坐在那里，都很随意地用一只手接过部长双手递过来的手册。部长脸色越来越难看，来到林然面前时，已经快要没有耐心了。就在这时，林然礼貌地站起来，鞠了一个躬，双手握住手册，恭敬地说了一声：“谢谢您！”部长听到此言，不觉眼前一亮，伸手拍了拍林然的肩膀：“你叫什么名字？”林然照实作答，部长微笑点头，回到自己的座位上。早已汗颜的导师看到此景，才微微松了一口气。

两个月后，同学们各奔东西，林然的推荐栏里赫然写着国家某部委实验室。其他几位同学很是不服，凭什么他学习成绩差，我们比他学习成绩好那么多，我们没有机会，他却得到了这样的机会。

思考：你觉得林然凭什么获得了这份推荐？

相关知识

无论哪个国家、哪个民族的人，见面或告别时都要行各种各样的致意礼。礼貌地致意，会给人一种友好友善的感觉，会让对方感到你有修养、有素质。致意的方式是多种多样的，如点头致意、鞠躬致意、挥手致意等。

一、点头致意礼

（一）致意的场合

点头致意，一般适用于在一些公众场合与熟人相遇又不便交谈时，同一场合已多次见面或路遇客人时，一般可侧身止步让行，并点头微笑致意。

（二）路遇致意

在行走中路遇他人要在距离对方 2—3 米处转身站立，距对方 1.5 米时主动微笑点头致意。致意语言为：“您好”，表情要求面带微笑，自然亲切，目光交流自信得体，点头时保持体态平稳，点头幅度约为 15° 。如图 3-18 所示：



图 3-18

礼仪互动吧

1. 对镜脸点头致意，并注意自己的表情与点头幅度。
2. 两人为一组进行模拟在不同情景下的路遇点头致意。

二、鞠躬致意礼

（一）鞠躬动作要领

在标准站姿基础上，以胯部为轴身体前倾，要求头、颈、背部需在同一条直线上。面带微笑，动作速度不要太快。

（二）鞠躬的场合与要求

鞠躬礼在酒店服务工作中比较常用，按照度数我们一般分 15° 、 30° 、 45° 三种，鞠躬的度数往往与恭敬程度成正比。

（1） 15° 鞠躬礼，在标准站姿的基础上，以胯部为轴，身体向前鞠躬 15° ，并礼貌问候。要求头、颈、背部需在同一条直线上，眼睛看向对方的眼鼻三角区，一般适用于在工作场合路遇客人、领导、长辈时致意问候。如图 3-19（a）所示。

（2） 30° 鞠躬礼，在标准站姿的基础上，以胯部为轴身体向前鞠躬 30° ，要求头、颈、背部需在同一条直线上，双手与身体距离 1—2 厘米，一般适用于重要活动或接待客人到来时等场合。酒店中服务语言一般为“您好，欢迎光临。”如图 3-19（b）所示。

（3） 45° 鞠躬礼，在标准站姿的基础上，以胯部为轴身体向前鞠躬 45° ，要求头、颈、背部需在同一条直线上，双手与身体距离 1—2 厘米，一般适用于恭送客人离开或一些严肃的场合。酒店中服务语言一般为“再见，欢迎下次光临。”如图 3-19（c）所示：

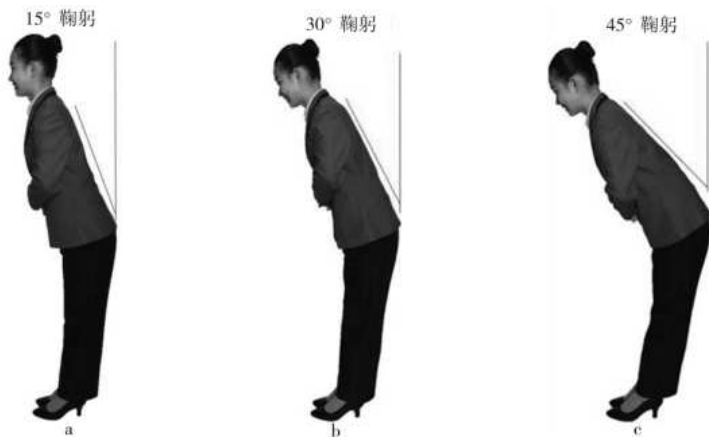


图 3-19

(三) 鞠躬的注意事项

- (1) 忌在鞠躬时只弯头或头部左右地摇晃。
- (2) 忌在鞠躬时不看对方。
- (3) 忌弯腰驼背式的鞠躬。



鞠躬礼仪和蹲姿动作示范

礼仪互动吧

1. 学生对镜练习不同度数的鞠躬致意。
2. 两人一组，模拟练习问候鞠躬、欢迎鞠躬以及送别鞠躬。

三、其他常用致意礼

(一) 挥手致意

举起右手，掌心朝向对方，其功能因招手的高度和方式有所不同。

- (1) 高位手：右手高举过顶，并用目光示意，往往是向远距离的人表示“我在这里”；左右不停摆动，常表示“再见。”
- (2) 中位手：右手举起与耳齐，掌心向前，面带笑容，目视对方，往往适用于与中近距离或行进中的人打招呼，表示“您好”；左右摆动则表示“告别”。

(二) 欠身致意

欠身致意，即身体的上部微微向前一躬，这种致意方式表示对他人的恭敬，其适用的范围较广。

礼仪小贴士

当你在会场上处于坐姿时，有朋友来入座，你应微微欠身致意，而不必站立起来。如果你处于站姿，正在与朋友交谈，这时另有其他朋友参与进来，不能置之不理，也不能中断谈话，就需要欠身致意，即上身微微前倾表示欢迎。



酒店服务礼仪

（三）脱帽致意

与朋友、熟人见面时，若戴着有沿的帽子，则以脱帽致意最为适宜。即微微欠身，用距对方稍远的一只手脱帽子，将其置于大约与肩平行的位置，同时与对方交换目光。

致意要文雅、恭敬，一般不要在致意的同时向对方高声叫喊，以免妨碍他人。致意的动作也不可以马虎，或满不在乎。

（四）注目礼

注目礼是一项比较庄严的礼节，大多在严肃、庄重的场合使用，行礼时表情应该端庄沉稳，精神饱满，不能倚靠他物，不能把手放在兜里或插在腰间。

行注目礼的时候，身体立正站好，挺胸抬头，目视前方，双手自然下垂放在身体两侧，行礼前要求脱帽（军人除外），摘手套。

礼仪小贴士

常见的致意礼节还有举手礼、击掌礼、作揖拱手礼、叩头礼、握手礼、军刀礼、哈达礼、敬酒礼、合掌礼、吻手礼、拥抱礼、摸头礼等。

案例分析

礼仪行为是人们在一定礼仪意识的支配下，在人与人之间的交往过程中表现出来的行为，被看作是人类行为的一个独立层次。案例中的林然在一群冷漠、“无礼”的同学中积极地回应秘书的帮助和部长的招呼，能够体现出个人的良好礼仪修养。加强个人礼仪修养，处处注重礼仪，在尊敬他人的同时也赢得他人的尊敬，从而使人与人之间的关系更趋融洽，使人们的生存环境更为宽松，交往气氛更加愉快。

礼仪训练

分角色扮演：分别模拟练习同事路遇、与客人路遇、迎接客人致意。

项目学习效果综合测试

一、填空题

1. 在人与人之间进行交流时，_____的交流总是处于最重要的地位。
2. 男士、女士坐姿有_____、_____。
3. 走姿是人体所呈现出的一种动态，是_____的延续。
4. 四位、五位手势也可称作_____，主要适用于上、下楼梯引领，引导来



访者上楼时，引领者走在前面，来访者在后面。

5. 鞠躬礼在酒店服务工作比较常用，一般分_____度、_____度、_____度三种，角度越大，表示越谦恭。

二、简答题

1. 简述如何运用目光。
2. 微笑有哪些禁忌？
3. 简述人际交往距离的类型。
4. 女士的坐姿有哪几种类？请简要说其动作标准。
5. 简要列举生活中常用的礼仪手势。
6. 致意礼仪的类型都有哪些？

三、思考与训练

一次某公司招聘文秘人员，由于待遇优厚，应者如云，中文系毕业的小杨同学前往面试，在应聘者中她的背景材料可能是最棒的：大学四年中，在各类刊物上发表3万字的作品，还为6家公司策划过周年庆典，一口流利的英语。小杨五官端正，身材高挑匀称。面试时，招聘者拿着她的材料等她进来，小杨迈着轻盈的步子走到一位考官面前，不请自坐，随后跷起二郎腿，笑咪咪地等着问话，孰料，三位考官互相交换了一下眼色，主考官说：“杨小姐，请下去等通知吧。”她喜形于色地给主考官抛了个媚眼“好！”挎着小包飞跑出去。

分析：小杨面试为什么失败？她在仪态礼仪方面有什么问题？

随着中国形象在国际上的好感度逐渐上升，维护国家形象与个人形象是历史赋予每位中国人的使命。近年来，随着我国对外经济和社会交往活动的日益频繁，个人形象、行为作用日显重要，结合《左传》云：“太上有立德，其次有立功，其次有立言，虽久不废，此之谓不朽。”谈谈自身的理解？



第四章

酒店服务人员的社交礼仪



本章导读

社交礼仪是指人们在人际交往过程中所具备的基本素质、交际能力等。社交在当今社会人际交往中发挥的作用愈显重要，对于酒店从业人员来说，应该避免不拘小节的行为、无关大雅的心态，在公务来往中要正确运用见面礼仪、语言礼仪、通信礼仪以及接待拜访礼仪，从而更好地展示自身素养，塑造良好的服务形象。

知识目标

- ✱ 了解传真、邮件、手机的使用礼仪，掌握电话接打礼仪标准。
- ✱ 熟悉交谈礼仪相关知识，掌握酒店常用的基本礼貌用语。
- ✱ 熟悉公务拜访与公务接待的礼仪要求，掌握参会礼仪规范。
- ✱ 熟悉会面礼仪要求，掌握握手、介绍、递送名片的具体礼仪标准。

能力目标

- ✱ 能够熟悉并正确运用日常见面时握手、介绍、递送名片等礼仪规范。
- ✱ 能够正确应用接打电话礼仪和参会礼仪规范。
- ✱ 能够正确运用接待与拜访礼仪规范，提高人际交往能力。

素质目标

- ✱ 通过互动体验，感悟个人形象与人际关系的重要性，树立真诚的待人态度和尊重意识，提升职业素养。
- ✱ 通过情景演练、案例辨析，引导学生自觉践行文明、和谐、诚信、友善的社会主义核心价值观。



第一节 见面礼仪

引导案例

小高面试了一家不错的公司，第一天上班为了与领导、同事关系近一点，表现得非常积极，在介绍他与其他同事认识时，初次见面就与大家“称兄道弟”，王哥、李哥地称呼对方，还没相互介绍完就抢着去握别人的手。

一天下来，领导与同事不仅没有和小高关系熟络起来，反而对于小高的热情反应冷漠。小高下班回到家思考了许久，也想不明白这是为何。

思考：你认为小高被冷落的原因是什么呢？

相关知识

见面礼仪是人际交往中最基础的礼仪，人与人之间都会用到见面礼仪，特别是从事酒店服务工作的人，掌握一定的见面礼仪，能够给客人留下良好的第一印象，为以后顺利开展工作打下基础。常见的见面礼仪包括称呼礼仪、问候礼仪、介绍礼仪、名片礼仪、握手礼仪等。不过，不同国家不同地区有着不同的见面礼仪。

一、称呼礼仪

称呼即称谓，指人们在交往应酬时，所采用的彼此之间的称谓语。在人际交往中，选择正确、适当的称呼，反映着自身的教养和对对方尊敬的程度，甚至还体现着双方关系发展所达到的程度和社会的风尚。

（一）称呼的礼规

在人际交往中，人们对称呼是否恰当非常敏感，尤其是初次交往，称呼往往影响交际的效果，因此应充分了解并严格遵守称呼的礼规。

1. 称呼恰当

所谓称呼恰当，就是要求根据对方的身份、地位、民族、宗教、年纪、性别等因素合理去称呼。要做到分别对待，因人而异，让关系亲近者感到亲切，让关系疏远者感到受尊重。另外，还应根据不同场合，因时、因地去称呼。

2. 照顾习惯

称呼他人必须充分考虑交往对象的语言习惯、文化层次、地方风俗等因素。根据我国民间的称呼习惯，凡亲近者间可以直呼其名；同辈、同事、兄妹、兄弟之间只称名而不带姓氏；对那些初识者或关系疏远的人，则通常以对方的姓，再加上能体现对方身份、地位的称谓来称呼。

有些称呼，具有一定的地域性，比如，北京人爱称人为“师傅”，山东人爱称人为



酒店服务礼仪

“伙计。”但是，在南方人听来，“师傅”等于“出家人”，“伙计”肯定是“打工仔”。可见如果称呼使用不当，很容易使人产生误会。

3. 注意顺序

一般情况下，同时与多人打招呼，应遵循先长后幼、先上后下、先近后远、先女后男、先疏后亲的原则。

4. 注意忌讳

在生活中称呼的避讳较多，主要表现为：一是见人不使用任何称呼，直接以“喂”“嘿”等非礼貌的称呼。二是使用不雅的称呼，即含有人身侮辱或歧视之意的称呼，如小名、绰号及低级、庸俗的称呼。三是对人冠以蔑称、贬称。四是错误的称呼，即称呼时叫错或张冠李戴，或对被称呼者的年龄、辈分、婚否以及与其他人的关系做出错误判断，出现错误称呼，如将未婚的女子称为“大嫂”“太太”。

（三）称呼的形式

1. 生活中的称呼

可分为对亲属的称呼和对朋友、熟人的称呼。

对亲属的称呼。对亲属可根据不同情况采取谦称或敬称。对本人的亲属，应采用谦称，辈分或年龄高于自己的亲属，可在其称呼前加“家”字，如“家父”“家母”。对他人的亲属，应采用敬称。对其长辈，宜在称呼之前加“尊”字，如“尊母”“尊兄”。

对朋友、熟人的称呼。对任何朋友、熟人，都可以用人称代词“你”“您”相称。对长辈、平辈，可称其为“您”。对待晚辈，则可称为“你”。也可直接以姓名相称，这种称呼适用于晚辈或年龄相仿的朋友。

2. 工作中的称呼

在工作岗位上，人们彼此之间的称呼应庄重、正式、规范。

通行尊称，即指适合于各种社交场合的称呼，一般都适用于正式社交场合，主要有先生、小姐、女士等。

职务称呼，即以对方的职务来进行称呼，这是一种最常见的称呼方式。如称其“主任”“经理”“校长”等。职务称呼可以单独使用，也可以同姓名、姓氏分别组合使用。

职业称呼，即以对方所从事的职业进行称呼，如称“教师”“医生”“律师”等。

在使用职业称呼时，可以同姓名、姓氏分别组合使用。

职称称呼，即对于具有职称者，尤其是具有高级、中级职称者，可以在工作中直接以其职称相称，如“教授”“律师”“工程师”等。可以同姓名、姓氏分别组合使用。

姓名称呼，即直接以他人的姓名和姓氏进行称呼，在工作岗位上称呼姓名，一般适用于同事、熟人之间。

3. 特殊称呼

特殊称呼，主要是指对君主制国家、宗教及神职人员的专用称呼。如对君主制国



家的国王及王后应称“陛下”，称王子、公王、亲王等为“殿下”，对有爵位的应称爵位或阁下等。

▶ 二、问候礼仪

问候，也就是问好，打招呼。就是在和别人相见时，以语言向对方致意的一种方式。问候有多种形式和方式，是人际交往中礼节性较强的举动。

（一）问候形式

1. 日常问候

- （1）标准式问候：直截了当地问候对方，如“您好”“大家好”。
- （2）时效性问候：在一定时间范围内才有作用的问候，如“早上好”“下午好”。
- （3）间接式问候：以某些约定俗语形成的问候语，或者在当时条件下可以引起的话题，主要适用于非正式、熟人之间的交往。比如：“忙什么呢”“您去哪里”来替代标准式问好。

2. 特殊问候

它是指亲友之间在不同情况下的问候。一是节日问候，在节日到来时相互之间表示关心、联络感情的方式。二是喜庆时的问候，如对方新婚、职位晋升等喜事。三是不幸时的问候和安慰，如家庭变故、失火、被盗等不幸之事，表示同情和安慰。

（二）问候的次序

如果遇到多人，特别是在正式会面的时候，宾主之间的问候一定要讲究次序。一人问候另一人，遵循位低者先行的原则，即职位低的先向职位高的问候，晚辈先向长辈问候。一个人问候多人时，既可以笼统地加以问候，也可以逐个加以问候。当逐一问候许多人时，既可以由长而幼，也可以由近而远问候。

▶ 三、介绍礼仪

在人际交往中，相互介绍和为他人介绍最常见，是人们从陌生走向熟识的第一步。

（一）自我介绍

自我介绍旨在把自己介绍给其他人，以使对方认识自己。自我介绍总的原则是简明扼要、保持站立姿势、面带微笑、举止端庄，表现出亲切、自然、友好的态度。

1. 自我介绍的时机

- （1）社交场合中遇到你希望结识的人，又找不到适当的人介绍，这时应谦逊、简明地进行自我介绍，把对对方的敬慕之情真诚地表达出来。
- （2）电话邀约某人，而又从未与这个人见过面，这时需要向对方介绍自己的基本情况，并简略谈一下要约见对方的事由。
- （3）演讲、发言前，要向听众作自我介绍，介绍既要简明扼要，又要有特色，以



酒店服务礼仪

利用“首因效应”，给听众留下良好的第一印象。

(4) 求职应聘或参加竞选时，这时更需要自我介绍，而且自我介绍的形式可能不止一种。既要有书面介绍材料（个人简历），还要有口头介绍。

2. 自我介绍的方式

(1) 应酬式的自我介绍。适合于多数公共场合和一般性的社交场合，如旅途中、宴会厅里、通电话时。它的对象主要是进行一般接触的交往对象。应酬式的自我介绍内容最简洁，往往只包括姓名一项即可。

(2) 工作式的自我介绍，有时也叫公务式的自我介绍，适用于工作之中。它是以为工作为中心作自我介绍的，适用于正式的因公交往。工作式的自我介绍的内容包括本人姓名、单位、部门、职务等。

(3) 交流式的自我介绍，也叫社交式自我介绍或沟通式自我介绍。它是一种刻意寻求与交往对象进一步交流与沟通，希望对方认识自己、了解自己、与自己建立联系的自我介绍，适用于在社交活动中，大体包括介绍者的姓名、工作、籍贯、学历、兴趣以及与交往对象的某些熟人的关系，等等。

(4) 礼仪式的自我介绍，是一种表示对交往对象友好、敬意的自我介绍，适用于讲座、报告、演出、庆典、仪式等正规的场合。其内容包括姓名、单位、职务等项。自我介绍时，还应多加入一些适当的谦辞、敬语，以示自己尊敬交往对象，如：“尊敬的各位来宾，大家好！我叫×××，是×××公司的总经理。现在，由我代表本公司热烈欢迎大家光临我们公司周年庆典，谢谢大家的支持！”

(5) 问答式的自我介绍，一般问什么答什么，有问必答。它通常适用于应试、应聘和公务交往等场合。

(二) 为他人作介绍

他人介绍，即第三者介绍，它是经第三者为彼此不相识的双方引见介绍的一种介绍方式。在一般情况下，为他人介绍都是双向的，即第三者对被介绍的双方都作一番介绍。有些情况下，也可只将被介绍者中的一方向另一方介绍。但前提是前者已知道或了解后者的身份，而后者不了解前者。为他人作介绍时应注意介绍的时机、次序、姿态等，并注意选择恰当的介绍方式。



介绍自己及
他人的方法

1. 介绍的时机

遇到下述情况，通常有必要进行他人介绍：

- (1) 在家中，接待彼此不相识的客人。
- (2) 在办公地点，接待彼此不相识的来访者。
- (3) 与家人外出，路遇家人不相识的同事或朋友。
- (4) 陪同亲友，前去拜会亲友不相识者。
- (5) 本人的接待对象遇见了其不相识的人士，而对方又跟自己打了招呼。



- (6) 陪同上司、长者、来宾时，遇见了不相识者，而对方又跟自己打了招呼。
- (7) 打算推介某人加入某一交际圈。
- (8) 受到为他人作介绍的邀请。

礼仪小贴士

在需要或决定为他人介绍时，要事先了解双方的具体情况，最好在介绍双方认识之前，先征询一下双方的意见，避免为本来就认识或将关系不睦的双方相互介绍。

2. 介绍次序

在为他人作介绍时，谁先谁后，是一个比较敏感的礼仪问题。根据规范，必须遵守“尊者优先了解情况”的规则。即在为他人介绍前，先要确定双方地位的尊卑，然后先介绍位卑者，后介绍位尊者。这样，可使位尊者先了解位卑者的情况。具体介绍次序如下：

- (1) 介绍年长者与年幼者认识时，应先介绍年幼者，后介绍年长者。
- (2) 介绍长辈与晚辈认识时，应先介绍晚辈，后介绍长辈。
- (3) 介绍老师与学生认识时，应先介绍学生，后介绍老师。
- (4) 介绍女士与男士认识时，应先介绍男士，后介绍女士。
- (5) 介绍已婚者与未婚者认识时，应先介绍未婚者，后介绍已婚者。
- (6) 介绍同事、朋友与家人认识时，应先介绍家人，后介绍同事、朋友。
- (7) 介绍来宾与主人认识时，应先介绍主人，后介绍来宾。
- (8) 介绍社交场合的先至者与后来者认识时，应先介绍后来者，后介绍先至者。
- (9) 介绍上级与下级认识时，先介绍下级，后介绍上级。
- (10) 介绍职位、身份高者与职位、身份低者认识时，应先介绍职位、身份低者，后介绍职位、身份高者。

3. 介绍的细节

介绍他人时注意手势和表情。手掌伸平、五指自然并拢，掌心自然向上微内侧，示意被介绍人约齐肩高度处，保持上臂自然外展，与身体夹角约为 45° ，小臂自然向上倾斜的状态，指向被介绍者一方，同时向另一方点头微笑。如图4-1所示：

介绍他人时把握语言和时间。应当言辞准确，完整地表述被介绍人的姓名与职务等信息，不可含糊其词。同时，介绍语言应简洁，以便双方相互记住对方基本信息。



图 4-1



礼仪互动吧

张先生有心让自己的朋友李某与自己的另一位朋友谢某认识，有一次三人正好在一次会议上遇到了，张先生马上招呼两人过来。张先生对谢某说：“小谢，这就是我跟你经常说起的老李，他对销售这块很懂的。”又对李某说：“老李，这是我的朋友小谢，他对销售这块很有兴趣。”入行多年的李某见谢某只是一位初入职场的新人，这样被介绍感到很丢面子，随意说了几句就走了。

讨论：李某为什么感觉很丢面子？

4. 介绍他人的方式

- (1) 标准式，适用于正式场合，内容以双方的姓名、单位、职务等为主。
- (2) 简介式，适用于一般的社交场合，其内容往往只有双方姓名一项，甚至只提到双方姓氏为止。
- (3) 强调式，适用于各种交际场合，其内容除被介绍者的姓名外，往往还会刻意强调一下其中某位被介绍者与介绍者之间的特殊关系，以便引起另一位被介绍者的重视。
- (4) 引见式，适用于普通的社交场合。
- (5) 推荐式，适用于比较正规的场合，多是介绍者有备而来，有意要将某人举荐给某人，因此在内容方面，通常会对前者的优点加以重点介绍。
- (6) 礼仪式，适用于正式场合，是一种最为正规的介绍，其内容略同于标准式，但语气、表述、称呼上都更为礼貌、谦恭。

礼仪互动吧

1. 每人准备一篇自我介绍的文字，并面向全班进行自我介绍。
2. 学生三人一组练习介绍他人的动作。
3. 情景模拟：学生 5 人一组，其中 1 人是介绍者，另外 4 人为被介绍者，练习为他人作介绍。

情景要求：

- (1) 学生自行设定介绍者与被介绍的身份，可以考虑：男士与女士、上级与下级、长辈与晚辈。
- (2) 先写出正确的介绍顺序，并设计简单的介绍词。
- (3) 各种模拟练习，并上台展示。

▶ 四、名片礼仪

名片是现代人际交往中经常使用的工具之一，在世界各国都广泛使用。在社交场合中，互赠名片可以起到自我介绍，建立联系的作用。对于初次相识的人，有时不便通过自我介绍和他人介绍，但通过名片，可以将自己的一些基本信息传递给对方，以



便对方迅速地知晓你的基本情况，加快交往的进程。

在不同的场合应当使用不同的名片，这样可以给对方留下不同的印象。

（一）名片的分类

（1）应酬式名片：只有姓名，最多加上本人籍贯或字号，主要是用于社交场合向他人介绍自己，也可用于馈赠时替代礼单。

（2）社交式名片：用于自我介绍与保持联络之用。根据需要，联络方式可包括姓名、电话、邮编等。

（3）公务式名片：指在政务、商务等正式的业务交往中使用的个人名片，它是目前最为常见、使用最广的一种个人名片。标准的公务名片应该包括所在单位、个人称呼、联络方式三项。

（二）递送名片的礼仪

1. 名片的准备

在参加公务活动前，一定要预先准备好名片，不要在使用时再临时翻找。

做到数量充足，并检查名片的信息是否与场合相符，特别是社会身份职务较多的人士，不宜将所有的名衔都在名片上呈现。

准备好名片后要恰当存放，最好放在公文包专用的名片夹里，此外也可以放在西装上衣内口袋中。不要把它放在裤袋、裙兜、钱夹里，那样做既不正式，又显得杂乱无章。

在自己的办公桌抽屉里，也应经常备有名片，以便随时使用。



递送名片的礼仪

2. 递送名片的姿态

递送名片应双手递出，以示对对方的尊重。递出名片者应将名片文字正面与对方视线方向一致，这样对方接受名片后可以直接阅读。递送者面带微笑，眼睛应注视对方，可简单介绍自己或说“请多关照”一类的话。如图 4-2 所示：



图 4-2

3. 递送名片的顺序

一般遵循位低者先行的原则，即由职位低的先向职位高的递送名片，晚辈先向长辈递送名片，男士先向女士递送名片。

同时向多人递送名片时，可按照突出尊者、由近而远的原则依次递送。



礼仪互动吧

有一位新入职的业务员，与外企董事长签订了一份订单，他去上门拜访董事长，事先他们电话是有联络的。因为第一次见面，董事长递了一张名片给他，结果这个业务员就把名片接过来，放在了桌子上，谈话期间把记录本压在了名片上。走的时候，这位业务员一不小心把名片碰到了地上，并踩了过去，之后董事长拒绝了与这位业务员的合作。

讨论：这个案例给了我们什么启示？

（三）接收名片的礼仪

1. 起身迎接

当别人向自己递送名片时，不管你在干什么应先把手里的事放下，一定要起身双手迎接。用双手的拇指和食指接住名片下端两角。如图 4-3 所示：



图 4-3

2. 表示感谢

对方给你名片，应表示感谢，或说些敬语。比如“谢谢，很高兴认识您。”

3. 认真阅读

接过名片一定要阅读，它有两种作用：第一，表示对交往对象的重视。第二，了解对方的确切身份。如有任何疑问应当立即问明（如某些多音字等），以免事后尴尬。

4. 回递名片

当拿到对方的名片之后，一定要有来有往，回敬对方一张你自己的名片。若忘带名片或没有名片，则应向对方说明理由并致以歉意。必要时，可在一张干净的纸上写上自己相关信息递给对方，或承诺改日送给对方。

5. 收藏到位

第一现场收藏，把对方的名片拿过来后，恭敬地收在妥当的地方，可放在自己的名片包里，放在上衣兜里，放在办公桌里，让对方感觉是被重视的。不可随意乱放，也不宜当着对方的面放入自己的裤子口袋。

第二分类整理，每天都有很多机会能够得到名片，日积月累便能够成为一张一张威力巨大的“关系网”。对于大量的名片一定要定期分类整理，条件允许的话，还可以根据名片建立电子版本的通讯录，使其发挥出最大作用。



（四）索要名片的方式

一般情况下，最好不要向他人索要名片，若有必要，索取名片的方式也不宜过于直截了当，可采取如下几种较为委婉的方式。

1. 交易法

当你把名片递给对方时，对方不回赠名片是失礼的行为，所以对方一般会回赠名片给你。

2. 激将法

如“李总，很高兴认识你，不知道能不能有幸跟您交换一下名片。”在这种情况下，对方就不至于不回赠名片给你。即便他真的不想给你，也会找到适当的借口不至于使你很尴尬。

3. 谦恭法

指在索取对方名片之前，稍做铺垫，以便索取名片。比如见到一位专家你可以说：“李教授，认识您非常高兴，您今天的演讲使我受益匪浅，希望以后有机会能够继续向您请教，不知道以后如何向您请教比较方便？”前面的一席话都是铺垫，只有最后一句话才是真正目的，索取对方名片，谦恭法常用于长辈或地位比自己高的人。

4. 明示法

对于平辈或身份、地位与自己相仿的人，可直接采用寻求联络方式来索要名片。

（五）使用名片的禁忌

残缺折皱的名片不使用。

名片不宜涂改。

在比较重要的场合不能提供两个以上的头衔，尽可能简单。

不要把名片当作传单随便散发。

不要随意地将他人给你的名片塞在裤口袋里。

不要随意拨弄他人的名片。

不要在他人的名片上乱写。

礼仪互动吧

1. 设计一张属于自己的名片。
2. 学生两两一组练习递接名片的动作。
3. 情景模拟：你作为一名初入酒店的新人，所在部门 4 人为你开欢迎会时递送自己的名片。

情景要求：

- (1) 请学生自行设定部门员工的身份。
- (2) 先写出正确的递送名片的顺序。
- (3) 小组组织模拟练习，并上台展示。



五、握手礼仪

握手礼起源于古代的欧洲，那时人们见面握手是为了表明自己手中并未握有武器，各自伸出右手与对方相握，以示友好。现在握手礼已成为社交场合最常使用的见面致意的礼节，可以传达欢迎、祝贺、鼓励、慰问等情意，能促进交往者之间的沟通与交流。

（一）握手应用的场合

1. 见面之初

握手礼是使用最多的见面礼节，具有国际通用性，例如：迎接他人到来时，应与之握手，以示欢迎之情；遇到较长时间未曾谋面的熟人时，应与其握手，以示为久别重逢而万分欣喜；被介绍认识时，应与对方握手，以示自己乐于结识对方；应邀参加活动后，应与主办方或主人握手，以示谢意等。

2. 道别之时

在正式的场合与相识之人道别，应与之握手，以示惜别之意。例如：拜访他人后，在辞行时应与之握手。假若是商务会谈，尤其重视告别时的握手环节。告别时，我们要真诚地看着对方。如果我们的握手时间持续 3—5 秒，那么我们的眼光也要停留 3—5 秒，并诚恳地说：“我们今天就谈到这里，很高兴认识您！”如果气氛融洽，此时把你们约定的事情再强调一遍则会更好。

3. 表达之时

在表达尊重、祝贺、慰问以及感谢等情感与意愿时，通常会通过握手来表达。例如：他人给予自己一定的支持、鼓励或帮助时，应与对方握手，以示感谢之情；向他人表示恭喜、祝贺时，应与对方握手，以示祝贺的诚意；向他人表示理解、支持、肯定时，应与对方握手，以示真心；得知他人遭受挫折或困难时，应与对方握手，以示慰问；向他人赠送礼品或颁发奖品时，应与对方握手，以示郑重其事等。

（二）握手的姿态

行握手礼时，目视对方，面带微笑，说问候语或敬语时，通常要摘帽、脱手套。

1. 握手动作

握手时，双方相距约 1 米远，双腿呈立正姿势，上身微向前倾，右肘关节微曲抬至腰部，手掌与地面垂直，拇指张开，其余四指并拢，与对方右手相握，可上下稍许晃动两到三下，以表真诚与热烈。如图 4-4 所示：



握手的方式及标准



握手基本动作



男士与男士：虎口相对



女士与女士：手指相握



男士与女士：男士握女士的手指

图 4-4

2. 握手时间

握手的时间长短可因人、因地、因情而宜，不可久握。与初识者见面握手一般以 2—3 秒钟为宜；与异性握手，应稍握即可，不可握住久久不放，即便是同性间握手，尤其在多人相聚的场合，不宜与某一入长时间握手，以免他人误会。

3. 握手力度

握手的力度要适中，既不可用力过猛，也不可柔软无力或伸而不握，一般应稍结实用力，以体现诚意。切忌用力过猛使人承受不了，或柔软无力给人缺乏热忱、敷衍之感。

礼仪互动吧

小李是刚到酒店的新员工，集团张总在酒店考察时，小李看到张总后，立即走上前去，向张总问好，并伸出手去握住他的手。抬头却看见张总皱起眉头，面露不悦之色。小李很纳闷，不知自己哪里做错了。

讨论：小李和张总在握手时候有何不妥之处，应该如何处理？



酒店服务礼仪

(三) 握手的顺序

握手通常要遵守“尊者决定”的原则，所以在握手时，各自要了解彼此的身份，然后决定伸手的先后，切忌贸然抢先伸手。具体握手顺序如下：

- (1) 上级与下级握手，应由上级首先伸手。
- (2) 长辈与晚辈握手，应由长辈首先伸手。
- (3) 女士与男士握手，应由女士首先伸手。
- (4) 已婚者与未婚者握手，应由已婚者首先伸手。
- (5) 社交场合的先到者与后到者握手，应由先到者首先伸手。
- (6) 主人与客人握手，来访时应由主人首先伸手，离去时应由客人首先伸手。

握手顺序这一规则，是用来律己的而不是用来苛求他人的。在社交活动中，当他人伸手与自己握手时，即使其违反了握手的顺序，我们也应积极地与之握手，否则是有失礼仪的。

(四) 握手的禁忌

忌用左手握手。尤其在与阿拉伯人、印度人打交道时，更要注意这点，因为他们的习俗中，左、右手分工不同，在他们看来，左手是不洁净的，所以，一般不用其行握手礼或递接食物。

忌戴有手套。公共场合中，无论男女，与人握手时均不能戴手套相握，即使你的手套十分洁净也不行。

忌交叉握手。在多人同时握手时，不可交叉握手。当自己伸手时发现别人已经伸手向另一个人，应主动收回，并说声“对不起”，待别人握完手后再伸手相握。

忌握手时将另一只手放在衣袋里。

忌用不洁之手与他人相握。当自己的手不干净时，应示意声明，并表示歉意。

忌在握手时戴着墨镜，但是患有眼疾或眼部有缺陷者例外。

忌在与他人握手之后，立即擦拭自己的手掌。



握手的顺序

礼仪小贴士

忌戴手套握手，但有两种情况例外：一是当女士穿着礼服，戴着长纱手套时。因为此时长纱手套视为礼服的一部分，可以戴着行握手礼。二是军人、武警仪仗队员在执行公务时，可戴所配制服手套行握手礼。

礼仪互动吧

1. 学生两两一组相互练习握手的动作。
2. 情景模拟：你作为酒店的代表到合作企业去洽谈业务，模拟练习见面握手与道别握手。

**情景要求：**

- (1) 自行确定两人身份（酒店代表、企业代表）。
- (2) 注意到达与离开时握手的顺序。

案例分析

首先，小高热情融入集体的心是好的，但是采用了错误的方式。在工作岗位上，与同事、领导间的称呼应当正式、规范。遵守见面礼仪的规范，在他人介绍时不应打断他人，应认真听并记住相关信息，方便日后交往，握手时遵循位高者先行的原则。

礼仪训练

1. 模拟三人介绍、递名片并握手的场面。
2. 模拟多人介绍、递名片并握手的场面。

第二节 通讯礼仪

引导案例

一位加拿大籍住店客人满面怒容地走进商务中心，“啪”的一声将一卷纸甩在桌子上，嚷道：“我昨天请你们发往美国的传真，对方为什么没有收到？小姐，你想想，要是我的客户因收不到传真，影响和我们签订合同，几十万美元的损失谁承担？”

小宋仔细地审核了给客人发传真的回执单，所有项目显示传真已顺利发到美国了。但却不能当面与客人对峙。于是，她向客人解说了这台传真机自动作业的程序，并当场在两部号码不同的传真机上做示范，准确无误地将客人的传真从一台传到另一台上，证明酒店的传真机没有问题。客人比较了两张传真，面色有所缓和，但仍然心存疑虑道：“不过，我的那份传真对方确实没有收到呀！”为了彻底消除客人的疑虑，宋小姐主动建议：“先生，给美国的传真再发一次，发完后立刻挂长途证实结果，如果确实没有发到，传真、长途均免费，您说好吗？”客人点头同意了。传真发



酒店服务礼仪

完后，宋小姐立刻为客人接通了美国长途，从客人脸上露出的笑意可以知道，传真收到了！

客人挂完电话，面带愧色地对宋小姐说“小姐，我很抱歉，刚才错怪了你，请你原谅。谢谢你！”宋小姐面带微笑地答道：“没关系，先生，这是我们应该做的。”最后，客人愉快地付了重发的费用，满意而去。

思考： 你从服务员的处理方式中学到了什么？

相关知识

电话在酒店服务工作中扮演着重要的角色，例如：客人预订、问询以及酒店内部的沟通联络等都离不开电话。打电话看似很简单，只需要对着话筒同对方交谈即可，其实不然，接打电话大有讲究，需要符合电话礼仪规范的要求，是一门需要深究的学问。

一、电话礼仪

电话是酒店服务工作中扮演着重要的角色，客人预订、问询以及酒店内部的沟通联络等都离不开电话，看起来打电话很容易，对着话筒同对方交谈即可，其实不然，接打电话大有讲究，需要符合电话礼仪规范的要求，是一门学问与艺术。

（一）电话基本礼仪

接打电话时，虽然不能直接看到对方的面部表情，但是可以通过声音来塑造一个人的形象。所以，在接打电话时，应保持体态、语言、声音等方面的良好状态，从而塑造良好的电话形象。

1. 上身保持正直

这样有利于保持视野开阔、呼吸顺畅的状态，对身心健康都有重要作用。此时，我们可以将双脚放在地板上，切勿跷二郎腿、身体歪斜、驼背塌腰等，否则会影响发声。

2. 使用规范的语言，适中的音量、语速及音调

在打电话时，由于对方无法看到你的表情，所以，此时电话交流中的语音、语调就显得比平时更为重要。尽管对方看不见你的微笑，但是却可以“听见”你的微笑，因此，规范的语言、适中的音量及语速、轻快明朗的音调，更能让对方感受到你良好的职业素养和热情的态度。

（二）拨打电话礼仪

1. 打电话前要做好准备

在拨打电话前要做好充分的准备，特别是打给客人的电话，此时，我们可以提前



将所谈内容要点列出提纲，避免出现忘记谈话内容的尴尬场面；如果涉及事实或数字，应将所有的参考资料、计算器放在伸手可及的地方，做到有备而谈；同时，在拨打电话前需选择安静的环境，事先消除嘈杂的声音，以免影响通话效果。

2. 注意打电话的时间

除紧急要事之外，一般不可在早晨 7 点以前、中午午休时间、晚上 22 点半以后拨打电话。若打国际长途电话，需要特别注意各国和地区的时差，以对方的时间为准；倘若确有紧急情况，需在影响对方休息或用餐时打电话，接通电话应先致歉，并简明扼要地说明理由即可。



接打电话礼仪

3. 注意通话时间

电话交谈的时间，一般以 3—5 分钟为宜。如果一次电话要占用 5 分钟以上的长时间，则应该先说明要办的事情，并询问对方：“您现在和我谈话方便吗？”假如对方不方便，则可与对方另约时间，不可过度交谈。

4. 注意使用礼貌用语

电话接通后，应及时有礼貌地报上自己的姓名、单位及自己要找的人，如：“您好，我是×××酒店×××部门的×××。请您帮忙找×××接电话可以吗？谢谢。”如果对方说找的人不在，应致谢，并附带一句“改日再打”之类的话。如果对方问是否要留话时，若有，说“谢谢”，告知转告的内容；若没有，也应说“谢谢，打扰了”。如果对方帮忙找接电话的人去了，应守在电话机旁，不可因不耐烦而甩下话筒去忙别的事。

5. 礼貌结束通话

一般情况下先挂断的应是拨打电话的一方，接电话的人不应抢先挂断；与长辈通电话，则不论谁拨打的电话，都要等长辈放下话筒后才挂断。

向对方说“再见”后轻轻放下话筒，切忌“啪”地扔下话筒。

（三）接听电话礼仪

1. 迅速准确地接听

三声之内接听。酒店工作业务繁忙，桌上往往会有两三部电话，听到电话铃声，应准确迅速地拿起听筒。

由于电话铃声响一声需要大约 3 秒钟时间，若长时间无人接听电话，或让对方久等，则会使对方在急躁等待的同时，对酒店产生不好的印象。因此，即便电话离自己很远，当听到电话铃声后，也应以最快的速度拿起听筒进行接听；倘若电话铃响超过三声后才拿起话筒，则应先向对方致歉。

2. 重要的第一声

拿起话筒后应当先进行问候，并作自我介绍。如：“您好，×××酒店×××酒店部门的×××，很高兴为您服务。”



酒店服务礼仪

倘若在拨打电话给某单位时，能让拨打者接通电话，就能听到对方亲切、优美的招呼声，心里一定会很愉快，进而能使双方对话顺利展开，对该单位产生良好的印象。

此外，在接听电话时，声音清晰、悦耳、吐字清脆，同样可以给对方留下深刻的印象。一定要记住：接电话时，要有“我代表单位形象”的意识。如图 4-5 所示：



图 4-5

3. 认真清楚地记录

左手持拿电话听筒，使右手能够方便地持笔记录谈话内容的要点，并且随时牢记“5W1H”技巧。所谓“5W1H”是指：① When 何时；② Who 何人；③ Where 何地；④ What 何事；⑤ Why 为什么；⑥ How 如何进行。因此，在进行电话记录时，需遵循“5W1H”技巧，使电话记录简洁且完备；当记录完毕后可重复核对一遍，确保信息准确无误。如图 4-6 所示：



图 4-6

4. 明确电话的目的

上班时间打来的电话几乎都与工作有关，因此，酒店内的每次通话都十分重要，不可敷衍，即使对方要找的人不在，一定切忌只说“不在”就挂掉电话。接电话时也要尽可能问清事由，避免误事。因此，我们应需了解对方来电的目的，若自己无法处理，也应先认真进行记录。



5. 挂电话前的礼貌

在结束电话交谈时，一般应当由打电话的一方提出，然后彼此客气地道别，说一声“再见”后再挂电话，不可只管自己讲完就挂断电话。

礼仪知识窗

电话基本应答语

- (1) 客人来电话：“您好，这里是×××部门，很高兴为您服务。”
- (2) 铃响三声之后才接起电话：“对不起，让您久等了。”
- (3) 听不清或没听懂客人问话：“对不起，我没有听清，请您再重复一遍，好吗？”
- (4) 不能立即转接：“对不起，请您稍候。”“请您稍等一下。”
- (5) 接受客人吩咐：“好，明白了。”“好，听清楚了，请您放心。”
- (6) 失误或给客人添麻烦：“实在对不起，给您添麻烦了。”“对不起，刚才疏忽了，今后一定注意，不再发生这种事情，请批评指导。”
- (7) 服务结束：“请好好休息，有事尽管吩咐，再见。”“祝您愉快，再见。”
- (8) 客人表示感谢：“不用谢，这是我应该做的。”“别客气，我很乐意为您服务。”
- (9) 客人致歉：“没关系。”“这算不了什么。”
- (10) 客人提出无理的要求：“很抱歉，我不好满足您的要求。”“这件事我要与主管请示一下。”

二、手机礼仪

情景一：在公交车、地铁站里，总听到有些人旁若无人地大声讲电话，声音大得让所有人都侧目，自己身在其中却浑然不知。

情景二：在电影院、剧场里，大家都在安静地观看演出比赛时，刺耳的铃声此起彼伏，严重影响了大家观看比赛的情绪。

以上情景都是我们现实生活中经常接触到的，手机礼仪是我们平时使用手机时应该注意的一些小细节。随着电子科技的不断发展，手机已经成为我们生活中不可缺少的通信工具，不仅为我们的工作及生活带来了极大的方便，同时，手机礼仪也越来越受人们的关注，那么我们应该如何规范地使用手机呢？

（一）放置位置要得当

一线岗位的酒店服务人员，原则上的工作时间不得随身携带手机，应将手机放置在储物柜中。如随身携带，应当把移动电话放在公文包或手提包中，不要拿在手上或可以明显看到的地方。

（二）遵守公德

在公共场所，必须关闭移动电话或将铃声模式转为“静音”状态。在影剧院、博



酒店服务礼仪

物馆、音乐会、课堂、会议室、谈判、签约以及出席重要的仪式活动时，不要打移动电话，也不要让铃声干扰别人。会见重要客户之前，一定记住“安置”好自己的手机，不要让谈话因为铃声而中断。

此外，手机属于个人隐私的一部分，切记不得随意打开或翻看他人的通话记录及短信，做到尊重他人；除工作原因外，更不得随意向他人透漏有关他人的信息；在他人使用手机时，目光也要有所回避，尊重他人的隐私。



礼仪故事屋

如此铃声要慎用

在广州市曾经发生这样一件令人啼笑皆非的事，一位巡警在经过一辆豪华旅游车时突然听到一阵急迫的呼救声：“救命呀，抢劫呀！”巡警急忙将这辆旅游车拦住，可上车一看，乘客们全都在呼呼大睡。忽然，“救命呀”的“喊声”再次响起。巡警寻声找去，原来这“呼救”是从一名熟睡的乘客手机里传出的。可想而知，如果这样的铃声到处都是的话，公众秩序一定大乱。

（三）注意安全

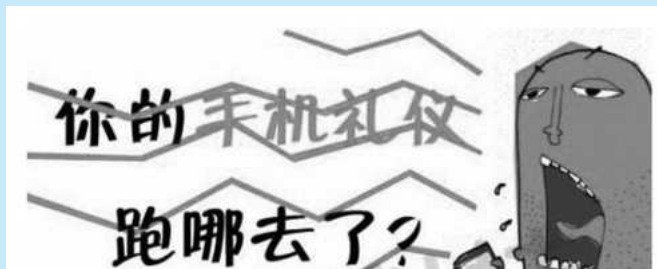
驾驶机动车时不可使用手机，以避免出现事故。乘坐客机时，必须自觉地将携带的手机关闭或调飞行模式，因为它们所发出的电子信号，会干扰飞机的导航系统；在加油站或是医院内停留期间，不可接打手机，否则，就有可能酿成火灾，或影响医疗仪器设备的正常使用。此外，在标有文字或图示禁用手机、呼机的地方，均须遵守相关规定。



礼仪小贴士

手机短信礼仪

随着手机的普及，手机短信已成为人们相互交流沟通的一种重要方式，但却很少有人关注收发短信的礼仪。



1. 注意时间场合

周一到周五，早上九点到十点，通常是一天工作的开始，很多人都在忙于准备各类公务。即使不忙，也可能会有其他事情，如果对方正在开会、向领导汇报工作、约见客户、培训上课等，此时频发闲聊天或问候类短信，诸如“又没吃早餐吧？迟到



没有？晚上哪里见？昨天的电影好不好看？今天你穿棉衣没……”等信息，就显得不合时宜，甚至会引起对方上司、客户的不快，令对方尴尬。

2. 祝福短信须知

每逢节日人们都会发短信祝福。接到对方短信回复后，一般就不要再发致谢之类的短信，因为对方一看，又得回过来。就祝福短信来说，一来一往足矣，二来二往麻烦，三来三往就成了繁文缛节。更有些人，把别人发来包含有落款的祝福短信直接转发，这样的做法，会引起对方不快，好心反而办了坏事。

3. 提醒对方最好用短信

如果事先已经与对方约好参加某个会议或活动，最好的提示方法则是：发送手机短信。因为此时，打电话有明显不信任对方之嫌，但使用短信提醒则会显得十分亲切。

4. 不要频发短信

发短信固然好，但如果是紧急类的信息，倒不如直接打电话进行沟通更加方便、快捷，更能把事情一次说清，省时省力。

▶ 三、传真礼仪

传真通讯操作简便，传送速度非常快，可以即时传送文件、资料、图表等资料，那么，随着传真的广泛使用，与之相关的礼仪规范也应运而生。酒店人员在使用传真时，必须牢记维护个人和所在酒店的形象问题，做到有礼有节。



在发送传真时，一般不可缺少必要的问候语与致谢语。

在收到他人的传真后，应当在第一时间内即刻采用适当的方式告知对方，以免对方惦念不已。

需要办理或转交、转送他人发来的传真时，千万不可拖延时间，耽误对方的要事。

出差在外，有必要使用公众传真设备，即付费使用电信部门所设立在营业所内的传真机时，除了要办好手续、防止泄密之外，对于工作人员亦须以礼相待。

对于主要交往对象的传真号码，必须认真地记好，为了保证万无一失，有必要在向



对方发送传真前，最好先告知对方一下。这样做既提醒了对方，又不至于发错传真。

▶ 四、电子邮件礼仪

电子邮件，又称电子函件或电子信函。它是利用电子计算机所组成的互联网络，向交往对象所发出的一种电子信件。使用电子邮件进行对外联络，不仅安全保密，节省时间，不受篇幅的限制，清晰度极高，而且还可以大大地降低通信费用。那么，我们在收发电子邮件时，应注意哪几方面的规范呢？

能否让邮件看起来专业一点？



（一）认真撰写

向他人发送的电子邮件，一定要精心构思，认真撰写。若是随想随写，是既不尊重对方，也不尊重自己的。

1. 主题要明确

一个电子邮件，大都只有一个主题，并且往往需要在前注明。若是将其归纳得当，收件人见到它便对整个电子邮件一目了然了。

2. 称呼与问候

邮件的开头要称呼收件人。一般应按职务尊称对方，如：“×经理”“×先生”等称呼。称呼后另起一行礼貌问候语，如：“您好”“早上好”等。

3. 内容要简洁

电子邮件的正文尽可能说清楚事情，但要言简意赅。倘若具体内容很多，正文可摘要介绍，后以单个附件的形式进行详细的描述。除外，还要尽可能地避免写错字，检查语句是否通顺，拼音是否有误等。

（二）电子邮件应当避免滥用

在信息社会中，任何人的时间都是无比珍贵的。对酒店服务人员来讲，这一点就显得更加重要了。所以有人说：“在商务交往中要尊重一个人，首先就要懂得替他节省时间。”因此，轻易不要向他人乱发电子邮件。

（三）定期查看邮件并及时回复

如果你使用电子邮件与客户交流，那么你每天至少要看一次电子邮箱。人们使用



电子邮件的重要原因之一就是它的快捷性,如果没有及时查看邮件,就极有可能损失很多机会。收到他人邮件后要尽快回复,即使你无法立即答复对方的问题,也应首先告知对方来信已收到。

(四) 注意保密和尊重隐私

一般单位的文件秘密级别可以分为“绝密”“机密”“秘密”“普通”等四个级别。其中只有“普通”文件可以用电子邮件通过因特网发送。凡带有“密”字的文件只允许在单位内部局域网的保密范围内传送,严禁用电子邮件通过因特网发送。在接到别人的信件后,未经发件人同意,不可随便将来信转发给其他人或公之于众。

案例分析

本案例中酒店商务中心宋小姐对客人反映传真没有发出去的意外事件,采取了正确的态度和恰当的处理方法,从而取得了使客人满意的结果。

首先,宋小姐面对客人上门指责的突发事件,沉着冷静,迅速仔细地审核了传真回执单所有项目无误,确定了责任不在酒店,心里有了底数。

其次,宋小姐没有简单地指责客人过失,而是设身处地地站在客人的立场上,充分理解传真拖延客人将损失几十万美元的苦衷,采取了从酒店传真机查起的理智做法,使客人乐意接受和配合,这样有利于搞清问题。

最后,宋小姐先后采取了两台传真机当场示范和再发传真并长途证实的合理步骤,打消了客人的疑虑,让客人心服口服,使问题得到圆满的解决。

礼仪训练

三人一组,按照通讯礼仪规范,两人互相接打电话,一人监督,依次练习接电话、打电话礼仪,并相互监督评价。

第三节 接待拜访礼仪

引导案例

某公司销售部经理一行两人到浙江某酒店洽谈双方合作事宜,酒店对此十分重视,早早就做好了各项准备。这天,酒店派秘书小李和司机前往机场迎接客人,见到客人后,小李立即上前主动问候客人,并对客人说:“实在抱歉,我们经理无法抽身亲自来迎接您,特意叮嘱我一定向您表示歉意。”来到轿车旁,小李和司机为客人放好行李,打开车门请客人上车坐好。来到事先预定的酒店,小李为客人办理好住宿手续,并和客人一起来到房间,向客人介绍酒店周围的情况后便告辞离开了。

思考: 小李的做法有哪些欠妥的地方呢?



相关知识

在酒店中，服务工作者经常会对客人进行接待工作。在接待的过程中，不仅要体现出积极热情的精神状态，同时，还需展现出酒店的周到服务，以及符合酒店人员的行为规范，那面对重要且尊贵的客人，我们应如何做才能符合接待的规范呢？

一、公务接待礼仪

社交活动中，作为接待方，如何在接待活动中，展示良好的个人风貌和团队形象，表现出主人的热情和诚意，获得良好的会面成果，这些都是在进行接待时，应该思考的问题。那么，作为接待方应该如何做呢？



公务接待礼仪

（一）充分了解

在对方到来之前，要细致沟通，并充分了解来访人或团队的具体信息，包括到访的时间、沟通的主题、人数及其身份等。当然重要的来访，还要了解对方到达的地点、乘坐的交通工具等，以便于做出合理的准备和安排。

（二）周全安排

了解对方到访的具体信息后，就需要根据接待对象的身份、接待的目的等确定接待的规格，安排相对应的准备工作。例如：确定迎接或接站的地点、接送的交通工具、会面的地点、我方参与迎接或接待的人员等。除此之外需要对接待过程中所需要的物品进行准备，并对接待的场所进行事先的整理和布置。

一般的接待通常安排在办公室或小型的会客室进行，人数较多和较为隆重的接待，需要安排会议室或适合的场所，必要时要进行环境布置和安排座次，如准备茶水、鲜花等。

（三）迎送礼让

作为主人，要在迎送环节表达出热情和诚意，都要亲自或派人前去迎候，迎候地点一般事先约定。重要或远道而来的来访者，迎接地地点一般可以安排在车站、机场等，对于同城的来访者可以在大门口或楼下迎接，对于非常熟悉的来访者可以在办公室或会见场所等候，抵达时主动出门相迎。迎接来访者时，无论是初次见面还是多次见面，都应该主动握手，并向对方表示欢迎与问候。

由来访者提出告辞时，作为主人要礼貌挽留，来访者执意要离开时，主人方可起身送行。对于远道而来的来访者可以送到车站、机场、港口或下榻之处。对同城的来访者可以送到大门口、楼下或对方车辆的停放处。如果来访者强烈拒绝送行，至少也要送到室外或电梯口。

与来访者道别时，要行握手礼表达“再见”或“保重”。当对方离去时，应向其挥手致意，目视对方离开或驾车驶出视线后，主人方可离开，切忌抢先于来访者离开。



（四）热情相待

首先，在接待来访者的过程中，要充分表达出主人的热情和诚意。例如，委托他人或自己亲自为来访者准备茶饮，要将来访者礼让在尊座处入座等（如图 4-7）。开始交谈时要准确地表达与接受信息，扮演称职的听众，交谈过程中积极配合对方，适时地推进话题的深入，避免冷场。如果遇到双方交谈不够融洽时，要适当引入新的话题，保持双方良好的沟通氛围。

其次，在来访者的接待过程中，要做到“以对方为中心”。其他的事务要合理安排，尽量不要在接待来访者的过程中，去处理其他事务。确因紧急情况耽搁会面时间，一定要向来访者表达歉意。如果恰巧有其他来访者同时到来，应请其稍候，或由其他人代为接待。当然，如果同所有来访者沟通协调后，也可以同时进行接待。



图 4-7



礼仪故事屋

习近平主席的外交故事

2022 年 9 月 14 日下午，在哈萨克斯坦总统府，托卡耶夫总统在这里为来访的习近平主席举行欢迎仪式，五星红旗飘扬，义勇军进行曲回荡，卫兵昂首列队，现场气氛热烈而隆重，哈方向习近平主席颁授哈方最高荣誉奖章“金鹰”勋章，在欢迎宴会上，托卡耶夫总统邀请哈方功勋艺术家用中文为中国贵宾演唱歌曲《映山红》

故事启发：

人与人之间的交往需要遵守相应的礼仪规范，国与国之间亦是如此，通过习近平主席出访故事可以看出，会见规格及形式能够展示出对他人的礼遇与地位的尊重与重视。因此，在日常接待他人的过程中，要关注接待中需遵循的礼仪形式与规范，树立礼貌待人的尊重意识。



二、公务拜访礼仪

公务拜访是公务交往中的一项正式活动。公务人员为了交流信息，沟通感情，增进友谊，必须经常进行公务拜访。公务拜访通常有三种类型：一是为工作而进行的事务性拜访；二是因礼尚往来而进行的礼节性拜访；三是为沟通感情而进行的私人拜访。但不论何种拜访，在拜访过程中必须注意以下几点。

（一）选择合适的拜访时间

拜访应选择一个双方方便的时间，一般情况下，主人的休息时间、休假日或特别忙碌的时间都不宜进行拜访。在计划拜访时，可以根据双方的情况，预先拟订多个拜访时间的方案，一般包括到访的时间和预计停留的时间两个方面，便于预约时双方快速协商出具体的拜访时间。

（二）拜访前恰当预约

在拜访前一定要与对方事先沟通，让对方有所了解和准备，要约定好双方方便的拜访时间，并向对方说明到场的人数及其身份，一般可以通过电话沟通的方式与对方联络；如果是大型隆重的拜访活动，在电话沟通确认后，最好附以书面的内容，确保沟通的准确性。

（三）拜访前准备充分

首先是个人形象方面。要修饰及整理自己的仪表，选择合适的服饰，保持公务者沉稳、端庄的形象；斟酌服装的色彩、款式，要和自己的年龄、气质、体态以及职业岗位相协调，通常男士着西装、女士着套装或套裙为宜；注意选择合适的手袋或公文包进行搭配，男士首选黑色的方形文件式公文包，女士首选深色的方形手提包。

其次是拜访的沟通事宜方面。明确沟通目的，对拜访中要沟通的内容做好事先的准备，比如：可以事先列出提纲，做到心中有数。

再次要事先了解拜访对象的相关信息。例如：对方到场人员的人数、身份等，做到沟通方式与对方的人际风格相适应。面对分析型、和蔼型、控制型等不同风格的交往对象时，我们在沟通过程中的应对也会有所不同。

（四）拜访中彬彬有礼

1. 上门有礼

按照约定时间到达拜访地点，一般要求准时或提前 5 分钟左右到达，切忌迟到让对方等候。但也不要提前太长时间抵达而打扰对方已有的安排。

抵达主人办公室或住所等拜访地之前，要礼貌通报，告知对方自己的到来。一般是通过秘书或办公室人员通报。敲门时，以食指轻叩房门 3 下即可；按门铃的话，一般让铃响两三声为宜。如若房内没有反应，可稍微耐心等待 5 秒钟左右再重复敲门或按门铃，切忌因着急而大声敲门或不停地按门铃，更不要大呼小叫、擅自推门而入，一定要等待对方回应后，方可开门进入。



与主人见面后，一定要热情问候，并采用握手等方式致意。如果是初次见面，要自我介绍或递送名片，如果拜访的现场还有其他人员，一定要注意向对方致意。此外，我们还需将外套、墨镜以及帽子等脱下，放在合适的位置，随身提拿的较大公文包，一般在落座后放在右手侧的地板上。

在与主人见面时，不要擅自进入房间或落座。被主人邀请进入房间时，要按照主人示意，主动随行于主人身后，最好在主人示意之处落座，切忌自行找座，或抢先入座，落座时机最好和主人同步，并记住要向主人表达谢意。如果现场还有其他人士，需适当谦让。

2. 沟通有方

在交谈时，要尽快直奔主题进行沟通，切忌随意闲聊或言不达意，导致脱离主题，耽误双方的宝贵时间。因此，沟通一定要围绕事先准备的拜访目的，进行条理清晰的交流。

3. 道别有度

拜访要适可而止，一般拜访控制在一个小时以内，初次拜访通常控制在半小时以内。当然，如果双方事先约定了拜访的时间长度，一定要谨记在心，并遵守约定；如果拜访过程中遇到主人有临时的安排变动，要根据对方的情况调整拜访的时间长度，切忌因我方的拜访而影响了对方工作或事务。拜访结束，要主动提出告辞，并立即起身，出门后，与主人握手道别并表示感谢；在对方送行时，要注意谦让，礼让对方留步。

▶ 三、参加会议礼仪

（一）参加会议礼仪规范

参加会议要遵守相关会议规范要求，做到着装得体、准时到场、专注参会、规范入座等。

1. 规范着装

在正式与会时，务必要对自己的穿衣打扮多加注意，如果是领导更应该注意这一点。一般情况下，在出席大型会议时，尤其是在主席台上就座或有可能发言、主持会议时，切勿随便穿着夹克衫、无袖衫、健美裤等休闲场合所穿着的衣服。

在参加会议时应该选择深色的套装、女士选择套裙或是款式保守、色彩庄重的长裙、长裤，这样才能显示自己的端庄和职业化，才能得到群众的信任。

2. 遵守秩序

（1）准时到场。出席正式会议时，不论身为主角还是配角，与会人员均应自觉地、模范地遵守时间方面的有关规定，准时到场，不得无故迟到、缺席。必要时，参加会议的具体时间还必须留出一定的提前量。如果真有什么事情耽误了时间，在进入会场



酒店服务礼仪

时不需要敲门，直接从后门悄无声息地进去就可以了，以免打扰到其他的与会人员。

(2) 服从指挥。进入会场后，要按照会议组织者的安排入座。随意就座也不要呼朋唤友，挑挑拣拣，会场内更不能随意走动，在会议中，要服从主持人的指示，不要在未征得主持人同意的情况下随意发言。

(3) 专心听讲。参加会议时，要专心听讲，以便全面地、准确地理解与掌握会议的精神。必须要特别强调的是，当他人发言时，认真听讲则是对发言者的一种尊重。反之，其他与会者倘若在别人发言时神不守舍，则是对对方不尊重、不友好的做法。

当他人发言期间，要尽量减少自己不必要的动作。在参会过程中，要时刻保持身体的良好姿态，必要时要进行详细的笔录。

(4) 善始善终。会议结束前，一般不能随便离席。若有紧急事情需要离开且时间较短时，应注意不影响其他与会者；如果离开时间较长或者需要提前离开时，应向有关人员说明原委，并表示歉意。

3. 注意座次

倘若是小型会议或非正式会议，参加会议的人员可以选择自由择座的方式，即不对座次进行安排，由与会者自行选择座位。正式会议一般采用划分区域的方式，即明确不同区域应坐的相应人员。如：按工作部门不同划分相应区域，按照姓氏首字母顺序划分区域。当然，重要或大型的会议通常会摆放座次牌，需要按照座次安排入座。

(二) 会议主持人的礼仪

会议主持人是控制会议进程，宣布开会散会、休息及会议各项内容的关键人物。会议进行是否顺利，会议的气氛是否融洽，与主持人有密切的关系。会议主持人应当公平、公正、客观地行使其职权，保证会议按照预订的程序进行，达到预期目的。会议期间，主持人应遵循以下礼仪要求：

(1) 按时宣布开会。如果因为重要领导尚未到达或其他原因不能按时开会，主持人应向已经到会的与会者进行说明，表示歉意并请大家耐心等待。

(2) 向与会者做简要的自我介绍。对与会者的到会表示欢迎或感谢。要明确介绍有关来宾，对被介绍者的姓名、单位、职务的介绍不得有误，介绍的顺序要符合礼仪规范。

(3) 言谈举止要符合会议要求。根据会议的不同性质，调动不同的气氛，或大方庄重或热情活跃，或轻松幽默，或沉稳肃穆。

(4) 请人发言要态度诚恳，用语礼貌，注意分寸。要认真听取发言者的发言，当发言者结束讲话后，应对发言者表示感谢，也可对其发言进行适当评点，引起与会者的注意和思考。

(5) 要尊重与会者的发言和提问。不能用任何语言、表情或小动作阻止与会者的发言。不能在发言人讲话时随便插嘴，但主持人有权控制发言人的发言时间。

(6) 一般情况下要按时宣布散会。不可让会议延时过长。会议结束时可适当归纳概括会议精神和重要内容，对与会者发出号召，提出希望，表示感谢。



（三）发言人的礼仪

（1）遵守秩序，服从安排。发言者要按照主办方或主持人的安排和要求，按照顺序发言。

（2）注意礼节，开场得体。发言前要面带微笑环顾会场，向在场的领导和与会者问候，也可以做简短的自我介绍和表达参加会议的心情。如果得到与会者欢迎的掌声，要等掌声停止后再发言。如果要上台发言，一定要注意上台时的神情与神态。

（3）用语规范，重点突出。发言要使用普通话，声音清晰，音量适中，掌握好发言的节奏。发言要有重点，切不可任意发挥，长篇大论。

（4）面对提问，不卑不亢。当与会者对自己的发言提问时，要尽量回答，不可敷衍了事。如遇不便回答，也要委婉地回绝。面对有人提出不妥、苛刻的问题，也不要惊慌失措，更不能怒火中烧，要沉着冷静，保持风度。

（5）发言完毕后，礼貌道谢。发言结束时，应向与会者和主持人表示感谢，然后再就座。

案例分析

小李代表酒店前往迎接外地客人，这就出现迎接人员身份与客人身份不对等，这是十分失礼的一种做法。一般来说，对于前来洽谈业务的外地客人，应该安排与客人身份、职位相应的人员前去迎接，但由于某种原因，相应身份的主人不能前往时，前去迎接的主人应该向客人做出礼貌的解释，并且表达歉意。

当接到客人之后，接待人员应先进行问候，可用“一路辛苦了”“欢迎您一行来到我们这个美丽的城市”等语言，随后向客人作出自我介绍。

随后，需带领客人到住宿的酒店，并为其办好住宿；同时，应将活动计划、日程安排交给客人，甚至准备好当地的旅游地图和景点介绍材料给客人。将客人送到住宿地之后，千万不能立即离去，应该陪客人稍作停留，热情交谈；分开时应告知客人下次联系的时间、地点、接送时间等信息，体现出对客人的足够重视。

礼仪训练

以小组为单位准备情景训练，演练公务拜访礼仪。

（1）学生4人一组，可分别担任以下角色。如：甲公司的经理和办公室人员、乙公司的经理和酒店前台工作人员。

（2）小组中的同学，每人分饰一个角色。

（3）共同设计一个拜访客户的场景。

（4）参照你所了解的有关礼仪知识，模拟完成情景训练。

（5）由评价员对其他同学的表现进行点评。

（6）小组成员轮流担任不同的角色，完成模拟练习。



第四节 语言礼仪

引导案例

某日，一位美籍华人请老同学在酒店餐厅用餐。两人进餐厅坐下以后，请服务员小李介绍一些有特色的拿手菜，小李漫不经心地报了三个菜名。

结账时，小李送来账单，并大声说：“你们两位一共吃了 280 元。”客人稍有尴尬地说：“你不要大声嚷嚷好不好！”“在我们这里叫作唱收唱付。”小李竟理直气壮地回敬了一句，弄得客人啼笑皆非。

思考：试分析小李在服务语言方面存在哪些问题？

相关知识

服务语言是指在接待客人过程中，酒店服务人员用来与客人沟通、交际，以达到为客人服务目的的语言。服务人员必须对酒店服务语言的内容和技巧有清晰的了解和认识，这样才能在为顾客提供服务的过程中减少不必要的语言失误和误会，进而提升酒店服务水平，展现企业良好服务形象，提高顾客满意度。

一、服务语言的特点、原则和要求

（一）服务语言的特点

服务语言具有情感性、文明性、沟通性、灵活性等特点，具有这些特点的语言，在服务中起着不可低估的作用。

1. 文明性

酒店是传播精神文明的重要窗口之一，服务语言要充分体现文明礼貌的特色，服务工作者平时必须养成文明用语、礼貌说话的习惯，经常使用如下的语言要素：比如表谦表敬的谦辞敬语，庄重典雅的措辞，柔和亲切的语调，温和委婉的语气等。

2. 情感性

服务的对象是人，而不是自然物或机器，因此情感因素具有很大的作用。服务工作者通过情感语言为客人服务，其效用较之其他服务手段更大。

3. 沟通性

服务职业本身就是一种与人沟通的职业，在服务中，语言的运用不管是询问还是答复，不管是介绍还是说明，都是以双方沟通感情、交流信息为目的的。可见良好沟通是优质服务的重要组成部分。



（二）服务语言的原则

1. 规范性原则

为了与客人进行顺畅、有效的交流，酒店服务语言必须遵循规范性原则，以避免客人的错误理解，影响服务效果。具体来说要做到：读音准确，吐字清楚，用句正确，语言简洁，能够完整地表达清楚自己的意思；语气得当，能在语调的基础上增加感情色彩；语言通俗易懂，条理清楚，表达亲切、自然、准确。

2. 尊重性原则

服务语言的尊重性原则，要求服务人员树立客人至上的观念、以礼敬人的观念和以诚感人的观念，语言要表现出对客人的尊重、理解和体谅。

3. 主动性原则

服务人员不管面对什么样的服务对象，都要主动、热情，一视同仁地在客人开口之前开口，这就是酒店服务语言的主动性原则。

4. 情感性原则

酒店服务人员与客人交谈中的情感表现，不仅取决于服务者个人的情绪，更取决于其服务意识和工作责任心。作为一名酒店服务人员，跟客人的交谈仅仅达到清楚、准确传递信息是远远不够的，还必须通过自己的语言表达，沟通与客人的情感，激发客人对自己服务的赞赏，并且积极地参与，从而实现优质服务。

5. 真诚性原则

真诚是最好的沟通策略，在服务工作中，以真诚的态度言辞去对待客人，也必定会得到客人的信任。真诚的话语是从心底发出来的，里面充满了热情，洋溢着感人的力量。通常情况下，“道谢”“道歉”最好的、最直接、最有效的方法就是真诚。

6. 适应性原则

服务语言切忌千篇一律，应做到适时、适地、适人、适情、适度。在服务语言的表达过程中，既要注意适应不同的客人，也要注意适应特定的语境。酒店服务人员运用语言服务于客人时，应注意选择适合语言接受对象的语言形式，使表达尽量适应不同客人的不同特点。另外，服务语言要受到特定语境的影响和制约，服务语言需适应时空环境，适应前言后语。

礼仪小贴士

道谢有方

通常“道谢”最有效的表达方法和原则主要有：真心诚意地道谢，主动及时地道谢，直截了当地道谢，指名道姓地道谢，出人意料地道谢，把握分寸地道谢。

（三）服务语言的基本要求

服务语言是服务的重要内容，是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重



酒店服务礼仪

要工具和途径，关系到酒店的服务质量和形象。所以，酒店服务人员在整个服务过程中，都应做到正确使用服务语言。

1. 服务语言形式上的要求

(1) 恰到好处，点到为止。服务不是演讲更不是讲课，服务人员在服务时只要清楚、亲切、准确地表达出自己的意思即可，不宜多说话。要启发顾客多说话，让他们能在这里得到尊重，得到放松，释放自己心理的压力，尽可能地表达自己的消费意愿和需求。

(2) 轻声服务。传统服务是吆喝服务，鸣堂叫菜、唱收唱付。现代服务则讲究轻声服务，为客人保留一片宁静的天地，要求三轻，即说话轻、走路轻、操作轻。

(3) 清楚服务。一些服务人员往往由于腼腆，或者普通话说得不好，在服务过程中不能向客人提供清楚明了的服务，造成了客人的不满。

2. 服务语言程序上的标准要求

- (1) 宾客来有迎声。
- (2) 宾客离有别声。
- (3) 客人帮忙或表扬时，有致谢声。
- (4) 遇见客人的时候有问候声。
- (5) 服务不周有道歉声。
- (6) 服务之前有提醒声。
- (7) 客人召唤有回声。

二、常用礼貌用语

(一) 敬语

敬语，又称“敬辞”，是指在一定的场合，使用礼貌性的语言进行交谈，以示对他人的尊重。

敬语是一种工作性语言。在比较正规的场合，如正式会议、接待来宾、商务洽谈、外交谈判等公务场合，必须使用敬语，让人感受到诚意。

敬语是一种礼节性语言。在人际交往中，与比自己辈分高、身份高的人谈话，或与不太熟悉的人谈话，最好使用敬语，给人彬彬有礼的印象。正确使用敬语，是尊人尊己相统一的重要手段，是展示风度与魅力不可缺少的基本要素之一，但应避免使用过分夸张的敬语，造成对方尴尬。

1. 敬语的运用场合

敬语的应用场合包括：比较正规的社交场合；与师长或身份、地位较高的人的交谈；与人初次打交道或会见不太熟悉的人；会议、谈判等公务场合。

2. 常用敬语

- (1) 问候语。它的代表性用语是“您好”。不论是接待来宾、路遇他人，还是接听



电话,工作人员均应主动问候他人,否则便会显得傲慢无礼,目中无人。

(2) 迎送用语。欢迎用语,是当宾客进入服务视线时,为使宾客获得宾至如归的感觉,酒店服务人员主动向宾客打招呼时使用的语言。最常用的欢迎用语有“欢迎光临!”“见到您很高兴!”“恭候您的光临!”等,往往离不开“欢迎”一词。但在客人再次到来时,可在欢迎用语之前加上对方的尊称,如“李先生,很高兴再次见到您!”,以表明自己尊重对方,使对方产生被重视之感。

送别用语,是酒店服务人员与宾客短暂告别或长时间告别时所使用的语言。礼仪讲究有始有终、善始善终,所以千万不要忘记送别用语。当宾客离开时,酒店服务人员应面带微笑目送宾客,并致以恰当的道别语,最为常用的有“再见”“欢迎再来”“一路平安”等,可配合点头礼或鞠躬礼。

(3) 请托语。通常指的是在请求他人帮忙或是托付他人代劳时,使用的礼貌用语。在向客人提出某项具体要求或请求时,都要加上一个“请”字。

标准式请托语,标准式请托语内容主要是一个“请”字,如“请稍候”“请让一下”。

求助式请托语,求助式请托语往往是在向他人提出某一具体要求时,最常见的求助式请托语有“劳驾”“拜托”“打扰”“借光”及“请多关照”等。

组合式请托语,组合式请托语将标准式请托语与求助式请托语混合在一起使用,例如“请您帮我一个忙”“劳驾您帮我照看一下行李”。

(4) 推托语。无法满足别人的要求时委婉地表示拒绝的用语,拒绝别人也是一门艺术。在工作中有时也需要拒绝他人,此时必须语言得体,态度友好。

道歉式推托语,当对方的要求难以被立即满足时,不妨直接向对方表示自己的歉疚之意以求得对方的谅解。如“很抱歉,我们这款产品已经卖完了。”

转移式推托语,转移式推托语即不具体地纠缠于对方所提及的某一问题,而是主动提及另外一件事情,以转移对方的注意力。如“您不再要点别的吗?”“这件东西其实跟您刚才想要的差不多!”。

解释式推托语,解释式推托语即要求在推托对方时,说明具体的缘由,尽可能地让对方觉得自己的推托合情合理。如“我今天需要加班,不能接受您的邀请。”

(5) 致谢语。使用致谢语,意在表达自己的感激之情。当获得他人帮助时,当得到他人支持时,当赢得他人理解时,当感到他人善意时,当婉言谢绝他人时,当受到他人赞美时等都应及时使用致谢语。

标准式致谢语,通常只包括一个词语,即“谢谢”。在任何需要表达谢意的时候,都可以采用这种形式。有时为使其对象性更为明确,在其后往往加上尊称或人称代词,如“谢谢您”。

加强式致谢语,有时为了突出内心的感谢之意,可在标准式感谢语之前加上某些副词,如“十分感谢”“非常感谢”,如果运用得当,往往会令人感动。

具体式致谢语,一般是因为某一具体事宜而向他人表示感谢。此时,感谢的原因往往会被一并提及,如“多谢您帮我照看行李箱。”



酒店服务礼仪

(6) 应答语。是对客人有所回应，重要的是，一般不允许对客人说一个“不”字，更不允许对其置之不理。

肯定式应答语，如“是的”“好的”“很高兴能为您服务”。

谦恭式应答语，如“这是我的荣幸”“请多指教”。

谅解式应答语，如“没关系”“不介意”“不要紧”。

(7) 征询语。在为他人做事或求得帮助时都应使用征询语，为他人服务应先征询，这样做既热情又有礼貌。

主动式征询语，如“请问有什么可以帮您？”“我能为您做点什么？”。

封闭式征询语，如“您介意我帮您吗？”“您喜欢红色还是黑色？”。

开放式征询语，如“您想要哪个房间？”“您觉得这道菜怎样？”。

(8) 道歉语。在工作中，由于某种原因而带给他人不便，或妨碍、打扰对方，以及未能充分满足对方的需求时，工作人员一般均应及时运用此语向交往对象表示自己由衷的歉意，以求得对方的谅解。如“抱歉”“对不起”“跟您添麻烦了”等。

礼仪小贴士

常用敬语

请人解答称“请问”	请人指点称“赐教”	请人批评称“指教”
求人帮忙称“劳驾”	麻烦别人称“打扰”	求给方便称“借光”
托人办事称“拜托”	赞人见解称“高见”	请人光临称“赏光”
等候客人称“恭候”	未及欢迎称“失迎”	宾客到来称“光临”
陪伴客人称“奉陪”	中途先退称“失陪”	看望别人称“拜访”
与人分别称“告辞”	请人勿送称“留步”	

(二) 雅语

雅语，和“俗称”相对，是在比较正规的场合或有长辈、女性的场合中，使用文雅、委婉、含蓄的话语来代替那些随便、通俗的话语，以体现对他人的尊重。

准确、自然地使用雅语，是一种良好的教养和素质的体现，能够对交际起到积极的作用，特别是在与重要领导、上层人士、高级知识分子的交谈中，谦恭有礼的举止、文雅得体的语言，无疑会博得对方更多的好感，说不定还会为说话者带来意想不到的收获。

礼仪小贴士

常用雅语

初次见面称“幸会”	许久不见称“久违”	向人祝贺称“恭喜”
请人受礼称“笑纳”	归还东西称“奉还”	请人原谅称“包涵”
赠送作品称“雅正”	请人保存称“惠存”	请人修改文章称“斧正”
请人询问称“垂询”		



（三）礼貌用语的使用规范

1. 有诚意

与人交谈时，要充分表现出诚意，当需要向对方表示感谢或歉意时，必须是诚心的，让对方充分感受到你的诚意。



常用礼貌用语

2. 有礼节

有五个最常见的语言有礼貌的惯用形式，它表达了人们交际中的问候、致谢、致歉、告别、回敬这五种礼貌。问候是“您好”，告别是“再见”，致谢是“谢谢”，致歉是“对不起”，回敬是对致谢、致歉的回答，如“没关系”“不要紧”“不碍事”之类。

3. 有教养

说话要有分寸、讲内容富于学识，词语雅致，是言语有教养的表现。尊重和谅解别人，是有教养的人的重要表现。

▶ 三、交谈礼仪

人与人的交际往往从交谈开始。交谈通常是指两人或多人之间以谈话为基本形式的交流活动，它是人们彼此之间交流思想情感、传递信息以便更好地进行沟通、建立友谊、增进了解的最为重要的一种形式。

（一）交谈的原则

1. 表情认真

在倾听时，要目视对方，全神贯注，不能东张西望。心不在焉的表情会让对方感到很不舒服。交谈时双方目光接触应该占整个交谈过程的一半以上，但并不意味着你应该目不转睛地盯着对方的眼睛，这样会让对方感到不舒服。

2. 动作配合

自己接受对方的观点时，应以微笑、点头等动作表示同意。身体后仰、抱着胳膊、跷着腿，从心理学角度看，是对对方保持警戒的状态。歪着脑袋，摇头晃脑，容易使人误以为“是不是对我的意见不满意？”另外，不停地抖腿、转动手中的笔、两手紧握弄得关节嘎嘎作响等行为都应尽量避免。

3. 语言合作

在听别人说话的过程中，不妨用“嗯”或“是”等词加以回应，表示自己在认真倾听。

4. 用词要委婉

在交谈中，应当力求言语含蓄温和。如在谈话时要去洗手间，不便直接说“我去上个厕所”，应说“对不起，我出去一下，很快回来”，或其他比较容易接受的说法。

5. 礼让对方

在交谈中，应以对方为中心，处处礼让对方，尊重对方，不随便插话。



(二) 交谈的注意事项

1. 发音准确

在交谈中要求发音标准，读错音、念错字、口齿不清、含含糊糊都让人听起来费劲，而且有失自己的身份。

2. 语气谦和

在交谈中，说话的语气一定要做到亲切谦和，平等待人，切忌随便教训、指责别人。

3. 内容简明

在交谈时，应言简意赅，要点明确。啰里啰嗦、废话连篇，谁听都会头疼。

4. 少用方言

在公共场合交谈时，应用标准的普通话，不能用方言、土话，这也是尊重对方的表现。

5. 慎用外语

在一般交谈中，应讲中文普通话。无外宾在场，最好慎用外语，否则会有卖弄之嫌。

(三) 交谈的技巧

1. 聆听的技巧

在交谈的过程中，每个人既是言者，又是听者。有一句名言说得好：“善言能赢得听众；善听，才会赢得朋友。”可以说善说是一种天性，而善听是一种修养，它体现了对人的尊重，能创造一种与说者心理交融的谈话气氛。



言语交谈技巧

技巧一：专注有礼。当与别人谈话时，应目视对方，全神贯注，还可以通过点头、微笑及其他体态语言，使对方感觉到这一点。对外界造成的种种干扰，要尽量做到视而不见，听而不闻。主观上产生的心理干扰，也要尽量控制，一个出色的聆听者本身即具有一种强大的感染力，能够引起对方的谈话兴趣。

技巧二：呼应配合。认真倾听不是毫无反应地傻听，而应是随着谈话者情感和思路的变化而呼应配合，当对方讲到精彩处，可以击掌反应；当对方讲到幽默时，可以以笑回之；当对方讲到紧张处时，要避免弄出声响；当交谈者所表达的观点与自己的观点一致时，还可以轻轻点头以示赞同，呼应配合在某种程度上可极大地调动说话人的情绪。

技巧三：正确判断。倾听对方谈话，弄清其意图是很重要的，要善于体味对方的话外之音，要注意听清对方话语的内在含义和主要思想观点，以便正确判断其真正意图，当自己还不能完全摸透对方意图时，切不可自以为是，以免曲解或误解对方的本



意。为使信息接收得更准确,对一些重要意见,最好能得到对方的认可,比如“你的意思是说……”“我理解你的意思是……”如果符合对方的意图,便会得到首肯,如果不符,对方会给你解释,如此,还会给对方留下一种你听得很认真的印象。总之,交谈是一种双向行为,无论是哪一种交谈,都离不开“说”与“听”双方的配合,所以,我们在同他人交谈时,应时刻不忘克己敬人。

礼仪小贴士

倾听时的五个“不能”

- (1) 不能左顾右盼,目光必须集中在讲话者的身上。
- (2) 不能经常打断别人的讲话。
- (3) 不能心不在焉,一边保持手中的动作,一边听别人讲话是很不礼貌的行为。
- (4) 不能假装在听,在别人说话时走神是最大的禁忌。
- (5) 不能固执己见,别人讲话时,切忌过于强硬地坚持自己的观点而与对方发生争执。

2. 拒绝的技巧

拒绝,即不接受。实际上,某些场合,拒绝别人的时候可能要多于承诺、应允的时候。由于拒绝不是一件令人愉快的事,因此有必要学习和掌握拒绝的技巧。

技巧一:使用敬语,扩大心理距离。大家都有这种体会:如果熟人、朋友在你面前客客气气,说话彬彬有礼,张口敬语闭口谦语,就会觉得双方的心理距离被一下子拉大了,产生一种陌生感。如果想拒绝别人,就多用敬语,这样既能表现出对对方的格外尊重,又能在对方的心理上产生一种“可敬不可近”的“距离”效应,使对方不好意思将要求和意愿提出来。这种做法对交往不是太深的朋友比较适用。

技巧二:说明原因,取得理解。拒绝对方往往总是有原因的,这些原因对方未必都清楚,在拒绝对方的同时,不妨将拒绝的理由及自己的难处一并陈述给对方,只要是真诚的,对方多半会给予理解和谅解。但同时也应主动理解对方,可对对方的处境表示同情,也可帮对方想一些其他办法或提一些建议。这样拒绝不仅不会伤到和气,而且有可能促进双方关系的发展。这种做法对交往很深的人比较适用。

技巧三:答非所问,转移、回避。一些活动比较复杂,有许多问题不便直接表态,必要时可来个答非所问,先行回避一下。比如当某人提出一些棘手的问题或过分的要求时,既不好说“是”,也不好说“不是”,便可以采用这种方式,来个“顾左右而言他”,避实就虚,将问题回避开。这种方法对于提出的问题不便作答又不想将关系搞僵的人比较适用。

3. 说服的技巧

说服是改变对方原有意见、见解、思想及态度的一种语言技巧,在交谈中,出于各自的利益,决定了双方在交谈中不可能处处都能达成共识,常常会就某一问题产生



酒店服务礼仪

意见分歧。在这种情况下，需要说服对方改变原有主张，接受自己建议。

技巧一：消除防范，以情感化。一般来说，在你和要说服的对象较量时，彼此都会产生一种防范心理，尤其是在危急关头。消除防范心理的最有效方法就是反复给予暗示，表示自己是朋友而不是敌人，这种暗示可以采用种种方法来进行，例如嘘寒问暖、给予关心、表示愿给予帮助，等等。

技巧二：借此说彼，利用两件事的相似之处，借甲事说乙事，让对方在其中产生感悟，以达到委婉说服的目的。

技巧三：先肯定后否定，或在肯定的基础上局部地否定，对对方意见中合理的部分加以赞扬，不妥当的部分加以指明和纠正，这样的否定要比一上来便直接否定容易让对方接受。但不管是肯定还是否定，都必须客观公正，有利于双方的利益，这种说服才易于对方心悦诚服地接受。

技巧四：以数据讲话，以事例服人。在说服过程中，数据是最有力的说服工具，比如对于某一商品的价格，对方认为过高不能接受，非要降低价格方能成交时，你不妨把原材料涨价的幅度成本增大的百分比等数据告诉对方，在数据和实例面前，让对方觉得商品价格高是事出有因、情有可原的，这样，对方对商品的价高就能理解，易于成交，通过对比，说服对方。将双方的观点进行相互比较，通过对比证明对方思路有失偏颇，存在漏洞，同时阐明自己观点的正确之处，让对方在对比中权衡利弊，使其最后放弃自己的观点。

（四）交谈的禁忌

1. 不要一个人长篇大论

交谈讲究的是双向沟通，因此要多给对方发言的机会，不要只顾一人侃侃而谈，而不给他人开口的机会。

2. 不要冷场

不论交谈的主题与自己是否有关，自己是否有兴趣，都应热情投入，积极合作。万一交谈中出现冷场，应设法打破僵局。常用的解决方法是转移旧话题，引出新话题。

3. 不要插嘴

他人讲话时，不要插嘴打断。即使要发表个人意见或进行补充，也要等对方把话讲完，或征得对方同意后再说。对陌生人的谈话是绝对不允许打断或插话的。

4. 不要抬杠

交谈中，与人争辩、固执己见、强词夺理的行为是不足取的。自以为是、无理辩三分、得理不让人的做法，有悖交谈的主旨。

5. 不要否定

交谈应当求大同，存小异。如果对方的谈话没有违反伦理道德、侮辱国格、人格



等原则问题，就没有必要当面加以否定。

6. 把握交谈时间

一次良好的交谈应该注意见好就收，适可而止。普通场合的谈话，最好在 30 分钟以内结束，最长不能超过 1 个小时。交谈中每人的每次发言，在 3—5 分钟为宜。

7. 避免低声耳语

如果多人交谈时，你只对其中一人窃窃私语，会给其他人造成你正在评论他们的感觉，这种低声耳语会让其他人觉得你排斥了他们。

8. 不要用手指点别人

需要指出其他人的时候，应该把手指全部伸开，掌心朝上，指出那个人。

9. 不要过分谦虚

受到表扬的时候，可以把自己快乐的心情直接告诉对方，比只是谦虚效果好多了。

10. 不要挑剔别人的毛病

大家在一起的时候，如果总是挑剔别人的毛病，被你挑毛病的人就会心情很差，应该从积极的角度思考，正确理解对方的想法和心情。

案例分析

酒店服务员在服务语言运用方面存在较多问题，违背了适应性、真诚性、情感性、尊重性等服务语言的原则，也没有遵守轻声服务、礼让服务的规范，整体服务不礼貌，也不专业，更没有体现出对客人的尊重。

首先为客人随意介绍菜品的做法，既不符合岗位语言服务规范，也缺少诚意。采用“唱收唱付”的方式结账，违背了三轻服务的要求。“理直气壮”地回应客人对唱收唱付的不满，既违背了服务语言情感性、尊重性的原则，也忽略了服务语言要因人而异的适应性原则，更没有体现出对客人的礼让和尊重。服务态度以及服务语言均不符合职业要求，给客人带来了不良的感受，严重影响了服务质量，同时也影响了酒店形象。

礼仪训练

在一家涉外酒店的中餐厅，正值中午时分，用餐的宾客很多，服务员忙碌地在餐台间穿梭着。有一桌的宾客中有好几位外宾，其中一位外宾在用完餐后，顺手将自己用过的一双精美的景泰蓝食筷放入随身带的皮包里。服务员在一旁将此情形看在眼里，不动声色地转入后堂。不一会儿，就见她捧着一只绣有精致图案的绸面小匣，走到那位外宾身边说：“先生，您好，我们发现您在用餐时，对我国传统的工艺品很感兴趣，简直爱不释手。为了表达我们对您如此欣赏中国工艺品的感谢，餐厅经理决定将您用过的这双景泰蓝食筷赠送给您，这是与之配套的锦盒，请笑纳。”



酒店服务礼仪

这位外宾听闻此言，明白自己刚才的举动已被服务员尽收眼底，颇为惭愧，只好解释说，自己多喝了一点，无意间误将食筷放入包中。感激之余，表示希望自行购买这双景泰蓝食筷作为纪念。餐厅经理亦顺水推舟，按最优惠的价格记在主账上。聪明的服务员既没有让餐厅受损失，也没有令宾客难堪，圆满地解决了问题并收到了良好的交际效果。

请分析以上案例中酒店服务人员语言的巧妙之处，并指出其中蕴含服务语言的哪些特点与原则。

项目学习效果综合测试

一、填空题

1. 交谈的原则是_____、_____、_____、_____、_____。
2. 公务拜访中应注意：_____、_____、_____、_____。
3. 接听电话时应注意：_____、_____、_____、_____、_____。

二、简答题

1. 请简述常见称呼的形式。
2. 为他人作介绍时应遵循的顺序原则有哪些？
3. 请简述常见的握手礼适用场合。
4. 简述服务语言的原则。
5. 常用的敬语类型有哪些？并具体列举。
6. 交谈的禁忌有哪些？
7. 拨打电话时应注意哪些礼仪要求？

三、思考与训练

1. 303 房间的张女士向前台打电话需要更换床单，请运用所学电话礼仪、交谈礼仪设计一段对话。

请运用所学电话礼仪及交谈的原则的知识设计一段与对方的对话。

接听电话时应注意哪些方面？

2. 编写一部包含介绍、握手、递名片、谈话、接打电话等内容的剧本。以小组的形式表演。

3. 结合你对“善气迎人，亲如兄弟；恶气迎人，害于戈兵？”此句话的理解，谈谈你的看法。



第五章

前厅服务礼仪



本章导读

前厅部是酒店的“窗口”，是每一位客人抵达、离开酒店的必经之地，是酒店对客服服务的开始也是最终完成的场所，同时又是客人形成对酒店的第一印象和最后印象之处。可以说，前厅部是整个酒店服务工作的核心。因此，前厅部服务人员的素质和服务礼仪，直接关系和影响到整个酒店在客人心目中的形象定位，这其中包括了客人对酒店工作效率、服务质量、管理水平等方面的心理定位。

知识目标

- ✱ 了解酒店前厅部接待服务的主要项目。
- ✱ 熟悉前厅各岗位接待服务的流程、VIP 接待服务的礼仪规范。
- ✱ 掌握前厅各岗位接待服务礼仪规范。

能力目标

- ✱ 掌握前厅各岗位接待服务标准及流程，能够为客人提供优质服务。
- ✱ 能够运用服务礼仪技巧为客人提供便捷、周到的服务。

素质目标

- ✱ 通过岗位情境训练，体悟并树立“以顾客为中心”的服务理念，养成敬客、悦客的服务意识。
- ✱ 通过服务案例辨析，感受细节对成败的重要性，提升责任意识、守信守时、工作细致、认真自觉的职业精神。



第一节 礼宾服务礼仪

引导案例

某市正在举行国际会议，市里各大酒店也挤满了身着盛装的绅男淑女。在当地一流的 P 酒店门前豪华轿车川流不息。酒店贵宾 H 太太乘上一辆奔驰车，当门童关上车门时，只听 H 太太“啊哟”一声，门童忙把门打开，可已经来不及了，H 太太的手指被门夹了一下，而且伤得很厉害。“你是怎么关的门？”H 太太怒气冲冲地责问门童。“对不起，夫人，我是看你落座后才关的门。”门童解释说，“你还狡辩！”H 太太更是怒不可遏。于是双方发生了一场激烈的争执……

第二天 H 太太通过律师向酒店投诉，并要求赔偿 1000 美元治疗费及精神损失费。酒店认为是 H 太太自己不当心造成的，拒绝承担赔偿责任。

思考：酒店需要为此负责任吗？门童需要如何做才能化解这场风波？

相关知识

饭店前厅礼宾部的门童与行李员，是与宾客接触的首要工作人员，宾客对饭店的第一印象是从这两个岗位的工作人员而来。如何让宾客体验到宾至如归的感觉？如何让宾客留下对饭店的深刻印象呢？

一、门童服务礼仪

门童是酒店服务的第一环节，是宾客接触酒店形成第一印象的关键环节，因此，门童的素质直接影响酒店的名誉，代表着酒店的整体精神面貌。

（一）门童基础服务礼仪

酒店门童负责在酒店大堂门口欢迎或送别宾客，为客人指挥车辆、开关车门等服务。迎来送往的门童被誉为酒店的“礼仪大使”。

1. 立岗时

门童在岗时，着装要整齐，站立要挺直，不可叉腰、弯腰、靠物；走路要自然、稳重、雄健，仪表堂堂，目光炯炯。如图 5-1 所示：

2. 指挥车辆

（1）行为规范：成立正姿势站位（双手五指并拢，自然下垂，中指贴于裤缝）。

（2）岗位移动：当车辆从大门口驶来，迅速右转并向前移动 3—4 步。



图 5-1

礼仪互动吧

比一比：哪组成员认识的车标多？如图 5-3 所示：



图 5-3

车辆到店时：

车辆到店时：

(2) 车上装有行李，应立即招呼门口的行李员为客人搬运行车，协助行李员装卸行李，并注意有无遗漏的行李物品。

(3) 牢记车牌号和颜色：门卫要牢记常来本店客人的车辆号码和颜色，以便提供



酒店服务礼仪

快捷，周到的服务。

(4) 雨天：逢雨天，客人到店时，要为客人打伞。



图 5-4

(二) 门童岗位服务礼仪

门童服务客人于酒店正门，代表酒店对抵离店的客人表示迎送，会给客人创造一种“宾至如归”的感觉，掌握迎送礼仪是非常重要的。

1. 迎宾礼仪

(1) 站位规范。门童站于酒店大堂门内侧 0.5 米的位置。当有两人时，一里一外，站立在一条直线上。站位过程中采用迎宾站姿或基本站姿，两人同时站位时需统一站姿标准。

(2) 站位要求。站位时身姿挺拔，随时关注周围的宾客动向，便于及时提供服务。

(3) 服务规范。宾客进店时要为宾客开启大门，并与宾客有目光的接触，并且主动向前迎客，微笑问候宾客，并鞠躬 30°致意。并说：“您好，先生/女士，欢迎光临。”并根据宾客行进方向做好指引、引领。

2. 送客礼仪

当宾客出门时，门童应主动为宾客开门，并根据宾客行进方向做好指引（如图 5-5）。

(1) 打招呼并代为客人叫车，替客人开车门，帮客人将行李放上车并与客人核实行李件数。

(2) 客人上车时，迎宾员应主动为客人开车门，并将手挡在车门上方，提醒客人不要碰头；待客人坐好后，再轻轻地将门关上，并祝客人“旅途愉快”，欢迎客人下次再来。

(3) 车辆即将开动，门童躬身立正，站在车的斜前方一米远的位置，上身前倾 15°，双眼注视客人，举手致意，微笑道别，说“再见”“一路平安”“一路顺风”“感谢您的光临”“欢迎您再来”“祝您旅途愉快！”等道别语。

(4) 待车辆启动，应向客人挥手告别，面带微笑，目送客人离去。



图 5-5

二、行李服务礼仪

行李员主要工作是为来到或离开酒店的客人运送行李，为住店的客人递送包裹、报纸、信件、电报、电传等，回答客人的各种询问，向客人介绍酒店的情况。

（一）行李员基础服务礼仪

行李服务是酒店礼宾部为宾客提供的一项便利服务，行李员在为宾客提供服务时要做到姿态端正、操作规范、彬彬有礼。

行李员主要分三岗：

（1）第一岗：门厅外右侧。主要职责：迎送客人；指引方向；协助客人开车门、拿行李。

规范：①若客人与行李员距离在四米之内，需向客人鞠躬 45°，问候“您好”。

②若客人与行李员距离在四米之外，行李员可点头向客人示意问好。

（2）第二岗：礼宾台外侧。主要职责：接受客人问询；存取行李；迎送 C/I 或 C/O 的客人。

规范：点头问候，主动接听电话，收发传真，差使服务。

（3）第三岗：门厅外左侧。主要职责：开车门、下行李。

规范：同第一岗，协助一岗。

（二）散客行李服务礼仪

行李员在为宾客提供服务过程中，要做到服务主动、周到、安全、细致。

1. 抵店行李服务规范

（1）微笑欢迎，鞠躬问好，帮卸行李。对抵店的客人以微笑点头表示欢迎并同时鞠躬 30°问好：“早上好/中午好/下午好/晚上好！欢迎光临。”如果看到客人的行李较多，应主动帮客人将车上的行李卸下，并点清行李件数。如图 5-6 所示：



宾客入住行李服务礼仪



图 5-6

(2) 引领客人办理手续。引领客人到前台登记处办理住宿手续。客人办手续时，应在客人身边等候。引领客人时，要走在客人二三步远的左前方，步子要稳，并配合标准的手势引导客人。如图 5-7 所示：



图 5-7

礼仪知识窗

引领客人时的礼仪

- (1) 接近门口电梯口，员工应超前为客人开门；请客人先进，出门时亦同。
- (2) 主动征得客人同意后为其提行李。
- (3) 三人同行，以中为尊，右边次之，左边为末。

(3) 看管行李。标准站姿站于客人身后约 1.5 米处，替客人看管行李，并随时听从客人吩咐和前台服务员的提示。如图 5-8 所示：



图 5-8

(4) 送客人到房间。待客人办妥手续后，应主动上前向客人或前台取房间钥匙，引领客人到房间。一路上对客人要热情主动，遇有转弯时，应回头微笑，用标准的手势向客人示意。如果客人有事去别处，要求行李员将行李送上房间，此时行李员应以看到客人房间钥匙的号码为准，如没看到客人房间钥匙上的号码，只是客人讲的，则要先向前台核实后再送上房间。

①敲门：进入房间前，要先按门铃，再敲门，“Bell man，您好，行李员。”连续问候三声后如果房内无反应，再用钥匙开门。

②开门：先将房卡插入总开关，立即退出将钥匙交回给客人，请客人先进入房间。开门后，如果发现房内有客人的行李、杂物或房间未打扫干净时应立即退出，并向客人道歉，紧急与前台接待联系，先找一个临近且干净的房间让客人休息，待前台人员调整好后再将客人带进房间。

客人入房后，如对房间不满意，要求更换房间时，应立即与前台联系为客人换房。如果个别客人要求换房间，但换后仍不满意，提出再换或换回原来的房间，行李员完成换房工作后应将结果通知前台。

礼仪小贴士

搭乘电梯

搭乘电梯时，先将一只手按住电梯门，请客人先进入电梯，进梯后应靠近电梯控制台站立，便于操纵电梯；出电梯时，让客人先出。出电梯后，继续引领客人到房间。

(5) 随客进房。随客人进入房间后，将行李放到行李柜上或按照客人的吩咐放好，然后向客人介绍房间各种设施的使用方法。房间介绍完后，征求客人是否还有吩咐，客人无其他要求时，向客人道别，道谢，祝客人入住愉快。迅速离开，要面对客人后退，将房门轻轻拉上。

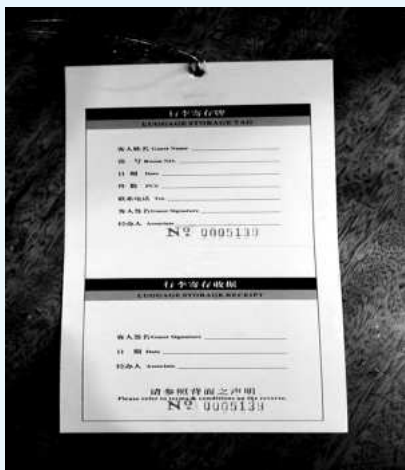


礼仪互动吧

寄存行李

客人如果到前台要求寄存行李时，行李员应主动向客人问好，“××先生/小姐，早上好！/中午好！/下午好！/晚上好！请问您要寄存行李吗？”

帮客人填写行李寄存单，询问清楚寄存的是什么物品，其中易燃易爆、食品、易碎品、贵重物品酒店规定不予寄存。



2. 离店行李服务规范

(1) 接收并确认信息。当接到宾客要求行李服务的通知时，需与宾客/总台/服务中心确认以下信息：房号、收行李时间及行李件数、是否需要出租车等。

规范用语：“请问您的房间号码是多少？您一共有多少件行李呢？请问您什么时候方便，我们可以过去收行李呢？”“请问您是否需要行李打包服务呢？”“请问需要我们为您安排车辆吗？”

如宾客需要打包服务，则询问宾客具体打包物品种类、数量后，带上打包机、箱子等去宾客房间。如宾客需要出租车，则协调其他礼宾员帮助叫车。

(2) 收取宾客行李。选择合适的行李车，带上行李牌，比宾客要求时间提前 5 分钟到达宾客房间门口。按标准轻敲房门并报称：“Bell man，您好，行李员。”当宾客打开房门后，问候并再次确认宾客的需求，并与宾客确认行李的件数及是否有易碎和贵重物品，然后将行李搬到行李车上，并摆放整齐。

(3) 运送行李至大堂。询问宾客是否现在退房，并提醒宾客再次检查房间以确保无任何物品被遗留在房间，运送行李到大堂。服务语言要礼貌，例如“××先生/女士，请问您现在需要马上退房吗？”“请您再检查一下是否还有您的其他物品。”

(4) 交付行李。当宾客到总台结账时，应立即关注宾客。结账完毕后，及时指引宾客到大厅门口，并请宾客检查、确认一下行李的数量。服务语言要礼貌，例如



“××先生/女士，请您检查一下，您一共是×件行李，对吗”“请问现在需要为您装车吗？”

在将行李搬进车内之后，并请宾客再次检查、确认行李，服务语言要礼貌，例如“××先生/女士，您的×件行李已经帮您装到车里了，请您看一下是否还有其他遗漏的行李呢？”

(5) 与宾客道别。主动开车门、护顶，送宾客上车，并与宾客道别，语言要礼貌，例如“××先生/女士，期待您下次光临，祝您旅途愉快！”

(6) 返回岗位。按照标准手势指挥车辆离开，屈体 15°致意并返回站位点。对重要宾客信息的传达及记录，及时回到工作岗位。

案例分析

客人受了伤，酒店负有不可推卸的责任，具体地说，不论事故发生的原因是什么，开门、关门是门童的职责，专门开关门的人却因为关门给客人造成了不该发生的事故，这只能说明是门童的失职；而从根本上说应归咎于门童所属酒店的过错，如培训不力，管理不善，等等，所以酒店需要赔偿 H 太太的损失。

门卫在处理 H 太太受伤的态度、方法上，也是不冷静、不正确的。如果换一种积极主动的态度和方法，效果就会好得多。试想，当门卫看到客人的手被夹伤时，马上赔礼道歉说：“夫人，是我失手，真对不起！”立即从口袋里掏出雪白的手绢，为客人包扎止血，并且带客人去酒店的诊疗所。H 太太的伤口得到了妥善的治疗，门童诚恳道歉的态度也使她大为感动，于是对门卫的过失不好再说什么，投诉、赔偿之类的念头也就烟消云散了。

礼仪训练

通过查找图书或者网络资料，弄清楚乘车当中的座次礼仪，只有这样，门童在开车门引客的时候才不至于闹笑话。

第二节 前台服务礼仪

引导案例

某职业学校在一家三星级酒店为外地来访客人预订了两个标准间。三位客人下午 6 点由校方陪同入住该酒店。来到总台时服务员要求客人填表并出示身份证，三位客人的身份证不便取出，这时学校外联人员提出：我是通过公关销售处预订的，能否先请客人进入房间，然后由我在此办理手续。因为外联员只有一个身份证，服务员不同意。双方在僵持不下时，过来一位主管，了解此情况后同意留下外联员一人办理手续，并用其身份证为其他客人担保，让行李员带领客人先进房间。由于入



酒店服务礼仪

住得不顺利，又耽误了很长时间，客人非常不满。

思考：案例中服务员是按照标准执行的服务流程，却还是引起客人的不满，问题出在哪里？

相关知识

酒店前台服务员是酒店的“窗口”，其仪容仪表、一举一动代表了酒店的形象及声誉，其综合素质直接影响酒店的服务质量和管理水平。所以酒店前台工作人员的礼仪规范、接待水准将直接影响宾客对酒店的评价。

一、预订服务礼仪

接待高峰时段客人较多时，要按顺序依次办理，做到“接一顾二招呼三”，即手里接待一个，嘴里招呼一个，通过眼神、表情等向第三个传递信息，使顾客感受到尊重，不被冷落。

（一）面谈预订服务礼仪

面谈预订，是酒店前台预订当中尤为重要的一种预订方式，作为预订服务人员应具备良好的服务意识和娴熟的专业技能，为宾客提供优质服务，满足宾客的需求。

1. 礼貌问候

以标准站姿站位，迎接客人到来，宾客走向前台时应面带微笑，礼貌问候对方，（如知道对方姓氏应使用姓氏称呼）并行 15°欠身致意礼；主动询问客人需求并提供相应服务。

2. 确认预订信息

询问并查找宾客预订信息，同时查看宾客是否有留言、邮件或传真等提示信息。常用服务语言：“××先生/女士，请问您有预订吗？”如查询不到，应进一步与宾客确认订房人姓名、公司名称、抵店时间及联系方式等信息；如仍查询不到，应立即确认宾客需求并安排房间，随后及时上报主管协助处理。

3. 确认宾客需求

询问客人房间需求信息，介绍房间、房价及优惠项目。确认客人喜好、离店日期及特殊要求。如酒店有无烟房，询问宾客是否需要。

4. 确认房价

礼貌与客人确认房价，常用服务语言：“××先生/女士，这样的话，您预订的×房间，价格是××元。”

5. 重复预订信息

语言：“××先生/女士，您预定的×房间，价格是××元，本次入住×天，您对



房间的要求是……，您看对吗？”

6. 归还证件

单据、证件归还客人时，应上身前倾，将单据、证件文字正对着客人双手递上；若客人签单，应把笔套打开，左手握住笔的正上方，右手握住笔的正下方，向左倾斜45°。如图 5-9 所示：



图 5-9

7. 礼貌道别

预订结束要礼貌道别，语言：××先生/女士，您的房间已为您预订完毕，稍后我们会以短信的形式发送给您，您可以凭预订号码前来办理入住。

（二）电话预订服务礼仪

电话预订是指宾客在未到达酒店之前，预先通过电话向酒店提出具体用房要求的行为。电话预订在酒店服务中有着重要的地位，电话预订要注意接听电话、询问客人需求、房间推介、预订确认等方面的礼仪规范。

1. 电话接听

接听电话时，要在三声之内接起，超过三声要礼貌致歉。

服务语言示例：“Reservation，您好，客房预订！请问有什么可以帮您？”要求普通话标准、吐字清晰、准确；语速适中；能够使用谦语、敬语等礼貌用语。如图 5-10 所示：

2. 询问并确认客人预订需求

询问客人是集团/酒店的协议客户、会员还是个人，询问客人出行人数、天数、目的、客人对房间有无特殊喜好等信息，了解适合客



图 5-10



酒店服务礼仪

户的房型及房间数量等信息。

3. 根据需求推销相应房型并确认

查询电脑，向客人介绍适合客人入住的房型信息，介绍房型之间的差异（位置、面积、房内设施）。如果不能辨别客人需求特征的情况下，按照先中，其次高，最后低的顺序介绍房型。

4. 询问并录入其他详细信息

询问客人基本预订信息。确认客人姓名、到达时间、订房人联系电话、保留时间，是否需要交通接送服务，询问客人对房间是否有特殊要求。最后要再次与客人确认是否还有其他需要帮助的项目。

5. 礼貌道别

礼貌结束通话，语言：“感谢您的来电，期待您的光临，再见！”

礼仪小贴士

礼貌服务用语是服务人员向宾客表达意愿、交流思想感情和沟通的重要交际工具。它来源于服务工作的内容和需要，是优质服务的一种体现形式。俗话说：“一句话使人笑，一句话使人跳”，这句话形象地概括了使用礼貌服务用语的作用和重要性。

（三）常用服务用语

1. 致歉用语

客人的需求没有得到满足时：“非常抱歉，这是我工作的不足，给您带来的不便，还请您能够谅解。”

客人对不满信息提出合理化建议时：“非常感谢您的建议，我会及时把您的建议反馈给领导，欢迎您下次光临。”

出现服务不及时时：“对不起，请给我××分钟时间马上做好。”

没有及时认识老客户并给予问候时：“×××领导您好，好久不见您过来了。”

2. 结账服务用语

结账征询语：对不起，让您久等了，这是您的消费清单，请您过目，请问您是采用什么方式结账呢？

现金结账用语：请问您需要开发票吗？

好的，我们酒店可以开取房费、餐费、会议费，请问您需要哪种发票呢？

这是您的找零和发票，请您确认收好。

银联卡结账用语：先生/女士，需要您和我一同到前台结账，麻烦您输一下银联卡的密码。

这是您的发票和卡单，请您确认收好。



二、接待服务礼仪

前台是酒店服务中的一个重要部门，它主要承担着以酒店客房实际销售为中心的一系列工作，前台服务员要严格遵守入住接待、贵重物品寄存等服务项目的礼仪规范。

（一）入住接待服务礼仪

前台接待承担着入住接待、离店结账等工作，是对客服务的窗口岗位。

1. 接待服务标准

（1）服务仪态。服务姿态标准，落落大方，接待客人态度要和蔼，语气轻柔，注视客人，口齿清楚。如图 5-11 所示：



图 5-11

（2）热情快捷。酒店前台工作人员的接待工作非常繁忙、多变，来到前台的客人形形色色，各有需求。因此，前台接待工作始终要保持热情友好、文雅礼貌、周到快捷的服务，将有助于影响和决定客人在酒店内下榻和停留的时间。如果前台员工对客人冷淡或粗鲁，那将会疏远客人，以致客人不满或提前离开酒店。

（3）精神集中。工作时要全神贯注，不出差错。客人的姓名必须记清楚，将客人的名字搞错或读错是一种失礼行为，不能一边为客人服务一边接电话。在岗位上，不能只与一位熟悉的客人谈话过久。不要同时办理几件事，以免精神不集中出现差错现象。

（4）学会观察。酒店内人来人往，名人、娱乐活动家、政治家都是酒店经常光顾的客人，前台服务人员要学会观察，并记录客人个人资料以为后期备用。

（5）对待客人一视同仁。对待客人要一视同仁，对重要的客人或熟客可以不露声色巧妙地给予照顾，让他感到与众不同，有一种优越感，及被重视、被尊重感。

（6）完成一切承诺。要完成对客人的一切承诺，若办不成的事，可先向上级汇报；对于确实办不了的事情要直接、真诚地相告，表示自己没有办法，同时请求宾客谅解。

（7）随机应变。前台服务人员应随机应变，善于处事。客人住在酒店里，经常会出现一些意想不到的事情，如客人醉酒、房卡遗失或订不到机票等，他们都会求助于



酒店服务礼仪

总台员工。因此，总台员工要具备应变能力，随时准备应付各种意外，充分运用自己的智慧，得体地处理，做到临乱不慌，临危不惊，处事有方。

2. 接待服务规范

(1) 站位迎宾。站立在前台内侧 0.5 米处，表情自然，面带微笑，5 步以内要向客人点头微笑致意，并问候客人。

(2) 礼貌问候。有礼貌地询问客人是否有预订。

(3) 确认身份。确认是否为酒店的会员，并根据客人提供的信息，提供相应服务；请客人出示会员卡、推介办理会员卡、介绍会员礼遇项目等。

(4) 介绍房间。向客人介绍房间卖点，介绍免费项目，并寻找机会为客人推销价格高的房间，同时寻找机会推销酒店其他设施，包括餐饮、会议和酒店其他服务等。

(5) 确认信息。与客人确认房间类型、房价、入住天数及付费方式等。

(6) 登记证件。请客人出示证件登记或对证件进行扫描（进行身份验证）。

(7) 收取押金。礼貌询问客人是否在酒店其他区域消费，从而收取相应的押金。

(8) 发放房卡。准备房卡皮，写明房号和早餐份数（要求书写字体清晰工整）。将做好的钥匙放入房卡皮中。

(9) 礼貌道别。登记结束后，再次向客人介绍早餐情况，为其指示方向，并祝客人在酒店过得愉快。根据客人入住天数为其发放房卡。注意：双手递送给客人。如图 5-12 所示：



前台入住接待服务礼仪

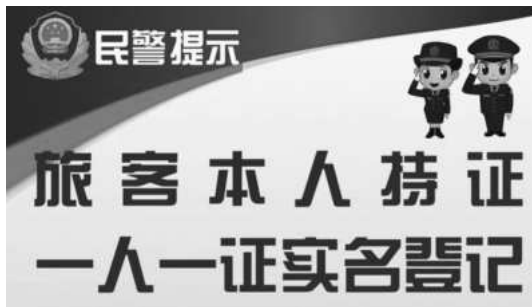


图 5-12

礼仪小贴士

入住接待注意事项

(1) 按照酒店规定，每位客人入住都应填写住宿登记表，并出示身份证，这是常规。

(2) 对于一些酒店老客户、协议单位客户等，酒店接待人员可灵活处理，特殊情况应交由酒店经理担保先为其办理入住手续，切忌不可态度恶劣且过于死板。如客人忘记携带身份证，可以去酒店所在地的派出所办理身份证明，同样具有法律效应。



（二）贵重物品寄存服务

贵重物品寄存服务，是酒店针对住店客人提供的一项免费服务，服务不仅要严谨细致，更要热情有礼。

1. 贵重物品寄存服务标准

酒店对易燃、易爆、易腐蚀等违禁品、易碎物品、电子产品不予寄存，前台人员负责严格把关。

接受寄存前要与客人确认好身份和房间号码。

客人寄存现金时要让客人亲自将现金封存，并在封存处让客人签名。

前台接待员的所有操作必须在客人的视线范围内，以免产生不必要的误会。

前台接待员须严格填写《保险箱使用登记卡》，不得有漏项；礼貌请客人在登记卡上签字确认。

原则上酒店不接受寄存人电话通知酒店方，要求他人代为取物的情况。

如客人遗失或丢失钥匙，客人需按照酒店规定赔偿。

客人住店期间开启保险箱，必须先让客人在保险箱使用登记卡上签字，前台接待员核实好字迹后方可开启保险箱。

客人退房结账时，前台接待员要提示客人办理保险箱退还手续。

当客人退还保险箱时，前台接待员须严格填写《保险箱使用登记卡》。

2. 贵重物品寄存服务规范

贵重物品寄存只能提供给住店客人，并且开启保险箱要严格按照规定程序进行，以便保证客人的物品安全；酒店提供保险箱服务，但保险箱的拥有和控制权在客人。

（1）确认宾客身份：语言：“您好，先生/女士，请问您住哪个房间？”

（2）填写登记卡：①引领宾客进入贵重物品寄存室。②填写《保险箱使用登记卡》，写清宾客姓名、房间号码、保险箱号、值班人、签发日期。③由员工和宾客共同签字确认。

（3）说明保险箱使用规定：①向宾客说明：只有签字者本人才能开启保险箱。②如果申请有两位宾客可以开启保险箱，必须要求两位宾客签字。

（4）存放物品：①当客人使用保险箱时要站在一边，客人放置物品时视线要回避客人。在《保险箱使用登记卡》上注明保险箱号码。同时使用两把钥匙打开保险箱并将内置盒交给宾客，由宾客自己将所需存放的物品放置在内置盒内。②将内置盒放进保险箱内。③用钥匙将保险箱锁上。

（5）交予钥匙：每个保险箱均有两把钥匙，一把由酒店保管，一把由宾客亲自保管，只有这两把钥匙同时使用，才能打开或锁上保险箱。将宾客保管钥匙交予宾客，提醒妥善保管，并告知提取物品的注意事项。

（6）礼貌道别：礼貌向宾客道别，语言：“再见！”

（7）做好记录：在“保险箱使用登记本”上做好登记，使用时间、保险箱号码、



酒店服务礼仪

住店房间号、宾客姓名、开箱时间等，并签名。



礼仪故事屋

耐心细致的服务

小露是某饭店的一位前台接待员，这天，在值班时，一位胡先生急匆匆的走来，很着急的说：“我这里有一份文件。我想在文字上做调整，文件已经复制在 U 盘里了，你看看能不能改？”小露接过 U 盘读取信息后发现，原来胡先生说的改动是在图片的文件上做修改，而且文件的格式是 PDF 格式，无法在原图上更改文字，小露有些犯难，这该如何操作？这时，小露想到了美图秀秀，平时自己经常使用美图秀秀来修自己的照片，她想文字应该也是可以用这软件来更改的吧，于是便告诉胡先生自己需要一些时间来修改这些文字，请其耐心等待。小露用美图秀秀橡皮一点点擦掉原来的文字，再粘贴上新的文字，经过一个多小时的努力，终于将胡先生的文件修改好了。胡先生感到万分感谢，并称：“来这之前，我已经去了很多酒店，都解决不了，本来我想要是还不行，就要回杭州取原文件了，非常感谢你帮我解决了一个大问题，还耽误了你的下班时间。”胡先生说完递给小露 100 元钱说：“这个你一定要收下。”小露微笑着说：“不用不用，这是我的本职工作，能为您解决问题我很高兴。”过后，胡先生写了一封表扬信称赞了小露的耐心细致。

故事启发：

通过案例可以看出，小露面对客人的要求，没有推辞，想方设法帮助客人解决。面对客人的酬谢，婉言的拒绝给宾客留下了好的印象。工作认真、耐心、细心，具备良好的职业道德修养，已经过了下班时间，但还是坚持服务到底，始终微笑服务，做到“宾客至上，服务第一”。由此可以体会到职业素养对一个人的重要性，作为酒店服务岗位的工作人员，需要除专业的知识技能之外，还需要提升自己的职业素养，树立爱岗敬业的意识。

三、问询服务礼仪

酒店问询处的员工必须对酒店的形象负责，努力做好推销酒店的设施和服务工作。为提高工作效率，问询处员工应熟练掌握店内各设施的位置、服务项目和营业时间等信息。

（一）问询服务标准

服务无小事，在与客交流中要做到热情、耐心、准确、周到、有问必答，在简单的服务过程中体现出服务的本质。



1. 尽量满足客人需求

由于问询处对客人服务的重要性, 问询处必须是酒店主要的信息源。问询处作为客房销售的主角, 还必须为客人提供关于酒店的设施及服务项目的准确信息; 有关酒店所在地的各种资料和重要活动, 也都是客人询问的内容。毋庸置疑, 问询处能提供的信息越多, 便越能够满足客人的需求。

2. 推销酒店

问询处的酒店员工必须对酒店的形象负责, 必须努力推销酒店的设施和服务。为了提高工作效率, 问询处员工应熟练掌握店内各设施的位置、服务项目和营业时间, 对于住店客人的资料, 则可以通过住店客人名单和问询来加以掌握。

3. 掌握住客资料

问询处需要掌握住客的资料, 住店宾客的名单可以按姓名的字母顺序排列。

4. 熟练使用先进问询设备

大酒店通常使用问询架及电脑, 以提高问询处的工作效率, 并随时准备提供客人需要的确切情况。

(二) 问询服务礼仪

问询处服务人员应对酒店的形象负责, 努力推销酒店的设施和服务。服务时应注意以下几点:

(1) 客人前来问讯, 应面带微笑, 注视客人, 主动迎接问好。

(2) 认真倾听客人问讯的内容, 耐心回答问题, 做到有问必答, 用词恰当, 简明扼要。

(3) 服务中不能推托、敷衍、不理睬客人或简单地回答“不行”“不知道”。遇到自己不清楚的问题, 应请客人稍候, 请教有关部门或人员后再回答, 不用“也许”“大概”“可能”等模糊语言应付客人。

(4) 带有敏感性政治问题或超出业务范围不便回答的问题, 应表示歉意。

(5) 客人较多时, 要做到忙而不乱, 井然有序, 应先问先答, 急问快答, 使不同的客人都能得到适当的接待和满意的答复。

(6) 接受客人的留言时, 要记录好留言内容或请客人填写留言条, 认真负责, 按时按要求将留言转交给接收人。

(7) 在听电话时, 看到客人来临, 要点头示意, 请客人稍候, 并尽快结束通话, 以免让客人久等。放下电话后, 应面向客人表示歉意。

(8) 服务中要多使用“您”“请”“谢谢”“对不起”“再见”等文明用语。



前台问询服务

▶ 四、结账服务礼仪

酒店前台的结账服务是酒店服务的重要环节, 服务人员要做到手续高效、准确、



酒店服务礼仪

无差错，并且服务礼貌、周到。

（一）站位迎宾

客人走向前台时应立刻微笑、问候，并 15° 屈体致意。如知道客人姓氏，则需用姓氏称呼客人。

服务语言示例：“上午/中午/下午/晚上好，先生/女士，请问退房吗？”

（二）确认房号

询问宾客房号及登记房间的宾客姓名。接受房卡，并在钥匙系统内读取房卡，核对房号是否一致。

（三）系统报退房

确认信息无误后，在电脑系统中点击“查房”，同时在电脑中看到宾客姓名需进行姓氏称呼。

（四）询问有无商品消费

询问宾客房间有无商品消费。若有则按照客人说明的进行挂账；若无，则请客人稍等，马上为其结账。利用等待查房的时间，询问宾客是否需要出租车服务，如需要，马上通知礼宾部安排。

（五）确认付款方式

询问宾客的结账方式。

服务语言示例：“请问××先生/女士您还是用××方式结账吗？”

（六）打印账单

打印宾客消费账单并请宾客签字，保留宾客签字账单。结账代码要使用准确。

（七）开具发票

询问宾客是否需要开具发票及开具的项目。如不需要发票时，需向宾客解释酒店发票过时便不能再进行开具。

（八）礼貌道别

30° 屈体致意，欢迎宾客再次光临酒店。

案例分析

第一，案例中按照酒店规定，每位客人入住都应填写住宿登记表，并出示身份证，这是常规。但三位客人是由旅游外事职业学校通过公关营销处预订房，是关系单位预订，可作例外处理。可由该校联系人代办住宿手续，并留下其身份证号码，为客人担保。

第二，即使是普通客人，如入住时正值开餐时间，客人急于入房，也可先请客人进房间休息，或到餐厅用餐，留下身份证统一办理手续，或等客人回房后补办。



第三,酒店服务必须遵循规范,但是一种规范不可能适应于天下所有客人,服务规范只能保证酒店对客人提供最基本的服务,这是远远不够的。这就需要在规范服务的基础上,提供灵活的非规范化服务,才能真正让客人完全满意。

第四,本案例中前台服务员就没有处理好规范化与灵活化服务的关系,服务死板、机械,且缺少人情味,让人有跟机器打交道的感觉,这样客人永远不会满意。优质服务的含义是让客人满意,我们也满意,服务员的服务应高雅、亲切、周到、舒适和方便。仅规范化、标准化的服务还不等于优质服务,酒店业流行这样一句话:优质服务=标准化+服务艺术。

礼仪训练

两人一组,角色扮演,一人演客人,一人演前台服务员,进行全流程练习,找出服务过程中容易出现的错漏点,重点掌握。

第三节 电话总机服务礼仪

引导案例

一天清晨,某酒店1916房间的李先生被一阵电话铃声惊醒,拿起电话,话筒里传来了总机服务员甜美的声音:“李先生早上好,昨晚下了一夜的雨,早上天气较凉,请您多穿点衣服,祝您旅途愉快!”当李先生听到总机服务员的特别关照时,十分感动,就说:“谢谢你的关心。”原来,昨天李先生要求酒店总机提供叫醒服务,他一早要坐飞机回上海。李先生在离店时,向大堂副理表示了对酒店服务的赞赏,并表示下次来时,一定还住这里。

思考: 是什么服务打动了宾客导致宾客坚定地表示下次还会住在该酒店呢?

相关知识

电话总机是酒店内外联络的中枢,它对外代表酒店的形象,对内直接为宾客提供各种叫醒服务、查询服务、转接服务等。电话总机服务员应通过电话让宾客感受到体贴入微的服务,展示酒店服务礼仪风范。

一、酒店总机电话基础礼仪

总机服务员在工作过程中,要以热情的态度、礼貌的语言、甜美的声音、丰富的知识和巧妙的沟通,为宾客提供优质的服务。



酒店服务礼仪

(一) 物品准备

准备笔和纸：在平时我们工作的时候就应该在电话旁准备好纸和笔，方便记录宾客的电话内容。如图 5-13 所示：

(二) 调整声音

酒店总机服务人员语言表达要简练、准确，接听电话时要保持良好的心情，用声音去打动宾客。



图 5-13

(三) 及时接听

响铃三声内接听，外线应报“您好，某某酒店。”内线应报“您好，总机。”

客人要求透漏房间客人的资料信息时，应委婉、标准、灵活地向客人说明本酒店的相关规定，并向来电者表示歉意。

二、转接服务礼仪

为了能准确、快捷地接转电话，话务员必须熟练掌握接转电话的技能，熟悉交换机的操作方法。同时应熟悉本酒店的组织机构、各部门的职责范围，尽可能地辨认长住宾客、酒店中高层管理人员的语音特点，随时掌握最新的住客资料。

根据宾客要求，迅速准确地接转电话。

遇到转接的电话占线或线路繁忙时，话务员应请对方稍等，并使用音乐保留键，播放悦耳的音乐。

对无人接听的电话，铃响半分钟后（五声），必须向来电人说明“对不起，电话没有人接，请问您是否需要留言？”

如果来电者只知道要找的宾客姓名而不知房号时，应请其稍等，查出房号予以接转，但不能告诉对方房号；如果来电者只告诉房号，应首先了解住客姓名，然后核对电脑中宾客资料，特别注意该房宾客有无特别要求，如房号保密、免电话打扰等，若无则将电话转入房内。

对于要求房号保密的宾客，如果事先并没有说明不接任何电话，可问清来电者姓名、单位等，然后告诉住客，询问是否接听电话。如果宾客表示不接任何电话，应立即通知总台在电脑中输入保密标志，遇来访宾客或电话查询时，即回复宾客未入住本酒店。

如果住客做了“免电话打扰”，则应礼貌地向来电者说明，并建议其留言或待宾客取消“免打扰”之后再来电话。

如果来电是长途电话，而房内无人接听，则应先帮助寻找住客，再做电话留言；如住客房间电话占线，则应将电话插入该房间，向住客说明有长途电话是否需要接听，征得宾客同意后，请宾客先将房间话机挂上，再把电话转入。

挂断电话时切忌匆忙，一定要待宾客先挂断后，才能切断线路。



三、留言服务礼仪

若要找的人不在,或恰巧不能听电话,最好是用礼貌的方式告知对方可以帮忙转告。留言时,要问清楚对方的姓名、单位名称、电话号码、回电时间、转告的内容等,并做好记录。

1. 接听店外客人留言

当客房电话无人接听,店外客人要求留言时,话务员应认真核对店外客人要找的店内客人的房号、姓名是否与酒店信息一致,准确地记录留言者的姓名、联系电话和留言内容,并复述核对留言内容。如图 5-14 所示:



留言服务礼仪



图 5-14

2. 将留言输入电脑

使用电脑查出店内客人房间,通过固定的电脑程序输入留言内容,并在留言内容下方输入提供留言的服务员姓名,打印出留言。

3. 按客房留言灯

按客房留言灯开启程序开启留言灯,当客人电话查询时,将访客留言内容准确地告知客人。

4. 取消电话留言

留言服务完成或留言取消,应关掉留言灯并清除留言内容。

四、叫醒服务礼仪

酒店向宾客提供的叫醒服务是全天 24 小时的服务,其方式有两种:人工叫醒和自动叫醒。服务员要细心而准确地叫醒客人,这是职责。在提供叫醒服务时应定时准确、准时叫醒、语调柔和、语言精简。

接到叫醒服务需求时,应问清客人房号和叫醒的时间,与客人确认是否需要二次叫醒,并填写叫醒记录、使用定时钟定时。

使用电话叫醒宾客时,话务员先向宾客问好,告之叫醒时间已到。

服务语言示例:您好,××先生/女士,现在是北京时间××点,您的叫醒时间已



酒店服务礼仪

到。若无人应答，隔3分钟再人工叫醒1次。仍无人应答时，立即通知大堂副理和客房部，查明原因，采取措施。

叫醒服务完成后，要在叫醒记录表上登记注销。

如果使用自动叫醒服务，应注意核实叫醒记录，并检查设备是否运转正常，在打印出宾客已被叫醒的记录后，要再用人工叫醒的方法检查核实，以证实宾客确实已被叫醒。

无论是人工叫醒，还是自动叫醒，话务员在受理这项业务时，都应认真、仔细、慎重。如果由于话务员的疏忽，忘记及时叫醒宾客，其后果是非常严重的，不但会招致宾客的投诉，酒店还有可能要赔偿由此给宾客带来的一些损失。



叫醒服务

▶ 五、紧急电话礼仪

1. 火警电话处理

- (1) 不要慌张，问清报告人的姓名、起火地点、火势等基本情况。
- (2) 迅速通知值班经理、保安员到现场检查。
- (3) 切断酒店外线电话，保障内线畅通。
- (4) 核查火情，确认起火，通知消防主管带领消防员携带消防器材立刻赶赴现场，根据火情决定是否汇报给消防部门。

2. 暴力事件电话

- (1) 总机接到报告后，问清报案人案发的时间、地点及简要情况，立即通知值班经理、保安部主管和医务人员赶赴现场。
- (2) 保安员携带必要的器材和警具、对讲机、记录本等赶赴现场。
- (3) 根据时间的具体情况决定是否向公安部门报告。

3. 犯罪举报电话

- (1) 总机接到可疑情况的汇报后，问清报告人的姓名、身份及可疑人员的活动地点，通知附近的保安员前往现场查看。
- (2) 审查是否有违法行为。情节较轻者、非主观违法也未造成后果的由保安部领导进行批评教育；情节严重的要严格控制，经请示立即报告公安部门。

➤ 案例分析 ➤

总机服务是酒店对客服务的重要一环，虽然宾客看不见，但能用耳朵充分感受到酒店对宾客的关怀，总机因此也就有了“看不见的接待员的称呼”。

酒店总机服务人员在给宾客提供叫醒服务时，不是简单地叫醒宾客就完了，而是对宾客多了一句问候的话，表达了酒店对宾客的一份关怀，让宾客感受到酒店最优质的服务。



礼仪训练

用录音机录下自己讲话的声音，分析发音、语速、音量是否处于理想状态；不理想的针对性训练，想更进一步提升的，建议参考《播音员训练教程》反复练习。

第四节 VIP 接待服务礼仪

引导案例

某大酒店接待了一位重要的宾客王女士。为了表示重视和欢迎，酒店以贵宾（VIP）的规格隆重接待：总经理在酒店门口亲自迎候，从大堂入口处到电梯口到楼层走廊，都有服务人员迎候、问好，贵宾入住的房间里摆放着鲜花、水果以及特地为客人制作的欢迎... 因为了解到客人喜欢粉色，热爱中国传统文化，特意配备了粉色系床上用品及睡衣，且用刺绣工艺在睡衣上绣了客人的名字，女士看到这些，露出了惊喜的笑容，频频对接待人员表示感谢。

思考：你从这个案例中学到了什么？

相关知识

VIP 客人是酒店接待服务的重点，他们常常影响酒店的社会名誉和在同行业中的地位，所以 VIP 客人的接待是酒店接待的重要环节，是对酒店管理与服务的一个全方位考验，前厅部是接待任务的“先头兵”，影响着客人对酒店的第一印象，所以在 VIP 接待方面必须精细准备、礼貌热情服务。

一、VIP 抵店前服务礼仪

为了确保 VIP 接待服务顺利进行，在抵店前需要做好充分的准备，包括熟悉客人以及接待信息、准备接待场所、安排接待人员、准备 VIP 客人房卡等。

1. 掌握接待信息

确认客人到店的时间、人数、车辆数量以及酒店迎接位置及迎送路线等接待信息，所有接待人员必须熟记贵宾的人数、姓名、身份、忌讳及抵离店时间、活动过程等细节。

2. 客人信息录入

前台应准确地将客人资料输入酒店管理系统，至少提前一天预留客房，并将房号通知接待部门以及大堂经理。

3. 接待场所准备

大堂经理要提前全面检查迎接路线、贵宾客房以及贵宾将要前往的活动场所。



酒店服务礼仪

4. 接待人员准备

安排专门礼宾员为贵宾开启车门、提拿行李，安排好行李员的站位和欢迎词，明确行李运送规范，同时安排专人负责客人的信件、传真等收发工作。

5. 欢迎牌准备

对于需要接机或接站的宾客，应提前准备好欢迎牌，并在欢迎牌上写“热烈欢迎您，×××先生（小姐）”字样，这样既便于找到客人，又可以给客人留下良好的印象。

6. 客人房间准备

在客人抵达前一天，准备好住房卡和房间钥匙装入 VIP 客人信封（房卡上加盖 VIP 客人印章）；如果客人分住几个房间，应在房卡或欢迎信上注明每位客人的房间号及电话，并调试，确保房门正常开启。

7. 发送迎接短信

VIP 客人抵店前一天发送迎接短信，以示对客人的重视和欢迎，并根据相应的接待规格做好服务准备。

了解 VIP 等级，并根据对应的接待规格做好服务准备。

礼仪知识窗

常见酒店 VIP 等级的划分标准

VIP 等级划分标准

VIP 等级	划分标准
VA 级贵宾	※国内外有杰出影响的政治家、政府官员 ※国际上有影响的人士或对饭店的经营与发展有重要影响的人士
VB 级贵宾	※省（部）级以上政府官员或领导 ※文化和旅游部正局级以上领导 ※国内外著名企业、集团、酒店、旅行社总裁 ※国内外文化界、艺术界、教育界、体育界知名人士及社会名流 ※对饭店的经营与发展有重要贡献或影响的人士
VC 级贵宾	※厅（局）级以下政府官员或领导 ※各地企业界、金融界、新闻界人士及社会名流 ※国家副局长级领导、文化和旅游部正处级领导、省旅游局副局长级领导 ※星级酒店、旅行社总经理、副总经理等旅游业人士 ※对饭店经营与发展有较重要影响的人士
VD 级贵宾	※酒店长住客人 ※酒店重要的商务客户



二、VIP 抵店迎接礼仪

抵店迎接是 VIP 接待的重要环节，是体现礼遇规格、表达重视的关键仪式，所有接待人员接到客人预抵信息后，要在相应地点做好迎接准备。

VIP 客人抵达前：在接到 VIP 客人即将抵达的报告后，提前在指定地点列队迎接，要求服装整齐，精神饱满。VA、VB 级贵宾通常由酒店总经理、副总经理携酒店各部门经理迎接，VC、VD 级贵宾通常由酒店副总经理携酒店各部门经理迎接。



VIP 接待服务规范

VIP 客人抵达时：当 VIP 客人抵达时，门童规范指挥车辆在厅门前方泊停，通常由二到三名行李员分两侧为客人开车门、护顶，普通贵宾可由前厅部主管为客人开车门、护顶。

致辞与引荐：VIP 客人抵达后，一般由前厅部经理致欢迎辞并引荐酒店方面的高层领导，重大接待需安排专人送上鲜花。

引领与陪同：由前厅部经理引领，总经理一起陪同客人到房间。普通贵宾可由前厅部经理主动引领，酒店副总经理一起陪同客人到房间。

其他服务：行李员要帮忙将行李运送到指定地点。如果客人首次入住，则由大堂经理陪同进房，并办理登记手续。

三、VIP 住店服务礼仪

应安排 GRO（服务管家）全程跟办 VIP 客人的接待服务工作，负责 VIP 客人在店期间的整体协调并及时解决各类问题，跟进客人住店进程，协调好开餐时间及活动安排，并及时通知相关部门做好准备工作。

客房部应尽快为 VIP 客人清理房间，根据 VIP 客人的生活习惯、爱好等及时调整服务方法；主管、领班须每天检查房间设备、设施及卫生情况，要及时解决发现的问题。

餐饮部应及时跟进 VIP 客人的用餐情况，部门主管必须亲自安排菜单。

保安部在值勤时需着正装、戴礼宾手套，巡视 VIP 客人的车辆情况，保证客人及其财物的安全。

四、VIP 离店服务礼仪

离店服务的规格与抵店服务规格一致，提前做好离店前结账的准备工作，并礼貌送别客人。

前厅部准确落实客人离店时间，提前核对 VIP 客人在店账务情况，落实 VIP 客人的费用结算方式，并提前一小时准备好 VIP 客人的所有账单，结算清楚并复核，为 VIP 客人提供迅速、准确的结账服务。

门童配合保安引导车辆停于酒店正门前以方便 VIP 客人上车。

酒店（副）总经理与部门经理（送别人员视 VIP 客人级别而定）在主要通道口送



酒店服务礼仪

别客人，前厅部经理引领客人上车，前厅部主管负责开车门、护顶，送别人员向客人挥手道别，直至客人离开酒店或视线范围。

案例分析

用爱服务，给予客人充分的重视和尊重，让客人在与酒店服务者的互动中收获感动，应该是服务的一种高境界，也是贵宾接待服务的基本要求。案例中的酒店针对女士的接待服务，从服务规范化方面已经做得非常到位，接待规格、客房布与服务员的接待服务规范、得体，从个性化服务方面也做得非常用心：为客人制作欢迎卡、根据客人喜好的粉色环境布置以及绣有客人名字的睡衣，在细节处彰显了酒店服务品质以及对客人的重视。

不规范的服务是无序且无法让客人满意的，非个性化的服务是死板、没有生机与活力的，在VIP接待服务中，规范化服务是基础，个性化服务是关键，设计并提供个性化的服务，给客人满意、惊喜甚至感动，已经成为接待服务，特别是VIP接待服务的基本标准。

礼仪训练

从网上查找VIP接待服务礼仪的相关案例，并进行分析和点评，说出该案例遵守或者违反了哪条礼仪标准，并谈谈你的感想。

项目学习效果综合测试

一、填空题

1. 接近门口电梯口，员工应超前为客人开门；请客人_____，出门时亦同。
2. 行李员的站位规范共分_____个岗，门厅外右侧是第_____岗，第三岗是门厅外_____侧，礼宾台外侧是第_____岗。
3. 前台常用服务语言分为_____、_____、_____、_____、_____。
4. 转接电话动作要迅速，必须在铃响_____之内接起电话，主动向宾客问好，自报店名或岗位。
5. 在VIP抵店前接待服务人员应熟记的客人信息包括_____、_____、_____、_____等。

二、简答题

1. 简述散客抵店行李服务礼仪要求。
2. 简述前台服务礼仪都有哪些环节。
3. 问询服务礼仪有哪些要求？
4. VIP抵店迎接礼仪有哪些？
5. 简述人工叫醒服务的流程。



三、思考与训练

中秋节，又称祭月节、团圆节等，是中国民间的传统节日。中秋节自古便有祭月、赏月、吃月饼、看花灯、赏桂花酒等习俗，流传至今，经久不息。

中秋节起源于上古时代，普及于汉代，定型于唐朝初年，盛行于宋朝以后。中秋节是秋季时令习俗的综合，其所包含的节俗因素，大都有古老的渊源。中秋节以月之圆兆人之团圆，为寄托思念故乡、思念亲人之情，祈盼丰收、幸福，成为丰富多彩、弥足珍贵的文化遗产。

(1) 如果今天你是前台接待员，你在为今天办理入住的客人送上哪些祝福语或者用哪些物品表示心意？

(2) 作为新时代青年的你们，如何做才能继承与发扬我国传统文化？请谈谈你的看法。



第六章

客房服务礼仪



本章导读

客人住店期间，不仅要求客房清洁、舒适，还应有相应的服务，客房服务要满足客人提出的各种符合情理的要求。在服务中，要注重礼节，使用礼貌用语，动作要做到轻稳、敏捷，服务要做到周到、细致，有针对性地为宾客提供一个清洁、安静、安全、舒适、温馨的生活环境，确保服务质量。

知识目标

- ✱ 了解客房对客服务项目。
- ✱ 熟悉客房对客服务相关礼仪要求。
- ✱ 掌握客房对客服务流程及礼仪运用技巧。

能力目标

- ✱ 能运用服务礼仪规范为宾客提供高质量的服务。
- ✱ 能运用服务礼仪技巧为宾客提供针对灵活性的服务。

素质目标

- ✱ 1. 通过情境体验，感悟行业文化，提升文化自信。
- ✱ 2. 强化礼仪规范，提高职业素质，提升礼仪修养。



第一节 客房接待服务礼仪

引导案例

服务员小龚第一天上班，被分在客房 12 楼值班，三个月的岗前培训，使她对做好这项工作充满信心，一上午的接待工作确也颇为顺手。午后，电梯门“叮当”一声打开，走出两位港客，小龚立刻迎上前去，微笑着说：“先生，您好！欢迎入住本酒店，请出示一下您的房卡。”小龚一边接过行李，一边说：“请跟我来。”并引领他们走进客房，随手给他们沏了两杯茶放在茶几上，说道：“先生，请用茶。”接着她又用手示意，一一介绍客房设备设施：“这是床头控制柜，这是空调开关……”这时，其中一位客人用粤语打断她的话头，说：“知道了。”但小龚仍然继续说：“这是电冰箱，桌上文件夹内有‘入住须知’和‘电话指南’……”未等她说完，另一位客人又掏出钱包抽出一张面值 10 元的外汇券不耐烦地给她。霎时，小龚愣住了，一片好意被拒绝甚至误解，使她感到既沮丧又委屈，她涨红着脸对客人说：“对不起，先生，我们不收小费，谢谢您！如果没有别的事，那我就告退了。”说完便退出了房间。

思考：小龚按服务规程给客人耐心介绍客房设备设施，为什么会不受客人欢迎呢？

相关知识

客房接待服务，要做到以客人需要为核心，体现服务人员的职业礼仪素养。接待服务过程中，不仅能为客人提供全方位的优质服务，还要让客人感受到家一样的方便、舒适和温暖。若客人不想被打扰，需要安静地休息时，服务人员应随机应变，简化服务程序，为客人提供有针对性的服务。

一、楼层迎接礼仪

楼层迎接是客人感受客房温馨服务的开始，迎接过程中要针对客人的习惯和特点做好细致、便捷、周到、热情的服务，给客人留下美好而深刻的印象。

客房服务员在进行楼层迎接礼仪服务时，通常是在电梯口等候客人到来（如图 6-1），鞠躬问候（如图 6-2）后，将客人引领入房。



客房服务礼仪



图 6-1



图 6-2

（一）电梯口迎接礼仪规范

服务员的迎接礼节是否周全、娴熟，是否具有亲和力，直接影响宾客对酒店的第一印象。服务员的迎接礼节应做到规范到位。

- 一要得体的仪容仪表。
- 二要面客注目微笑。
- 三要端庄的仪态。
- 四要鞠躬致意。
- 五要正确的引导手势。
- 六要使用礼貌用语。
- 七要态度真诚。

（二）迎接礼仪注意事项

- 一是服务员上班期间均要化淡妆。
- 二是面带微笑，微笑时要显露对宾客的真诚与爱心。
- 三是距客人五步远时要行注目礼，距客人三步远时要问候“您好，欢迎光临”。
- 四是引导过程中要注意手势与眼神的完美结合，体现出肢体语言的美。
- 五是主动征询客人意见，帮助客人提携行李。如图 6-3 所示：



图 6-3

- 六是对老、弱、病、残的客人主动进行搀扶，给予热情的关心和帮助。



二、引领入房礼仪

引领客人进入房间，有走廊引领，也有上下楼梯时的引领，在引领入房的过程中，均要讲究礼仪操作规范。

（一）引领操作规范

1. 走廊引领操作规范

接待人员应走在客人的左（或右）前方，距离宾客二三步（约 1.5 米）远，配合步调不能走得太快或太慢，在引领时要时刻关注客人，侧身请客人前行，确定宾客能跟得上，照顾好客人。

2. 上下楼梯引领操作规范

上楼、下楼都应走在客人前面，距离为一个或两个台阶，不要走得太快，同时要请客人走楼梯的内侧，主人走外侧，上、下楼梯时要提醒客人“小心台阶”等话语。如图 6-4 所示：



图 6-4

（二）引领入房的注意事项

礼貌入房。规范敲门、开门，如是白天，开门后要侧身一旁，并礼貌地请客人先进；如是晚上，则自己先进，把壁灯开亮，再请客人入内。如图 6-5 所示：



图 6-5



酒店服务礼仪

按客人要求放置行李。规范放置：重物在下，把手向外。

客人若无其他事情，要尽快离开房间。

▶ 三、介绍房间礼仪

客人初到酒店，不熟悉环境，不了解情况，服务员应递上香巾、茶水欢迎客人的到来，并礼貌地向客人介绍房内设备及使用方法，同时向客人介绍酒店服务设施和服务时间，帮助客人熟悉环境。



房间介绍礼仪

（一）香巾、茶水服务

在宾客进入客房后，要随即送上门巾和茶水（如图 6-6），以示对客人的欢迎。形成“客到、微笑到、茶到、香巾到、敬语到”的入门系列配套服务。



图 6-6

（二）介绍房间设备服务

征询客人意见，是否需要介绍，根据客人的具体情况灵活处理。

学会随机应变，简化服务环节，以便使客人及时得到休息。

介绍过程要简单化，只介绍特殊或新增设备。如图 6-7 所示：



图 6-7

▶ 四、礼貌道别礼仪

要尽全力让客人感受到和在家一样的方便、舒适与亲切，同时，还应表达对客人的尊重，礼貌道别（如图 6-8）代表服务项目的结束，我们应规范进行。

询问客人需求，如无其他要求，应立即退出客房。

提示客人“有事请吩咐”，或“如有需要，请拨打××号码，服务员随时为您提供服务”。

退出房间时，应先后退一二步，再转身走出，到达房门口时，应面对客人微笑点头将房门轻轻关闭。



图 6-8



礼仪故事屋

习近平把“复兴号”带到了泰国

2022年11月17日至19日，中国国家主席习近平出席在泰国曼谷举行的亚太经合组织领导人非正式会议，并对泰国进行访问。这是习近平首次以中国国家元首的身份访泰，他给泰方带去了一件国礼——“复兴号”动车组模型。

与国内常见的高铁列车不同，这件动车组模型的涂装颜色跟泰国国旗色调是一样的，原型列车将出现在中泰铁路上。作为中泰共建“一带一路”的旗舰项目和泰国首条标准轨高速铁路，中泰铁路使用的正是中国标准“复兴号”动车组技术。



酒店服务礼仪

访泰期间，习近平进一步谈到要加快中老泰三方铁路合作，积极推进“中老泰联通发展构想”。在这个构想中，中泰铁路二期工程将延伸至与老挝首都万象仅一河之隔的泰国东北边贸重镇廊开，与中老铁路衔接。中老泰铁路将成为带动整个区域发展的大动脉。

随着两国基础设施进一步互联互通，双边经贸、文化等领域的合作也驶入快车道。

案例启发：

故事中恰到好处的礼物赠送，不仅促进两国的友好沟通，还加深两国互联互通；设想如果送礼送的不得当、不吉利，不仅会引起不必要的误会，也显然违背了送礼的初衷。

接待宾客的过程中，需做到以客人需要为核心，让服务内化于心、外化于行，真正体现我们的职业礼仪素养。

案例分析

小龚对客人积极主动的服务态度首先应该充分肯定，她按服务规程不厌其烦地给客人介绍客房设备设施，一般说也并没有错（客人给她小费，本身也包含了对她服务工作的肯定，说明她所做的工作并没有错），但是，服务规程应因个人而异灵活运用，对服务分寸的掌握也有个适度的问题。这样来看，小龚对两位港客太地道的服务确有欠妥之处。

显然，将客房的常用设备设施甚至普通常识详细介绍给档次较高的港客，是大可不必的，特别是当客人已显出不耐烦时，还是继续唠叨，那更是过头了，会让客人感到对方以为他们未见过世面而在开导他们，使其自尊心受到挫伤，或者误解服务员是变相索要小费而看不起她们，从而引起客人的不满和反感。好心没有办成好事，这是满腔热情的小龚始料未及的，其中蕴含的服务技巧问题，值得酒店同行深思和探讨。

礼仪训练

两个人一组，一个扮演客人，一个扮演服务员，分别进行楼层迎接、引领入房、服务规范礼仪模拟训练。



第二节 客房日常服务礼仪

引导案例

有位客人入住某酒店，要求送洗衣服，当服务员在为其熨烫衬衫时，发现有一粒衬衫的纽扣掉了。因为是件名牌衬衫，所有的纽扣都有图案并与衬衫的颜色相匹配。酒店洗衣房未配有此物。在征求客人意见时，客人很豪爽地说：“不碍事。”

这一切都在服务员的眼中进行着，虽然客人说“不碍事”，也并没有要求我们做什么，但是洗衣房的员工却利用下班之余，在市场上寻找着同样款式与颜色的纽扣。在找了数十家的专卖店后，终于买到了同样的纽扣。当再次将清洗的衣服送还客人时，客人惊讶地发现衣服已很整齐地挂在衣柜内，包括那排整齐的纽扣。此时他马上致电房务经理，连声地称赞，说真的有种回家的感觉。

思考：案例中服务员已经取得了客户的谅解，完全不用再费事去弥补，可服务员还是费心做好了这件事，这个案例对酒店管理有什么样的启示？

相关知识

客人在住店期间，服务员要满足客人提出的各种符合情理的服务要求。客房日常服务项目多，涉及范围广，变化性大，综合性强。若服务提供不到位，将会影响酒店的服务质量，甚至会影响酒店形象。酒店需要有一套完整的礼仪操作规范，来保证酒店对客服务质量，维护酒店形象。

一、进出房间礼仪

客房服务员在提供客房服务时，需要经常出入客人的房间，原则上尽量不要过多地打扰客人，进入客人的房间一定要符合礼仪服务的规范。让客人既感受到服务的温馨到位，又没有不便之处。

（一）进房礼仪规范

查看：“请勿打扰灯开关”是否处于开启状态。

敲门或按门铃（如图 6-9）：站在距房门约 1 米的地方，用食指或中指的第二节敲门三下（节奏均匀、音量适中），等候 5 秒钟，同时面带微笑，眼望窥视镜，听客房里是否有动静，如客人没有反应，则重复 2—3 次。

开门：用钥匙轻插、轻开，进入客房，房门全部打开。

认真观察：客人在睡觉、在洗手间或客人不在房间。



图 6-9

(二) 出房礼仪规范

清扫客房完毕，客人在房间：应对宾客说：“对不起，打扰了”，并按出房的规范动作退出房间。

为客服务完毕，询问宾客有无特殊需求，按照客人需求提供相应的服务，出房时按照出房的规范动作退出房间。

▶ 二、清洁服务礼仪

为了保证客房清洁整理的质量，提高工作效率，给客人创造一个温馨安宁的环境，清扫前必须了解客房清洁整理的有关规定，做好清洁整理过程中的各项工作。

(一) 清洁服务标准要求

选择时间：尽量不打扰客人。

进客房：一看、二敲、三开门、四进门。

工作车摆放：房门 1/2 处位置摆放。

对客人物品：不用、不移、不扔、不接（电话）。

对待客人：不打扰客人谈话、不打听隐私、不把客人的隐私转告他人。谈话要注意内容的选择，平等对待（在清扫顺序上要灵活）尊重客人的意见，细心周到（认真观察客人的嗜好忌讳：冰块、茶叶、咖啡、起床、作息时间、盖被子的习惯等）。



图 6-10

客人中途回房：首先礼貌地请客人出示房间钥匙或房卡，以确定客人的身份（如图 6-10）。然后问客人是否需要继续打扫卫生。如果客人不同意继续打扫，应立即离开，并询问打扫的时间。如果客人同意打扫，应迅速打扫且尽可能不打扰客人。



（二）清洁服务注意事项

按敲门规范动作进房。

“请勿打扰房”的清理，应在午后两点致电客房，询问是否需要清洁服务。

两个房间要求同时清理时，应上报领班协调其他服务员帮忙清理，满足客人的需求，千万不要让客人感到不公平的待遇。

▶ 三、洗衣服务礼仪

客房部对于客人欲送洗的衣服，应及时提供客衣送洗服务，提供优质的洗衣服务，对提高客人对客房工作的满意度具有非常重要的意义。

（一）洗衣服务程序

1. 收取客衣

（1）接到通知及时前往客人房间收取客衣，填写洗衣单请客人签字，如图 6-11 所示：



图 6-11

（2）9 点 30 分进房间检查，发现有送洗衣物，及时收取。

2. 送洗客衣

（1）填写客衣收取记录表。

（2）布草员送至洗衣房与洗衣房收发员进行交接。

3. 送回客衣

服务员下午 3 点将洗好的衣服送至客人房间，并请客人检查签收。

（二）洗衣服务注意事项

收取客衣时应检查洗衣单是否已填写，填写数量是否与送洗衣物数量吻合，如有偏差，当面向客人说清后纠正。

检查衣服有无破损、特殊污点、遗留物品等，以免引起客人投诉。

洗衣费用普通服务和快洗服务相差 50%，应向客人说明。



洗衣服务礼仪



酒店服务礼仪

四星级、五星级饭店应向客人提供客衣的修补服务。

（三）VIP 洗衣服务标准要求

取回贵宾衣物，立即注明 VIP，进行专门登记与存放。

贵宾的衣物，由客房经理全面检查跟进，确保洗衣质量。

严格检查，按面料确定洗涤方式，确保不出现问题。

贵宾衣物，单独洗涤。

包装完毕，立即送至贵宾房间。

▶ 四、借用物品服务礼仪

客房经常会为住店客人提供物品租借服务，物品租借服务的关键在于熟悉酒店物品借用的管理规定，具有较高的安全意识，防止因租借物品发生安全事故，避免投诉。

（一）租借物品服务流程

客人电话要求或向楼层服务员提出要求。

仔细询问客人租用物品的时间。

将物品准备好送到客人房间。

请客人在物品租借登记表上签字。

客人归还物品时做好详细记录。

（二）租借物品注意事项

在客人租用一些电气设备时，要提醒其注意使用安全。

交接班注意交接物品借用情况，以便做好后续服务。

如过了租借时间，客人仍未归还物品，可主动询问，但要注意询问的方式。



借用物品服务礼仪

▶ 五、客房维修服务礼仪

客房维修服务是酒店一个重要组成部分，它代表着酒店的服务质量，也代表着酒店的整体素质，维修人员在维修时必须掌握一定的操作规范。

（一）客房维修服务流程

1. 接报修

（1）接到报修单时，10 分钟内赶到维修现场。

（2）接到电话报修时，应询问地点和维修项目，带齐工具赶到现场。

2. 进入客房维修

（1）如是住客房，征求客人同意后，方可进入客房进行维修，维修过程中应将工具放于地面上，切忌大声说话。

（2）如不是住客房，请服务员开门快速维修，勿乱动客房内物品，做到轻声维修。



3. 维修完毕

- (1) 清理现场垃圾。
- (2) 通知服务员验收，必要时请服务员进行卫生清理。
- (3) 若房内有客人，告知客人已经修好，询问客人是否将物品放回原位，依客人要求进行操作。

(二) 客房维修服务注意事项

维修客房时，应真诚向客人致歉，感谢客人的理解和支持，并及时为客人提供附加服务。

维修人员应该着装干净，维修物品应摆放有序。提拿动作要轻缓，尽量不影响客人休息。

不随意使用客房部的物品和设备。

▶ 六、客房应变服务礼仪

客房接待服务过程中会遇到各种各样的客人，也会遇到各种各样的问题，问题解决得是否让客人满意，往往直接影响酒店的声誉，这就需要服务员具备灵活应变的能力来解决工作过程中遇到的各类问题。

(一) 遇急事找正在谈话的客人处理礼仪

礼貌地站在客人一旁，不应冒失地打断客人，应双目注视客人。

客人停下谈话询问时，应先向客人表示歉意：“对不起，打扰一下。”然后向所找客人讲述原因。

说话时要简明扼要，待客人回复后，再次向客人表示歉意。

(二) 未带钥匙的客人开房门处理礼仪

请客人出示房卡，核对日期、房号、姓名等，确认无误，方可开门。

若无房卡，请客人到总台核对身份，等待通知，确认无误，方可开门。

(三) 客人带走房间物品处理礼仪

把对让给客人，给客人一个台阶。

请客人去房间帮忙查找。

如找到物品，要感谢客人，向客人表示感谢。

(四) 访客接待服务礼仪

了解访客情况及接待要求，提前 10 分钟做好访客接待准备。

电梯口等候，访客到达引领至房间。

根据接待需求为客人提供相应的服务。



酒店服务礼仪

访客离开，礼貌道别引领客人至楼梯口。

征得客人同意清理房间，撤出添置的设备、用品。

(五) 深夜访客处理礼仪

电话联系，提醒客人酒店访问时间要求（晚 11 点 30）。

如需留宿，可到总台办理入住登记手续。

▶ 七、离店服务礼仪

离店服务是为客人提供服务全过程的最后一个环节，我们要遵循礼仪规范要求，高质量地完成我们的服务工作，最后给客人留下美好的印象，使客人高兴而来，满意而归。

事先准备：提前掌握好客人的离店时间，做好各项准备预案。

礼送客人：客人离店，服务员根据客人要求，本着方便客人的原则送别客人。

梯口送别：电梯礼仪请客人进入电梯，协助行李员将行李放入电梯，鞠躬 15°，与客告别。如图 6-12 所示：



图 6-12

➤ 案例分析 ➤

酒店服务工作要把每件事情都做好，没有点完美主义是不可能的，这就要求我们面对每一个困难，都要以积极的态度去面对。这个案例表明，我们的员工真正站在客人的立场上完成了此项工作，把工作推向了完美。“完美”是需要很多付出来支撑的，这是很简单的道理，但要求我们服务从业人员善于注意细微之处，给宾客提供舒适及惊喜的服务，人生的意义只有一个，即臻于完美。

礼仪训练

日常客房服务礼仪中最考验服务员的是应变服务礼仪，请分别就你能想象到的突发状况进行现场模拟，见招拆招。



第三节 投诉处理礼仪

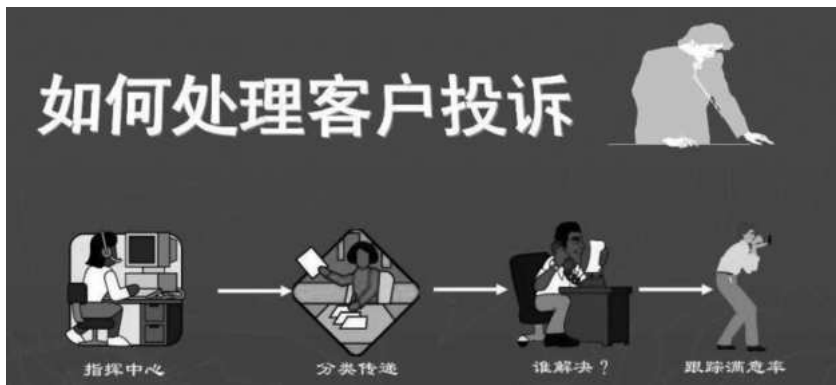
引导案例

某酒店于7—9月份对客房楼层改造，房间内虽有醒目的提示，但客人入住较晚未曾注意到，1402房陈先生7点30时就听见噪声很大的装修声，他打电话到总台投诉了这件事，总台服务员马上通知房务中心到现场查看，房务中心服务员接到电话后立即到13楼制止了施工人员的敲打声，但却未在第一时间向客人说明情况。此时，陈先生认为我们的服务不到位，当客人的要求不存在，接着陈先生要求总机找总经理。总机告诉大堂经理原因，后由大堂经理代表酒店向陈先生道歉，并感谢陈先生为酒店提出的建议，承诺将予以改进。就此事大堂经理已通知工程部，可否在装修的时间上予以调整，工程部最后作出调整，由原来的7点30改成每日9—11点，15—19点施工。

思考： 你从案例中学到了什么？

相关知识

投诉是沟通酒店管理者和客人之间的桥梁，酒店可通过客人的投诉不断发现问题，解决问题，进而改善服务质量，提高管理水平。因此，处理好客人的投诉可以提高客人的满意度和酒店的美誉度。



一、了解投诉产生的原因

客人投诉的原因是多方面的，总结可归为两类：硬件因素与软件因素，对于这两方面的因素，客人投诉的倾向性和投诉的方式是不同的。

1. 客房硬件设施不达标或出现故障

客房设施设备是为客人提供服务的基础，设施设备出现故障，服务态度再好也无



酒店服务礼仪

法弥补。若设施设备保养不善，会严重影响对客服务质量，引起客人投诉。

2. 客房服务质量差

服务质量是服务员对客服务过程中满足客人需求的程度。服务员在服务过程中出现说笑声过高，操作声过大；清洁卫生不及时，卫生质量差等不能满足客人需求的问题，都会引起客人投诉。

3. 服务员的服务态度差

服务工作是一项很艰苦的工作，需要长时间的站立、对顾客微笑、鞠躬、应对各种脾气的客人等，有时服务员会因为过度疲劳而不能坚守服务准则，导致客人不满，引起客人投诉。

4. 客人原因引起的投诉

客人因多种原因，有意、无意带走或损坏客房固定物品，服务员发现后通过正常途径请客人赔偿，客人也可能会产生抱怨，引起客人投诉。

二、处理投诉的原则

“无规矩不成方圆”，原则是底线，是与客人营造良好沟通氛围的关键，只有遵循原则，才能更好地为客人提供服务。

1. 真心诚意地帮助客人解决问题

客人投诉，说明酒店的管理及服务工作有漏洞，说明客人的某些需求尚未被重视。服务员应理解客人的心情，同情客人的处境，努力识别及满足他们的真正需求，满怀诚意地帮助客人解决问题。只有这样，才能赢得客人的信任与好感，才能有助于问题的解决。

2. 绝不与客人争辩

当客人情绪激动时，服务人员更应注意礼貌，绝不能与客人争辩。如果不给客人一个投诉的机会，与客人逞强好胜，表面上看来服务员似乎得胜了，但实际上却输了，因为，当客人被证明犯了错误时，他下次再也不会光临我们的酒店了。因此，服务员应设法平息客人的怒气，请管理人员前来接待客人，解决问题。

3. 不损害酒店的利益

服务员对客人的投诉进行解答时，必须注意合乎逻辑，不能推卸责任，随意贬低他人或其他部门。因为采取这类做法，实际上会使服务员处于一个相互矛盾的地位，一方面，希望酒店的过失能得到客人的谅解，另一方面却在指责酒店的某个部门。其次，除了客人的物品被遗失或损坏外，退款及减少收费不是解决问题的最有效的方法。对于大部分客人投诉，酒店是通过提供面对面的额外服务，以及对客人的关心、体谅、照顾来得到解决的。



投诉处理的方法



三、处理投诉的程序

客房投诉是因客人对服务不满或对设施不满意而出现的抱怨,此抱怨时有发生,如何正确规范地处理,达到客人满意,需要明确投诉处理程序,进行有效处理。

1. 认真听取意见

可以通过提问的方式来弄清问题,集中注意力听取对方的意见能节约对话的时间。

2. 保持冷静

在投诉时,客人总是有理的。不要反驳客人的意见,不要与客人争辩。为了不影响其他客人,可将客人请到办公室内,最好个别地听取客人的投诉,私下交谈容易使客人平静。

3. 表示同情

应设身处地考虑分析问题,对客人的感受要表示理解,用适当的语言给客人以安慰,如“感谢您告诉我这件事”“对于发生这类事件,我感到很遗憾”“我完全理解您的心情”等。因为此时尚未核实客人的投诉,所以只能对客人表示理解与同情,不能肯定是酒店的过错。

4. 给予关心

不应该对客人的投诉采取“大事化小,小事化了”的态度。应该用“这件事情发生在您身上,我感到十分抱歉”诸如此类的语言来表示对投诉客人的关心。在与客人交谈的过程中,注意用姓名来称呼客人。

5. 不转移目标

把注意力集中在客人提出的问题上,不随便引申,不嫁罪于人,不推卸责任,绝不能怪罪客人。

6. 记录要点

把客人投诉的要点记录下来,这样不但可以使客人讲话的速度放慢,缓和客人的情绪,还可以使客人确信,酒店对他反映的问题是重视的。此外,记录的资料可以作为解决问题的根据。

7. 把将要采取的措施告诉客人并征得客人的同意

如有可能,要请客人选择解决问题的方案或补救措施。绝对不能对客人表示,由于权力有限,无能为力,但千万不要向客人作不切实际的许诺。

案例分析

1402 房陈先生最终虽然接受了酒店的道歉,但肯定还有一丝不快。如果房务中心服务员去制止了施工的噪声后,打电话向客人说:“先生,非常抱歉,因装修给您带来了不便,我们已通知暂停施工,施工时间将重新作出调整。”同时将此事立即告知大堂经理或上一级领导进行协调,那么陈先生就不会如此愤怒。



酒店服务礼仪

酒店中的每一位服务员都应树立大局观念，应时刻记着发生在自己身边的事情，必须做到事件有始有终，自己不能解决的，马上向上一级汇报。因此，自己处理好的事情，也须向客人说明，当得知客人表示对酒店服务不满时，尽管不是自己本职工作，但事关酒店的形象与声誉，就应把每件事情从头到尾做好。每一位服务员都应随时随地准备好帮助客人解决问题，并及时更正、弥补，而不应该因为是件细小的事而疏忽了。否则，当客人觉得酒店不重视他的存在，此问题就更严重了，因事态已被扩大化了。

礼仪训练

从网上或者相关书籍上查找客房投诉相关的案例，并进行分析和点评，说出该案例遵守或者违反了哪些原则，并谈谈你的感想。

项目学习效果综合测试

一、填空题

1. 楼层迎接服务礼仪包括 _____、_____、_____、_____ 四个方面。
2. 引领宾客时应走在客人的 _____ 方位引领，距离客人 _____ 远。
3. 住客房的清理，应做到 _____，请勿打扰房的清理，应在下午 _____ 点询问客人是否需要清理。
4. 客人租借物品时应仔细询问租借物品的 _____，送物品时请客人在 _____ 签字。
5. 处理投诉的原则：_____；_____；_____。

二、简答题

1. 简述敲门的操作规范。
2. 简述引领入房的礼仪要求。
3. 简述出房的礼仪规范。
4. 简述离店服务礼仪操作规范。

三、思考与训练

言谈举止不仅能体现员工的职业素质，也能体现企业的精神风貌，服务中礼仪迎客，以礼待客，宾客收到高档礼遇定会留下难以忘怀的美好印象，而您也将展示出您的礼仪修养。

客房服务过程中，最考验服务员的是应变服务礼仪，请思考会遇到的突发状况，进行情境设计，分小组分角色现场模拟，突出礼仪的规范性。



第七章

餐饮服务礼仪



本章导读

餐厅是酒店的重要对客服务部门，其服务质量的好坏将直接影响客人的感受与酒店形象。礼节礼貌是餐饮服务当中不可或缺的一部分，它渗透在餐饮服务的方方面面，贯穿于服务的全过程。每一位餐饮服务工作者都是酒店的“形象代表”。

知识目标

- ✱ 了解中餐和西餐的服务程序和服务标准。
- ✱ 了解中餐和西餐服务的主要内容，掌握具体的服务礼仪。
- ✱ 掌握客房送餐服务流程与礼仪规范。

能力目标

- ✱ 熟知中餐、西餐各种餐具的使用方法。
- ✱ 能根据不同场合熟练运用餐饮礼仪。
- ✱ 能够运用服务礼仪技巧为客人提供周到的送餐服务。

素质目标

- ✱ 通过岗位模拟，养成良好的职业素养和敬业精神，提高职业操守，树立正确的职场价值观。
- ✱ 通过案例辨析，掌握食品营养与卫生，反对铺张浪费，提升节约意识，养成良好的卫生习惯。



第一节 中餐服务礼仪

引导案例

某酒店宴会厅灯火辉煌，一席高档宴会正在有条不紊地进行着，只见身着黑色制服的服务员轻盈穿行在餐桌之间。正当客人准备祝酒时，一位服务员不小心失手打翻了酒杯，酒水洒在了客人身上。“对不起、对不起。”这边道歉声未落，只听那边“哗啦”一声，又一位服务员摔破了酒杯，顿时客人的脸上露出了愠色。这时，宴会厅的经理走上前向客人道歉后解释说：“这些服务员是实习生……”顿时客人的脸色由喜悦变成了愤怒……第二天客人将投诉电话打到了饭店领导的办公室，愤然表示他们请的一位重要客人对酒店的服务很不满意。

思考：你觉得上述案例中宴会厅经理的应对正确吗？案例中确实是实习生做错了事，但只是实习生的问题吗？

相关知识

得体优雅的服务是餐饮服务人员个人素质的重要体现，既能反映出个人的精神面貌和技能水平，也能体现出对客服务态度的好坏和个人修养的高低。得体的服务也是保证餐饮服务质量的重要基础。

一、预订服务礼仪

预订服务通常是餐厅对客服服务的开始环节，预订服务人员除需要掌握岗位知识、服务技巧外，还应该具备良好的工作状态，为客人提供热情、礼貌、周到的服务。

（一）预订服务礼仪

1. 问候客人

当客人到达预订地点时，预订员要起身热情问候客人并邀请客人落座，待客人落座后预订员方可坐下，以示对客人的尊重。如客人是电话预定，电话要在三声之内接起，并礼貌报称。如果不能立即接听电话，搁置时间不能超过 30 秒，随后要向客人致歉。

2. 了解需求

礼貌询问客人姓名、单位、用餐时间、人数、桌数、点餐方式、用餐标准、联系方式及对菜品、就餐环境的要求等，随时在预订簿上做好记录，并根据客人的需求为其安排相应的宴会厅和餐台，并告知客人宴会厅名称或餐台的台号，在交流过程中要注意以姓氏称呼客人（如图 7-1）。



3. 确认预订

复述预定的内容，请客人确认，并告知客人餐位的保留时间。

4. 礼貌道别

当预订结束时，要礼貌向客人致谢并道别。如是电话预订时要等客人先挂断电话。



图 7-1

(二) 预订服务注意事项

(1) 预订员既要精通预订业务，又要具备良好的服务意识和道德素养，应注意服务的主动性，以良好的服务态度尽量满足客人的需求。

(2) 接受预订时，需仔细询问客人的预订要求。对于客人提出的特殊要求，要做好细节记录，逐一填写在预订登记表上。询问需求结束时要对客人的预订内容及要求复述确认。

(3) 如果酒店因某种特殊原因需要更改客人预订的时间或地点，必须事先征得客人的同意并提供替代方案。

(4) 如果酒店无法满足客人的预订要求，应从客人的角度出发，提出建议，切忌生硬拒绝。

(5) 电话预订时，要保持微笑，因为微笑可以通过电话传递给客人，客人能感受到对他的欢迎。



电话预定礼仪

二、餐前准备

良好的开始是成功的一半，餐前准备工作是否充分，直接影响到就餐中对客服务的质量。餐前工作准备到位是对客提供优质服务的基础。

(一) 餐前准备的主要内容

餐前准备主要包含服务人员的素质准备和开餐前的业务准备。服务人员的素质准备包括职业道德、心理、生理、业务知识能力等。开餐前的业务准备包括个人仪容仪表、餐厅环境卫生、餐厅设施设备、物品配备、预订情况等。

客人到餐厅用餐，不仅是在享受美味，同时也是在享受优质的服务，接下来我们



来学习做一名餐厅服务人员在餐前应该掌握的基本服务礼仪。

(二) 桌次座次安排

正式宴请比较讲究，一般宴会都需要安排好桌次与座次，并设置桌次牌和席位名签，宾客在入席前要遵照礼仪落座，所以餐厅服务人员必须明确桌次、座次安排礼仪，以便正确为客人安排桌次、座次，或者正确为客人领位。

1. 中餐座次礼仪

座次通常是指同一餐桌上座次排列的尊卑次序，排列座次的基本规则有五个：以右为上（遵循国际惯例）、居中为上（中央高于两侧）、前排为上（适用所有场合）、以远为上（远离房门为上）、面门为上（良好视野为上）。

(1) 确定主人位。主人位的确定遵循观景为上、面门为上、背墙为上的原则，通常第一主人面对正门而坐。在高档餐厅里，如有优美的景致或演出，观赏角度最好的座位是第一主人位。多桌宴会时，各桌之上均应有一位主桌主人的代表在座，其位置一般与主桌主人同向，根据宴请的性质有时与主桌主人相对而坐，以便于各桌用餐进程一致。

(2) 以近为上，以远为下。以主人席位为中心，以靠近主人位置的远近来依次排列。

(3) 交叉原则。即主宾双方人员穿插安排就座，便于宾主双方交往。

座次安排如图 7-2 所示：

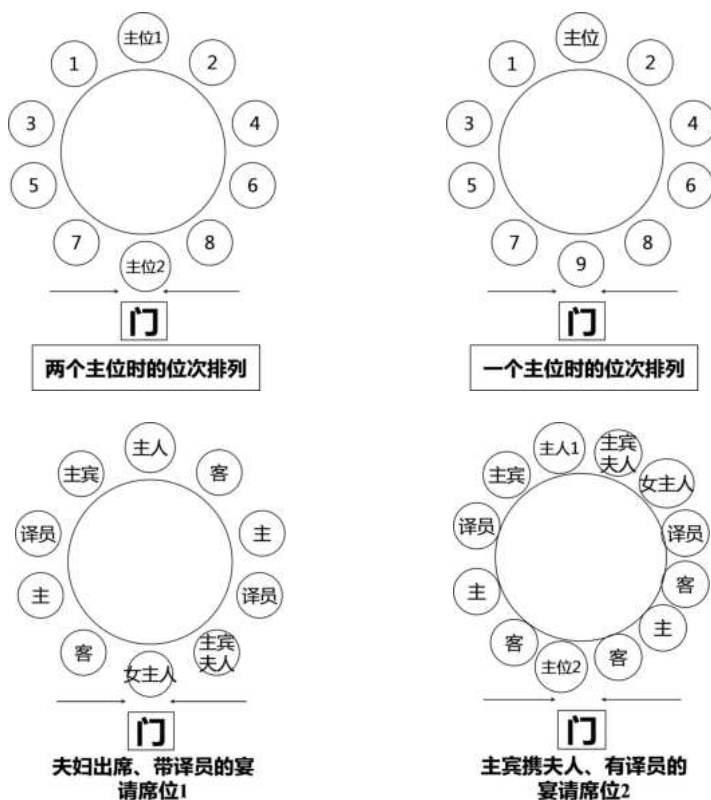


图 7-2



2. 中餐桌次礼仪

中餐的大型宴会，通常要布置多张餐桌，采取中心第一、先右后左、近高远低的原则来确定桌位的主次。

- (1) 中心第一。主桌通常安排在餐厅的醒目位置，远离门口或靠近舞台。
- (2) 先右后左。主桌的右侧桌次高于左侧。
- (3) 近高远低。靠近主桌的桌次高于远离主桌的桌次。

不同桌数的座次安排如图 7-3 所示：

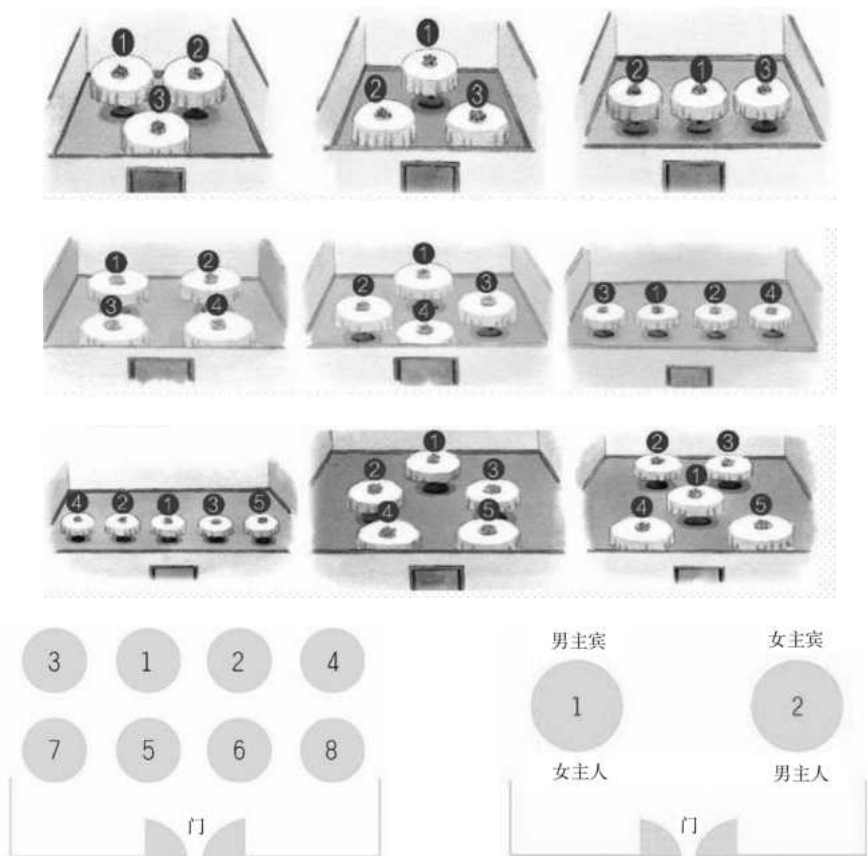


图 7-3

三、引领服务礼仪

引领服务是客人进入餐厅的第一项服务，这一过程虽然短暂，但确能给客人留下深刻的印象。每位引领员都是餐厅的形象代表，都应掌握好引领服务的礼仪规范，为客人提供礼貌、周到的服务。

引领服务礼仪要求如下：

1. 规范站位

按照标准姿势站立在餐厅门口外侧或迎宾台后，面向客人到来方向，面带微笑、



酒店服务礼仪

表情自然，目光平视前方（如图 7-4）。

2. 鞠躬问候

当客人走出电梯，引领员主动向前迎接，鞠躬问候并询问客人就餐信息（如图 7-5）。

3. 引领餐位

引领员在确认客人信息后，用正确的领位姿势引领客人到餐厅座位处，征询客人意见对餐位是否满意，如不满意应主动协调其他餐位。如图 7-6 所示：



图 7-4



图 7-5



图 7-6

4. 拉椅让座

引领员主动为客人拉椅让座，拉椅时应站在椅背正后方，双手握椅背的两侧，后退半步的同时将椅子轻轻向后拉开，以便让客人有足够空间将腿伸开。以右手做邀请的手势示意客人入座。客人即将坐下时，双手扶住椅背两侧，同时右脚抵住椅背，手腿配合慢慢将餐椅向前推送，服务过程应遵循“女士优先、先宾后主”的服务原则。如图 7-7 所示：



图 7-7

5. 礼貌道别

待客人就座后，引领员礼貌向客人鞠躬道别，并祝客人用餐愉快。



礼仪小贴士

引座技巧

- (1) 根据客人的人数安排相应的就餐位置，确保就餐人数与餐桌容纳人数对应。
- (2) 在引座、推荐过程中应当尊重客人的选择，使双方的意见能很好地结合起来。
- (3) 第一批客人到餐厅就餐时，可以将他们安排在比较靠近入口或距离窗户比较近的地方，使后来的客人感到餐厅人气旺盛，营造出热闹的氛围，避免给客人留下门庭冷落的印象。
- (4) 对于带小孩的客人，应尽量将他们安排在离通道较远的地方，以保证小孩的安全，同时，也利于餐厅员工的服务。
- (5) 对于着装鲜艳的女宾，餐厅可以将其安排在较为显眼的地方，可以增加餐厅的亮色。
- (6) 餐厅经营高峰时，引领员要掌握不同桌面客人的就餐动态，做好座位调度、协调工作，以便能够快速地为后来的客人找到位置。

四、点菜服务礼仪

客人就座后，主动询问主人是否可以点菜，得到客人点菜的示意后，站在客人右侧半步距离的地方，上身前倾双手呈递菜单，以示对客人的尊重。若男士携女士一起用餐，应将菜单先递给女士；若多人一起用餐，按照先宾后主的顺序送上菜单。

通常给客人 5—10 分钟看菜单的时间，让客人有充分的时间选择菜肴，若遇客人点菜犹豫不决，则应主动根据客人的时间、人数、大致身份、性别、年龄、国籍、季节等具体情况，主动向客人介绍本餐厅的特色菜、时令菜、创新菜等。尽量介绍一下所点菜肴的烹制时间，以免客人因久等而不耐烦。

等待客人点菜时，精力要集中，随时准备记录。同客人谈话时，上半身略微向前倾，始终保持微笑，客人点的每道菜和饮料都要认真记录，防止出现差错。

了解每日菜肴的供应情况，若客人点的菜品估清，应礼貌解释，并推荐相仿菜式。

当客人点菜完毕，应主动询问是否需要主食及酒水，客人的特殊要求应注明在点菜单上，复述确认后，迅速将菜单送至厨房，尽量减少客人等候时间。

点菜服务过程中，要面带微笑，做到有问必答，回答时要言简意赅，亲切大方。

五、餐间服务礼仪

餐间服务是餐饮服务的主要程序，也是用餐过程时间最长、最复杂的服务环节，通常包含毛巾、餐巾服务，茶水服务，酒水服务，菜品服务等。



(一) 毛巾、餐巾服务礼仪

1. 毛巾服务礼仪

站于客人右侧，按照女士优先、先宾后主的顺序，依次为客人递送毛巾（如图 7-8）。

2. 餐巾服务礼仪

站于客人右手边，右手拿餐巾，侧身将餐巾在客人身后打开，右手在前左手在后为客人铺放餐巾，切忌大力抖动餐巾。如图 7-9 所示：



餐间服务礼仪



图 7-8



图 7-9

(二) 茶水服务礼仪

按照先宾后主、先长后幼的顺序斟倒茶水；斟茶时右手拿杯，不碰杯口；放置茶杯时杯柄朝向客人右手，壶嘴切忌对向客人；茶水斟倒量以七分满为宜。如图 7-10 所示：



图 7-10



（三）菜品服务礼仪

1. 上菜的位置

零点用餐时上菜位置比较灵活，选择比较宽敞的位置上菜，以不打扰客人为主，尽量避免从老人或小孩的身边上菜。宴会上菜时一般选择副主人的右侧或左侧，切忌在主人和主宾身边进行，用餐过程尽量固定一个上菜位置。

2. 上菜的时机

上菜时应注意观察宾客的进餐情况，及时与厨房沟通，控制出菜和上菜的节奏。当客人讲话、祝酒、致辞时，服务人员不能上菜，避免打扰客人而影响用餐气氛。

3. 上菜的礼节

- （1）将菜品放在餐桌或转盘上，要后退一步报菜名，避免口水落入。
- （2）主宾优先。有转盘的圆桌上菜，每一道菜品上桌均要先转至主宾面前，以示尊重。无转盘的餐桌，高级菜、风味菜，要摆在方便主宾食用的位置。
- （3）需要分菜的菜肴或带包装的菜品，比如叫花鸡、锡纸烤鱼等要先上桌供客人观赏之后，再当客人面或拿到备餐台上打开包装，以方便宾客使用。

4. 摆菜时的注意事项

- （1）摆菜时要注意各餐盘间距适当，尽量做到荤素搭配、颜色搭配、器皿搭配。
- （2）整鸡、整鸭、整鱼类菜肴摆放时应注意“鸡不献头，鸭不献掌，鱼不献脊”，即上菜时，不要把鸡头、鸭掌、鱼脊朝向客人。上全鱼时，将鱼腹朝向主宾，因为鱼腹刺少，腴嫩味美。
- （3）有图案的菜肴，如孔雀、凤凰等拼盘，则应将菜肴的观赏面朝向主宾，以示尊重。
- （4）突出主菜。餐桌无转盘时，主菜、高级菜一般应摆放在中间位置。

（四）斟酒服务礼仪

斟酒前的检查。餐厅员工根据客人要求准备好酒水，同时检查酒水质量，如温度是否适宜、商标或酒瓶有无破损等，斟酒之前使用干净的布巾将瓶身擦干净。

示瓶及开瓶。餐厅员工在为客人斟酒前，应先向客人展示酒水的商标，请客人核实确认（如图 7-11）。在开瓶时，瓶口朝上，用手捂遮，避免酒从瓶口喷出溅到客人身上。酒瓶开启后，使用干净餐巾擦拭瓶口。

斟酒的姿势。斟酒有两种姿势，一种是桌斟，另一种是捧斟；桌斟（如图 7-12）采用得较多。通常斟酒从客人右侧进行，切忌酒瓶不要越过客人的头顶。

斟酒的顺序。一般的宴会斟酒顺序是从主宾倒起，然后顺时针方向逐个斟酒。

斟酒的分量。传统上中餐宴会要将酒斟满，表示全心全意。但随着西方文化的影响，传统的斟酒常识也在发生着变化。白酒的斟酒量以 8 分满为宜，红葡萄酒斟至杯子的 2/3，白兰地斟至杯子的 1/5，啤酒和含有气泡的酒水，可以分两次斟倒。



图 7-11



图 7-12

其他注意事项。餐厅员工应精神饱满地站在客人附近，随时关注客人饮酒情况，一般杯中酒水少于斟倒量的 $1/3$ 时，就应上前给客人续斟。

当主人发表讲话时，餐厅员工的一切活动都应当停止，以免对客人的正常活动造成不必要的干扰。当主人发言快要结束时，服务员应当将主人的酒杯递上，以供主人敬酒之用。当主人离席给来宾们敬酒时，服务员要用托盘带着酒水跟随主人，以便及时续斟。

（五）餐间其他服务礼仪

1. 清洁桌面

就餐过程中需要及时清洁桌面，保持桌面整洁，为宾客提供一个舒适、干净、整洁的就餐环境。

（1）撤换餐具。服务员要多巡视、多观察，注意宾客进餐情况，勤巡视每桌宾客的台面，一般宴会的换碟次数不少于三次。

（2）撤换烟灰缸。在就餐进行中，服务员应随时注意烟灰缸的使用情况，客人的烟灰缸有两个烟头或明显的杂物时要及时撤换。撤换时注意操作规范，避免烟灰飞起。

（3）撤换毛巾。一般情况是，客人入席后上第一道毛巾，用完后更换第二道毛巾；就餐过程中遇带壳菜肴要及时更换；餐后上水果前上最后一道毛巾。

（4）服务中要保持转盘、餐台的整洁。如果台布脏了，要及时清理并将溢湿的桌面垫上干净的餐巾。

2. 解决客人就餐问题

（1）当客人暂时不需要服务时，服务员要按标准姿势站立于餐桌附近，约 1.5m 处，关注全部客人的情况，以便及时提供服务。

（2）两个服务员共同为一桌客人服务时，避免在宾客的左右同时服务，也严禁在同一个位置“左右开弓”。

（3）要及时调换碰脏的餐具，如掉落的刀、叉、筷等。



- (4) 有需要去卫生间的客人时，要主动引导客人到卫生间前。
- (5) 宾客起身时，服务员应上前协助拉椅，坐下时协助送椅。
- (6) 在服务过程中，如不小心将酒杯或茶杯打翻，应立即道歉，将酒具或茶具扶起，在溢湿的桌面处垫上干净的餐巾，并给客人更换干净的酒杯或茶杯，及时斟上酒水或茶水。



礼仪故事屋

重要的服务仪容

某报社记者吴先生为做一次重要采访，下榻于北京某饭店。经过连续几日的辛苦采访，最后圆满完成任务。吴先生与二位同事打算庆祝一下，当他们来到餐厅，接待他们的是一位五官清秀的服务员，接待服务工作做得很好，但是她面无血色显得无精打采。吴先生一看到她就觉得没了刚才的好情绪，仔细留意才发现，原先这位服务员没有化工作淡妆，在餐厅昏黄的灯光下显得病态十足，这又怎能让人看了有好情绪就餐呢？当开始上菜时，吴先生又突然看到传菜员涂的指甲油缺了一块，当下吴先生第一个反映就是“不知是不是掉入我的菜里了？”但为了不惊扰其他客人用餐，吴先生没有将他的怀疑说出来。但这顿饭吃得吴先生心里总不舒服。最后，他们唤柜台内服务员结账，而服务员却一向对着反光玻璃墙面修饰自我的妆容，丝毫没注意到客人的需要，到本次用餐结束，吴先生对该饭店的服务十分不满。

俗话说：“病从口入”，人们日常饮食卫生直接关系到自身的健康。因此，餐厅服务员的个人卫生应符合《中华人民共和国食品安全法》中关于餐饮从业人员的卫生要求与健康检查的规定。

故事启发：

看来服务员不注重自我的仪容仪表、个人卫生或过于修饰自我的仪容、仪表都会影响服务质量，因此，餐饮服务人员应严格遵守岗位标准与规范；民以食为天，食以安为先，食品安全是关系人民群众生命健康的头等大事。习近平总书记一直非常关心食品安全，对食品安全提出四个最严的要求：最严谨的标准、最严格的监管、最严厉的处罚、最严肃的问责。做为酒店从业人员，我们更加要以身作则。

从孔子的言论中不难看出，礼仪是适应调节人际关系的需要而产生和发展的。

六、结账服务礼仪

结账服务是中餐服务的一个重要环节，中餐服务员应熟练掌握结账服务的礼仪规范，以为客人提供优质的服务。



（一）结账礼仪

1. 结账准备

上菜完毕后，值台服务员要到收银处核对账单，做好结账准备。当客人提出结账时，请客人稍候，立即去收银台取账单，将账单放入账单夹或小托盘内，准备结账用笔。

2. 递送账单

走到主人右侧，打开账单夹，右手持账单夹上端，左手轻托账单夹下端，身体略向前倾，递至主人面前，请主人核查账单。并礼貌地说：“先生/小姐，这是您的账单，请过目。”（如图 7-13）如客人要求报出消费总额时，方可报出数额，同时对客人的疑问要耐心解释。



图 7-13

3. 结账

根据客人要求引领客人到吧台结账或由服务员代客人结账。如代客结账完毕后，将账单上联及零钱（或卡、发票等）放到账单夹内，返回站在客人右侧，打开账单夹，递给客人说：“这是找您的零钱，请收好。”并礼貌致谢。

（二）结账服务注意事项

1. 注意结账时间

服务员一般不要催促客人结账，结账应由宾客主动提出，以免打扰客人或有催赶客人离开的嫌疑。

2. 注意结账对象

在散客结账时，应分清由谁付款，如果搞错了付款对象，容易造成客人对饭店的不满。

3. 注意服务态度

结账时最容易出现客人对账单有疑问的情况，这时服务员一定要态度友好，认真核对，认真解释，不要与客人发生冲突。



七、送客礼仪

送客意味着餐饮服务工作的结束,在送客过程中,服务员应做到礼貌、耐心、细致、周到,使客人高兴而来、满意而归。

(一) 征询意见

主动征询客人用餐建议,做好记录,同时向客人表示感谢。

(二) 礼貌道别

宾客用餐完毕起身离座时,应主动为其拉椅,并提醒宾客不要遗忘个人物品。

热情告别并欢迎再次光临,视具体情况目送或跟送至餐厅门口。如图 7-14 所示:

鞠躬送客,微笑目送客人离开。

(三) 物品检查

检查客人衣物,及时准确地将衣帽递给宾客。

再次检查确认是否有客人遗留的物品。



图 7-14

案例分析

作为现场的督导人员,对发生的事情首先应对客人表示真诚的歉意。同时一定要注意语言得体、解释得当,切不可信口开河随意乱讲。上面案例中的管理人员由于解释欠妥,不但没有使客人得到安抚,反而起到了火上浇油的作用,这种掩耳盗铃的做法,往往会错过处理投诉的最佳时机,使事情变得更加复杂,埋下隐患。作为管理者遇到事情,不要光想着推卸责任,心中要装着客人,处理问题要有大局观。

实习生培训未达标就直接为客人服务是某些部门的老问题。我们认为培训部及用人部门要将培训落到实处,重视培训效果,做到事事有标准、人人有师傅,让实习生从业务技能到心理素质都能得到锻炼。实习生经过考核符合工作要求后,得到部门经理、岗位主管的认可,方可上岗实习。出现了问题,造成不可挽回的损失时,从管理者到老员工都要承担责任,饭店不能只处理实习生。

礼仪训练

1. 今天是王老先生的八十大寿,一双儿女携带子女为老人举办了宴会,王老先生、王老太太以及子女,孙子和外孙女 8 人,应该如何安排座次呢?
2. 铁板牛肉是某店的招牌菜,肉质鲜嫩可口,深受广大食客的欢迎。一次实习生小李为客人上此菜时,被突然起身的客人打翻了铁板,造成了小李和客人不同程度的烫伤。如何避免此类事件的再次发生呢?



第二节 西餐服务礼仪

引导案例

×××西餐厅用餐的宾客很多，这里有全城最好的厨师，最佳的乐手和优雅贴心的侍者。迎宾员 Daisy 微笑着站在餐厅门口，礼貌而亲切地问候着前来用餐的客人。史密斯夫妇和史密斯的好友及夫人共 10 人走进餐厅，Daisy 将其引领到预定的座位，值台服务员 Lily 迎上来，一边打招呼一边为客人拉椅让座，送上冰水和面包，开始了一系列服务。

思考：迎宾员 Daisy 和服务员 Lily 应如何安排他们就座呢？该从哪位客人开始点菜呢？

相关知识

掌握西餐用餐的基本礼仪，可以提高客人的满意度，训练有素的服务人员是“服务绅士的绅士，服务淑女的淑女。”

一、西餐入座礼仪

西餐非常讲究餐桌礼仪，越是正式的场合，座次安排就显得越是重要，首先我们一起来了解一下西餐座次的安排需要遵循哪些原则。

（一）座次安排的原则

1. 女士优先

在西餐礼仪里，女士处处备受尊重，在安排用餐座次的时候，一般女主人作为第一主人，在主位就座。而男主人为第二主人，坐在第二主人的位置上。

2. 以右为尊

就某一特定位置而言，按礼仪规范其右侧要高于左侧之位。例如，男主宾安排坐在女主人的右方，女主宾坐在男主人的右方。

3. 面门为上

面对餐厅正门的位置通常在位次的序列上要高于背对餐厅正门的位子。一般女主人的位置正对着门，男主人的位置背对着门。

4. 交叉排列

正式西餐一向被视为交际场合，西方的习俗是男女交叉安排，以便广交朋友，即使是夫妻也是如此。



西餐座次礼仪



(二) 不同台型的座次安排

西式宴会，根据宴会的人数、餐厅的形状以及主办单位的要求等，常以方桌合并摆成各种台型，比如一字形长桌式、U 字形、T 字形等，其中以一字形长桌式摆设较为普遍。不同台型具体的座次安排如下：

1. “一”字形长桌式的座次安排

按照台型与餐厅门的方向来定，长桌式有两种安排座次的方式：

- (1) “纵向”长桌式（如图 7-15）根据西餐座次安排原则，应该安排男、女主人对坐于长桌的两端，女主人面门而坐。
- (2) “横向”长桌式（如图 7-16）应该安排男、女主人在长桌中央的两侧相对而坐，同样是女主人面门而坐。

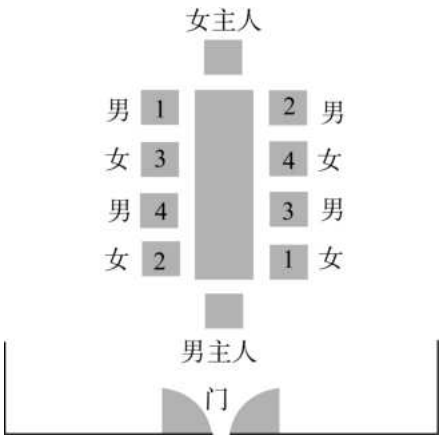


图 7-15

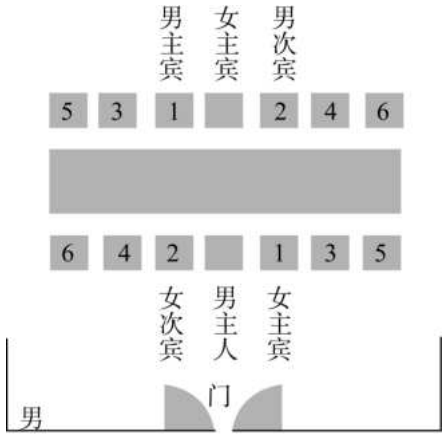


图 7-16

2. “U”字形台型（如图 7-17）

“U”字形台型的座次安排是：横向为上，主人在横向餐台的中间，主客方交叉安排。

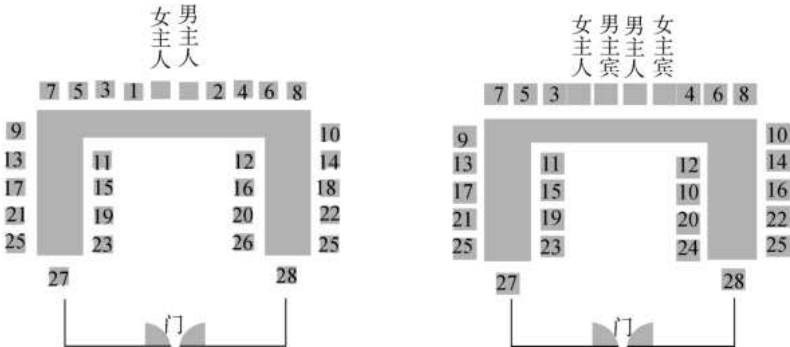


图 7-17



3. “T” 字形台型 (如图 7-18)

“T” 字形台型的座次安排是：横向为上，主人居中，主宾安排在主人两侧。

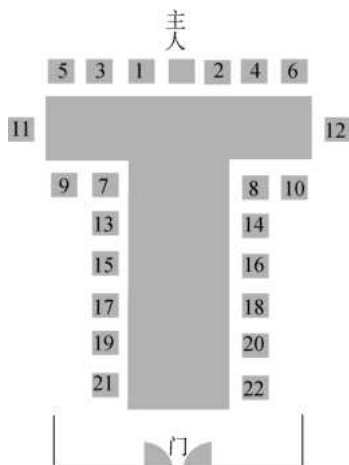


图 7-18

4. 圆桌和方桌时的座次安排 (如图 7-19、图 7-20)



图 7-19

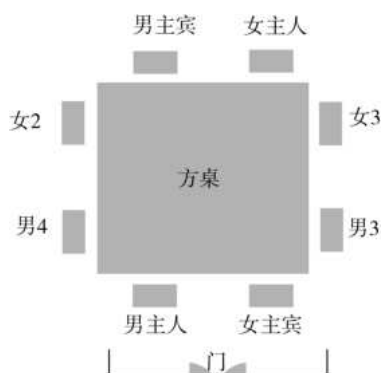


图 7-20

(三) 座次安排的注意事项

西餐座次安排在遵循以上原则的基础上，还有几种情况需要注意：

如果男女二人同来餐厅，应安排女士坐在男士的右边，还得注意不可让她坐在人来人往的过道边。若只有一个靠墙的位置，应请女士就座，男士坐在她的对面。

如果是两对夫妻就餐，安排夫人们坐在靠墙的位置上，先生则坐在各自夫人的对面。

如果两位男士陪同一位女士进餐，应安排女士坐在两位男士的中间。

如果两位同性进餐，那么靠墙的位置应安排给其中的年长者。

另外，西餐还有个规矩，即每个人入座或离座，均应从座椅的左侧进出，所以为



客人拉椅时注意左侧开口大一些。

二、西餐点菜服务礼仪

西餐用餐菜肴地提供一般有零点 (A la carte) 和套餐 (Table d'hôte) 两种形式, 正式的西餐宴会通常安排套餐, 其他情况多为零点。西餐用餐的特点是分餐制, 所以点菜时要按照顺序为客人依次点菜。

(一) 递送菜单 (如图 7-21)



图 7-21

菜单应先递给女士, 无女士则先递给长者。如果有很多人一起用餐, 则可以将菜单递给主宾。

递送菜单时要微笑着对客人说 “Here is our menu, take your time please”。

(二) 点菜注意事项 (如图 7-22)

点菜时从主宾开始, 逆时针方向依次进行。

应给客人充裕的时间选择, 也可看情况介绍一些招牌菜 (house specialty) 或当日有特价的菜式 (today's special)。

待客人将菜单浏览一遍, 抬头寻找服务员时, 微笑上前询问客人是否可以点菜 (May I take your order?)。

在接受点菜时, 必须问清客人的需求并做好记录。“您喜欢怎样做您点的……?” (How would you like your ...?) 例如, 牛羊肉通常有四种不同的成熟度, 即全熟 (well-done)、七成熟 (medium-well)、五成熟 (medium)、三成熟 (rare)。

如果某道菜需要花费较长的时间做准备, 一定要事先说清楚: “恐怕这道菜需要花些时间来准备,” (I am afraid it will take some time to prepare) 并且问明对方是否介意, 以免耽误了赶时间的客人。此时, 可以推荐其他准备时间短的菜式: “如果您赶时间, 我推荐您……” (If you are in a hurry, I would recommend ...)

点菜完毕后, 要重复客人订单。(May I repeat your order?)



图 7-22

礼仪小贴士

如 2 人以上用餐结账时，需要询问客人是分单还是合单结账。(One bill, or separate bills?) 因为西方国家的习惯是：一般朋友或同事之间并不常请客，即便是在一起用餐也是各自结账，服务员应问清楚以免弄得客人尴尬。

三、上菜服务礼仪

西餐服务经过多年的发展，各国和各地区都形成了自己的特色和不同的服务方式。比较有影响力的是法式服务、美式服务、英式服务、俄式服务等。在这里介绍具有法式服务、美式服务特点，一般西餐宴会通用的上菜服务礼仪常识。

(一) 西餐宴会上菜的顺序

西餐为客人上菜是有规定顺序的，先上头盘、汤，再上副菜、主菜，之后上蔬菜、甜品，最后提供咖啡或茶。而且必须是客人吃完一道菜才可上下一道菜。

(二) 西餐宴会上菜服务礼仪操作要点

- 一是派包、汁酱从左侧。
- 二是上菜、上酒从右侧。
- 三是上不同的菜肴之前提供不同的配套餐具。
- 四是右侧撤盘，连并撤下相应餐具。
- 五是菜肴主体部分靠近客人。
- 六是上菜时要说：Enjoy your meal, please.
- 七是撤盘时说：Excuse me, may I take it away?



西餐上菜服务礼仪

四、西餐餐具礼仪

在西餐礼仪师的眼里，高级西餐厅只有两种人：一种是尊重西餐文化的懂行食客，一种是不懂装懂的失礼客人。“Table manners start from napkin.” 是西餐礼仪中的一



句俗语，意思是“餐桌礼仪从餐巾开始”。

（一）西餐餐巾服务礼仪（如图 7-23）



图 7-23

西餐餐巾折花花型要简洁大方，折叠时注意卫生；打开后的餐巾如果有太多的褶皱是非常不美观的。

西餐餐巾通常会叠成一定的图案放置在就餐者桌面或垫在盘底。餐巾一般为方形，需要折成三角形平铺在客人并拢的大腿上，直角朝向膝盖方向。

餐巾是用来擦嘴巴的，如果客人餐中不小心把餐巾掉在地上了，服务员一定要及时上前捡起，并为客人更换一块干净的餐巾重新铺上。

餐巾要在客人喝完餐后咖啡之后，才能收走。

在西餐，餐巾还有暗示的作用，比如当女主人铺开餐巾时暗示用餐开始；当女主人把餐巾放到桌上时暗示用餐结束，所以服务人员铺餐巾时要注意时机和顺序。

如果用餐途中客人把餐巾放在椅面上离开，是表示还没吃完，服务员是不能收台的。但如果客人把餐巾放在桌面上，则暗示不再吃了，服务员可以撤掉了。

（二）刀叉礼仪

在西餐礼仪中，刀叉不同的摆法有不同的含义，餐具的摆放方式已成为顾客与服务人员沟通的一种固定语言。服务员通过刀叉的摆放便能够知道客人的不同需求。如图 7-24 所示：

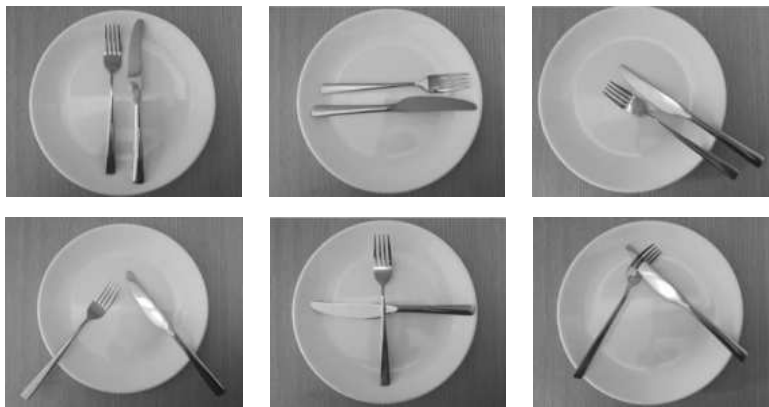


图 7-24



酒店服务礼仪

1. 刀叉平行摆放

有美式、欧式两种方式，美式是餐叉头朝上，欧式则是餐叉头朝下，刀叉平行摆放时，均表示客人已经吃完，服务员需要及时收走餐具。如果用餐后，客人将刀叉平行横放在盘中，是表示用餐满意，这是对食物或服务员的称赞。

2. 刀叉八字形摆放

表示客人还没有吃完，中场休息一下或是暂时离开一会，这时候服务员千万不要把客人的餐具收走。

3. 刀叉交叉摆放

当刀叉呈十字形交叉摆放时表示客人在等餐，服务员看到要及时查看上菜情况，尽快上下一道菜；如果还未烹调完毕，需要向客人说明等待时间。但在用餐后，如果客人将刀叉交叉放置，呈一个 X 形状，则是表示对用餐的不满，服务员应该及时汇报，由上级主动询问客人意见，以便改进提升。

五、咖啡服务礼仪

（一）咖啡杯、勺的摆放

通常喝咖啡都是使用右手端杯碟和加糖奶，所以在服务时我们需要把咖啡杯把、勺柄朝向客人的右手边。如图 7-25 所示：



图 7-25

（二）提供咖啡注意事项

通常喝咖啡都是使用右手端杯碟和加糖奶，所以在服务时我们需要把咖啡杯把、勺柄朝向客人的右手边。

为了让客人更好地品尝咖啡的本味，记得随咖啡一起上一杯冰水。

每个客人的口味都不一样，把装满的糖缸和奶缸摆放在客人面前，给客人加糖、奶会让人觉得过于热情反而有失礼仪。

可以续杯的咖啡，在为客人添加咖啡时，不要把咖啡杯从咖啡碟中拿起来倒，直接用咖啡壶从客人的右手边往杯子里添加就可以了。

如果客人点的是冰咖啡记得要跟配吸管、搅拌棒，不要忘记带一张杯垫放在杯子下面，要不然冷凝水把桌布浸湿会让客人感觉很不自在。



案例分析

×××西餐厅今晚用餐的宾客好多。伴随着迎宾员 Daisy 热情的问候，史密斯夫妇和史密斯的好友及夫人共 10 人走进餐厅。Daisy 将她们引领到预定的座位（参照图 7-16），按照女士优先，交叉安排的原则一一为宾客拉椅让座。史密斯夫人坐的位置正对餐厅的演出台，今晚将有著名的乐队演奏，她们慕名而来，心情十分愉悦。同时值台服务员 Lily 迎上来，一边打招呼一边协助 Daisy 为客人拉椅让座，很快送上冰水和面包，她把菜单从史密斯夫人开始依次递给宾客，微笑着说 "Here is our menu, take your time please"。

礼仪训练

1. 西餐长桌、圆桌、方桌座次安排。
2. 以小组为单位模拟西餐点菜、上菜、撤盘、咖啡服务训练。

第三节 客房送餐服务礼仪

引导案例

晚上 11 点，送餐部电话响个不停，原来是 419 房间的客人刚入住，要求送餐到房间。

“先生，您需要用些什么？”

“风干鸡、红烧鲈鱼、麻婆豆腐、西红柿炒鸡蛋再来份米饭。”

“好的，先生。”服务员说完便搁下电话立即通知厨房，大约过了 30 分钟，419 客人又一个电话，还未等服务员开口便一顿骂：“想把人饿死吗？还说是五星级，到现在还没送来。”服务员刚要道歉，对方已经将电话挂断，服务员再次跟催厨房，5 分钟以后晚餐终于送进了 419 房，送餐员刚离开房间，客人又一个电话打到送餐部：“两个人，送一副餐具，是让我们轮流吃吗？”

思考：本案例中服务员有什么做得不到位的地方？

相关知识

大多数客房送餐服务预定是通过电话完成的，因此电话接听技巧和专业的电话礼仪是创造良好印象的关键。



一、订餐服务礼仪

(一) 问候

迅速接听电话非常重要，星级酒店的标准是电话铃响三声之内用左手拿起话筒；礼貌问候并询问客人用餐人数和姓氏；声音愉悦，吐字清楚，语音甜美；在整个订餐的过程中至少一次使用姓氏称呼客人。如图 7-26 所示：

礼貌用语示例：

Room service，您好，送餐服务，请问有什么可以帮您？

请问先生 / 小姐您贵姓呢？

好的，王先生，请问您房间几位用餐？



图 7-26

(二) 点单服务礼仪

根据送餐菜单为客人点菜，客人点菜时要认真聆听并做好记录；记录要认真、清晰；客人点的特殊菜品要询问制作要求，例如牛羊肉需要询问成熟度和汁酱；询问客人酒水需求，根据客人要求做好记录，并根据天气和菜品与酒水科学搭配，给予客人合理建议。客人点完菜品和酒水后，要及时询问客人的结账方式，便于准备零钱和发票。

服务语言示例：

请问您喜欢吃点什么呢，我们可以为您提供西式菜品和中式菜品。

请问您需要来点什么酒水吗？我们餐厅可以为您提供……

请问您是怎样结账？签房账还是现金结账？

(三) 重复点单

客人点单完毕时，为保证服务质量避免出错，主动为客人重复订单，重复所点的菜品和酒水，确认客人的房间号码并告知所需等待的时间；得到客人确认后，感谢客人的点单；待客人挂断电话后服务员方可挂断电话。

服务语言示例：

您是××房间，×位用餐，您刚才点了×××和×××，您是用×××方式结账，这些菜大约需要××分钟送到您的房间，您看可以吗？

感谢您的来电，再见。

二、送餐服务礼仪

(一) 送餐准备

送餐服务应当做好充分的准备，一次性为客人服务到位是基本的礼貌原则。根据客人所点的菜品准备餐具，将准备好的餐具和食物放于托盘内或送餐车上。根据客人



所点的酒水及房间人数准备杯具、酒刀、杯盖、杯垫、搅棒、吸管、冰桶和冰等。核对账单是否与客人所点菜品和酒水的种类和数量一致，遇到签房账的客人服务员要向收银员了解房主的姓名及押金情况；遇到现金结账的客人要准备好零钱和发票。

（二）送餐服务礼仪

1. 敲门

到达客房时，确认好房间号后用右手中指关节，轻轻敲门三下报称呼，音量适中。如若敲门后无应答，应间隔 5 秒钟左右再敲一次，连续三次后可轻按门铃。

服务语言要规范：

“Room service，您好，送餐服务员。”

2. 进房间

征得客人允许后再进入房间，面带微笑礼貌问候，将餐车推入房间。进入房间时，必须尊重客人的隐私，做到“三不”不多看、不多听、不逗留。礼貌询问用餐位置，据客人要求位置将菜品放好，使用餐车时，应按照客人的要求停放在相应位置并以脚闸固定，把椅子搬到送餐车处；向客人介绍所点菜品。如图 7-27 所示：



送餐敲门入房礼仪



图 7-27

服务语言示例：

“早上好/中午好/晚上好，这是您点的送餐，我可以为您放在房间里吗？”

“请问您喜欢在哪个位置用餐呢？茶几还是写字桌上呢？”

3. 结账

根据事先询问的客人的结账方式为客人结账，将收银夹打开双手递于客人——双手接过现金递上零钱和发票，现金要当面点清，注意辨别真伪；签房账的客人签过字后要查看是否与收银台提供的姓名一致。如图 7-28 所示：



房内结账礼仪



图 7-28

服务语言示例：

“感谢您的点单，这是您的账单，一共消费了××元。谢谢您，一共收您××元，这是找您的零钱和发票请收好。麻烦您在账单上签名，谢谢您。”

▶ 三、收餐服务礼仪

（一）房间收餐

检查订餐记录，确认房间号码。

按照订餐记录定时收餐。早餐可在送餐 30 分钟后，午晚餐可在送餐 60 分钟后打电话收餐（打电话先问候客人，报告身份，询问客人是否用餐完毕）。

礼貌敲门，客人开门后，主动问候，得到客人允许后进入房间并致谢。

迅速整理餐盘和餐车，检查是否有客人物品混在其中。

询问客人是否有其他要求，再次祝客人住店愉快，礼貌道别。

（二）楼层收餐

如果客人已离开房间，请楼层服务员协助打开房门收取餐具。

如果客人将餐具放到房间门口，客房部及时通知送餐部收餐。

安静、迅速地清理送餐用具。

收餐完毕，详细记录。

● 礼仪小贴士

客房送餐服务非常讲究时间的准确性。一般情况下，提供早餐在 20 分钟以内，提供午、晚餐在 30 分钟以内。送餐的时间要把控到位，距离预约的时间要恰到好处。



案例分析

酒店的送餐服务是高星级酒店的一项常规服务，它具有严格的时间限制，但也与客人所点的菜的烹饪时间相联系。此案例中客人所点的菜与他跟催的时间显然是不符合的，因为红烧鲈鱼的烹饪时间较长，所以作为订餐员首先要对客人所点菜品的一些相关知识进行了解，这样才能给予客人一个明确的答复。当客人订完餐后即告知一个明确的时间，若某一菜制作较麻烦应向客人事先说明避免引起投诉，但无论怎样，酒店给予客人的任何承诺都必须做到、做好，这关系到酒店的声誉。

礼仪训练

以小组为单位，模拟客房送餐的礼仪规范。小组成员分别扮演客人、服务员、餐厅领班或主管，共同完成情景展示。

项目学习效果综合测试

一、填空题

1. 待客人浏览菜单后_____，值班服务员要主动礼貌地问候客人，咨询客人是否点菜。
2. 接受客人点菜时，要站在宾客_____，左手持菜单，右手持笔，身体微前倾，认真倾听客人的叙述。
3. 填写记录的要求是_____，对点菜单_____。
4. 撤换烟灰缸时应用托盘托上干净的烟灰缸，从客人的右侧把干净的烟灰缸和_____一起撤下，再把_____干净的餐桌上。
5. 进房敲门的礼仪操作要点是：用右手手中指关节，轻轻敲门_____下报称呼，音量适中；若_____秒内无应答应再敲一次，连续_____次后可轻轻按一下门铃。

二、简答题

1. 简述中餐的桌次安排。
2. 简述撤换骨碟的时机。
3. 简述西餐席次安排的原则。
4. 西餐上菜的顺序有什么讲究？
5. 简述客房送餐服务礼仪。

三、思考与训练

案例分析：

位于上海东北角的某宾馆餐厅内，宾客甚众。坐在第18桌前有3位客人，其中两



酒店服务礼仪

位是钟医生夫妇，还有一位是钟医生20年未遇的老同学许经理。由于故人相逢。谈得投机，不知不觉两小时过去了。毕竟都是年近半面的中年人，胃口大不如学生时代。钟医生为尽地主之谊，一口气点了七八道菜、两道点心。再加上四小碟冷菜和饮料，三人都已是“饱和”状态。钟医生夫妇眼看桌上还剩有不少好菜，不免有些惋惜。

负责这个区的服务员小李接待很得体，自始至终都挂着甜甜的微笑，出言吐语、行为举止，处处流露出受过正规训练的素质。此刻她见三位客人已有离席之意，便准备好账单，随时听候招呼。果然，钟医生向她招手了，账很快便结清了，小李转身送来找回的钱时手里多了一样东西：“一个精美的盒子，里面有若干食品袋。”钟医生夫妇不解此意，正要开口询问，小李已经轻声细语地说道：“请问，剩下的菜是否要装在袋中带走？”

三位客人感到十分新鲜，不觉接过盒子端详起来，方方正正的盒子，不大不小，两只拎带仿佛鸟儿的一对翅膀，只见盒子上面还有两行书法工整挺拔的题字：“拎走剩余饭菜，留下勤俭美德。”这优美的书法，配以餐厅的装潢布置，给客人以一种高雅文化的享受。钟医生便问服务员小李，是谁写得这手好字，小李告诉他们，这是饭店总经理亲自题的字。总经理是个书法迷，甚有功底，连盒子都是他亲自精心设计的。

“我们不能辜负总经理先生的一片心意。来，把剩菜倒进袋中，明天还能美美吃一顿！”豪爽的钟医生说着便装了起来。

- (1) 你认可小李的做法吗？小李的服务体现在哪些方面？
- (2) 结合上述案例，谈谈你对坚守“粮”心，拒绝浪费的看法和理解。



第八章

会展服务礼仪



本章导读

会展服务礼仪是主办方或承办方在会展前的策划和准备、会展期间的实施以及会展后续服务过程中展现出的一种行业规范。特别是服务人员在会展服务活动中所表现出来的律己、敬人的良好品行，涉及穿着、交往、言谈、沟通等内容。在各种会展活动中，面对各界领导、各类客户，服务人员能否灵活运用专业的、规范的服务礼仪，直接影响企业在公众心目中的形象。

知识目标

- ✱ 了解会展准备过程中的礼仪要求。
- ✱ 熟悉不同会议座次安排。
- ✱ 掌握会展期间的服务礼仪规范。

能力目标

- ✱ 能够正确安排会议座次。
- ✱ 能够正确运用会议服务礼仪，提供迎宾服务与会中服务。

素质目标

- ✱ 通过情境体验，体会务实求细的服务理念，培养精益求精的工匠精神。
- ✱ 通过礼仪规范强化，培养注重细节、主动自觉的职业品质，增强高品质服务的职业意识。



第一节 会议服务礼仪



礼仪故事屋

人民大会堂高品质服务

2021年11月17日，人民大会堂宾馆有限公司通过线上举行了校园专场招聘会。成功通过面试的同学们已到岗实习三月有余了，他们不仅顺利完成了从海联学生到人民大会堂工作人员身份的转变，更用自己的专业为更多宾客带去优质的服务。

据悉，此次前往人民大会堂实习的海联学子，有幸参与了2022年全国两会的接待工作。她们时刻奉行着微笑服务理念，为各地参会人员提供了精准、精细、精心的服务，也让参与其中的每一位海联人受益匪浅！

她们是精挑细选的优秀服务员，她们是人民大会堂会场中的礼仪担当，组委会邀请专业人员进行培训，从一颦一笑开始，全部进行强化培训。规范服务礼仪，优化服务流程，精心做好会场布置、会务服务、人员指引等，充分展现精细、得体的服务形象。精益求精，一切都只为在大会上更好的呈现。

案例启发：

一个手势、一个眼神，一个微笑，让每一个走进会场的人，都能感受到服务员的职业素养，体会到这里管理上、训练上的细致入微。

故事中精准、精细、精心的服务，不仅培养了服务人员爱岗敬业的劳动态度，还增强了学生的职业自豪感。如果服务标准不高，不仅会引起参会者的不满，我们的服务价值也难以体现。不仅会引起参会者的不满，我们的服务价值也难以体现。所以，会议服务过程中，应注意一系列的职业礼仪规范，高标准、严要求，提供让顾客“满意+惊喜”的高品质服务。

引导案例

客人张先生检查会议室的布置情况。会议室原有座位46个，而会议人数则为60人，张先生发现会议室增加了椅子，却未增加茶几，但服务员小赵解释道：一是会议室太小，茶几恐怕放不下；二是没有那么多茶几。事后张先生找到客房部经理才解决了茶几问题。

张先生问服务员小赵：“主席台座次牌应如何摆放？”小赵回答道：“不好意思，先生，这事不归我管，我不清楚。”张先生又准备安排休闲活动，再次询问服务员小赵：“请问水库风景区怎么走？”小赵抱歉地笑了笑说：“对不起，先生，我不知道。”张先生扫兴地摇了摇头。

思考：你认为小赵哪些地方做得不妥？



相关知识

会议服务礼仪，是指召开会议前、会议中、会议后应注意的一系列职业礼仪规范，会议服务人员懂得会议服务礼仪是保证会议服务顺利开展的前提条件。

一、会前服务礼仪

(一) 明确任务和人员分工

会议室的服务工作实行固定划分制，根据会议室开会的频率、容纳人数的多少、重要性来进行会议室的工作量划分。

会议人员负责管辖所划分的会议室内整体保洁、会议服务以及设备设施管理等工作。

会议室服务工作也可以根据实际情况进行临时性安排。

接到会议通知时，要及时做好记录，询问清楚会议内容、会议地点、人数、时间及有关要求，并及时反馈给相关会议服务人员。



会场座次安排原则

(二) 会议座次

1. 小型会议座次安排

小型会议通常安排在会客厅或办公室，它的主要特征是全体与会者均应排座次，不用设置专用的主席台。

双方一般围桌而坐，宾主相对而坐。以正门为准，主方在背门一侧，客方面向正门，主要领导居中，其他人按国际惯例的礼宾顺序左右排列；或主方在正门左侧，客方在右侧。如图 8-1 所示：

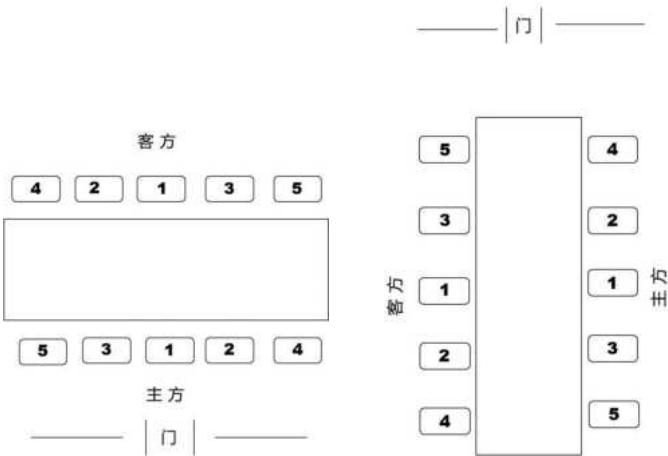


图 8-1

2. 大型会议座次安排

大型会议一般设有主席台，主席台一般面对会场主入口。按照国际惯例主席台座



次排列基本规则有三：一是前排高于后排，二是中央高于两侧，三是右侧高于左侧。注意判断左右的基准是主席台上就座的视线，而不是观众的视线。如图 8-2 所示：



图 8-2

礼仪小贴士

在各种类型的国际交往中，大到政治磋商、商务往来、文化交流，小到私人接触、社交应酬，但凡有必要确定并排列具体位置，“以右为尊”都是普遍适用的，而我国政务会议座次安排还需遵循“以左为尊”的原则。

在实际情况下，某些场合还会有一些更适合的座位布置方式，但是，无论何种方式，都必须体现出双方或各方相互平等的观念，不可厚此薄彼。

（三）物品准备

对顾客提出的会议要求要尽快解决，自己解决不了的要及时上报主管领导。

会议服务人员必须按顾客要求的时间提前做好会前物品及会议服务的准备工作，根据会议要求，摆放座签、茶杯、矿泉水、果盘、加热小毛巾等，所有的会议准备工作必须在会前 30 分钟全部完成。

会场桌椅、茶杯、座签等物品摆放要求整齐、规范，用尺子衡量，达到横对齐、竖对直的标准。茶杯放在参会人员的正前方，与参会人员保持 2 尺左右的距离，杯与杯摆放的距离相等，摆放在一条直线上，杯把向右侧；矿泉水摆放时，商标面一律朝向参会人员。

提前打好开水备用，打开会议室门，进行室内通风。

二、会间服务礼仪

（一）迎宾服务

重大会议召开如需要礼仪迎宾活动时，会议服务人员应化淡妆、身着礼仪服饰提前 10 分钟在会议室门口进行迎宾。

迎宾服务一般按照会议的规模性、重要性或顾客的需要安排 2 名或 4 名服务人员对称站立会议室门口进行迎宾。

站立的时候站姿标准，面带微笑迎接客人到来，站立时不得依靠它物，不得交头接耳。客人出现在入口处时，服务人员及时上前，行鞠躬礼迎接客人。走在客人的侧



前方 1—1.5 米引领客人。服务语言：“您好，您是参加××会议的对吗？您这边请。”行走过程中，要及时地照顾行走的客人（大约 3 步一回头）。

迎宾人员要熟悉会场内座次的摆放，确保准确、快速引导与会人员就座。

若会议中间有休息时间，服务人员应迅速整理好座椅、桌面用品，但不能弄乱和翻阅桌面上的文件及物品。

（二）斟倒服务

与会人员落座后或会议开始，应及时斟倒茶水或矿泉水。

斟倒服务要按照先客人后主人的顺序进行，如在一个单位内要先领导后其他人。

在斟倒的时候要面带微笑，动作轻、稳，以免影响会议的进行。

倒水时，服务人员应侧身站在参会人员的右后侧，倒 8 分满即可。如图 8-3 所示：



图 8-3

在有茶几的接待室内进行倒水服务时，应侧身对客人屈腿倒水，饮料要当着客人的面打开。

会议期间，一般 15—20 分钟续水一次，斟倒服务时机要恰当，避免对会议进程、现场摄像等造成干扰。

（三）其他服务

会议服务过程中经常会遇见客人有临时的服务要求，服务人员要时刻关注每位顾客眼神或者举动，一旦客人有需要，服务人员应立即上前，略欠身体轻声询问，如“您好，请问您有什么事情……”（如要求换杯清水、空调温度调低点、喝浓茶、传递手表等）“……好的，您稍等……”。

会场外遇到特殊事情需要领导处理，一般都是小纸条传递，传递完以后一定要及时给予双方回复。

对客人在会议期间提出的一些要求，能办到的绝不能推诿拒绝，尽力去完成；不能完成的要如实、合理地向客人解释。



三、会后服务礼仪

(一) 送客和检查

送客：会议服务人员在会议结束后，应立即开启会议室大门，并在门口恭送宾客。

检查：检查会议室内是否有电气设备损坏，发现损坏应及时通知维修部进行修复；检查是否有客人遗留物品，如有物品遗忘做好保管，并及时通知客人。

(二) 整理会场

及时整理会议配备品，包括茶具、文具、座次牌等，所有配备品保持干净，无污迹，并摆放于规定位置。茶杯、水杯等要彻底清洗并消毒。

清扫会议室整体卫生，桌椅恢复原样，摆放整齐。

关闭室内所有电器设备设施的电源开关，并关闭门窗。

礼仪知识窗

会议根据人数、会议内容、性质等可进行不同的划分。

(1) 按照举办单位划分，可将会议分为三大类：公司类会议、社团协会类会议、其他组织会议。

(2) 按会议规模划分，会议可分为：小型会议、中型会议、大型会议、特大型会议。

(3) 按会议活动特征的不同，会议可分为：商务型会议、政治性会议、文化交流会议、专业学术会议等。

(4) 按会议的性质和内容划分，会议可划分为：年会、专业会议、论坛、座谈会、讲座、培训性会议等。

(5) 新型和新颖会议类型：玻璃鱼缸式会议、辩论会、角色扮演、网络会议等。

案例分析

服务员对客人的问询应有问必有答，绝不能说“不知道，不懂，不会，不行，没有。”若自己确实不知道，也要尽可能弄清楚后再告诉客人。当服务员在张先生提出增加茶几时，应当立即回答：“您请放心，我们一定想办法给您解决。”假若找不到备用茶几，应马上向领班或部门经理反映。一旦客人提了意见后再来解决问题，主动服务转变成了被动服务，客人是不会满意的。会议服务人员应该熟悉不同会议座次排列，并能够运用所学的知识正确摆放，小赵的回答是不符合服务人员规范要求的。小赵在不知道水库风景区怎么走的情况下，应请张先生稍候，待询问清楚后立即告之，并抱歉地说：“对不起，先生，让您久等了。”那样，张先生不会因为服务员“不知道”而怪罪。相反，他会被其热情服务所感动。



礼仪训练

情景模拟

以 7—8 人为一组，模拟布置 5—6 人主席台，并安排座次、摆放茶杯。2 名同学扮演会议服务人员，其他同学扮演与会客人，进行会议迎宾引领、茶水斟倒服务模拟练习。

第二节 展览服务礼仪

引导案例

西安某酒店 7 月份举办为期三天的酒店用品展览会，来自全国各地的参展单位很多，产品琳琅满目。各家展销商的现场产品介绍人员有酒店配备的，也有自己带的，其中有一家广东的厂家讲解员操着浓重的粤语邀请客人参观，围观的人比其他站位的人数还多，但客人想要进一步询问时，却找不到相关人员，展销会后酒店经理跟这家展台的负责人寒暄，祝贺他们有个好销量，不料，通过交流才知道他们的订单数很惨淡。

思考：尽管在展销会上吸引了很多人围观和听介绍，但为什么销量没有与之相匹配呢？

相关知识

所谓展览会，主要是特指企业为了介绍本单位的业绩，展示本单位的成果，推销本单位的产品、技术或专利，而以集中陈列实物、模型、文字、图表、影像资料供人参观了解的形式所组织的宣传性聚会。有时，人们也将其简称为展览，或称之为展示、展示会。

一、展览前的服务礼仪

（一）展览会策划

展览会策划礼仪是指通过组织专业策划公司精心策划，为参加展览会的企业提供最完美、最优秀的参展活动设计方案。

策划的内容：硬件方面的会场选择，展位、展台布置以及与之配合的各种声、光、电效果；软件方面的宣传促销活动、展览礼仪模特、展览人员的培训及包装等。

向工商行政管理机关提出举办展览会的申请。工商行政管理机关是商品展览会的主管机关，主管商品展览会的登记，监督举办者的组织管理活动和参展者的经营行为的合法性，保护企业和消费者的合法权益。



(二) 展览会的场地布置

展览会的场地布置要隆重、典雅，体现产品的文化氛围。展区布置要富有感染力，能体现出自身鲜明的特点。展览商品的摆放既要讲究艺术性和技巧性，突出产品特色，又要方便顾客购买。

(三) 展前宣传

展前宣传的意义：增加展位观众人数，提升参展企业形象。

展前宣传的重点：从熟悉的客户入手，加强与老客户的联系，把展览会的准确消息及时传送给他们，获得他们对展览会的支持。还要争取潜在的客户，真诚地邀请潜在客户参与展览会。

▶ 二、展览期间的服务礼仪

(一) 基本服务礼仪

1. 服饰礼仪

与展位环境相协调；与职业、身份、年龄和性别相协调；与季节和民俗相协调；与自己的身体条件相协调。

一般选择统一服饰，以深色西服、套裙为主。根据展览会的主题，也可以选择休闲服饰。但同时应当注意搭配必要的服饰，如印有公司标志的领带、围巾等。



展览会现场服务礼仪

2. 身体姿态

标准站姿站立，目光要可靠、亲切、值得信赖，给客户以安全感，让客户坚定继续沟通的决心。

(二) 客户接待礼仪

对待前来参观展览会的客户应该一视同仁，避免厚此薄彼。

1. 保持礼貌待人

展览一旦正式开始，全体参展的工作人员应马上各就各位，站立迎宾。不允许迟到、早退，无故脱岗、东游西逛，更不允许出现在观众到来之时坐、卧不起，怠慢对方的行为。

当观众走近展位时，工作人员要面含微笑，主动地向对方说：“您好！欢迎光临！”随后，还应面面向对方，稍许欠身，伸出右手，掌心向上，指尖直指展台，并告知对方：“请您参观。”

当观众在展位上进行参观时，工作人员可随行于其后，以备对方向自己进行咨询；也可以请其自便，不加干扰。假如观众较多，工作人员亦可在左前方引导对方进行



参观。

当观众离去时，工作人员应当真诚地向对方道以“谢谢光临”或是“再见”。

2. 恰当解说

解说要有针对性，要强调和突出自己展品的特色，必要时邀请观众亲自动手操作。也可以安排观众观看展品的相关影视资料。在展台上要常备说明材料和单位名片，便于观众自取。

▶ 三、展览后的服务礼仪

（一）真诚致谢

会后向所有参展企业、重要的参展商和赞助单位、合作单位以及给予展览会大力支持新闻媒体表示最真诚的感谢。

（二）展后的跟踪服务

为了加深目标客户的印象，树立展览会品牌形象，为下一届展览会做宣传，跟踪服务越快越好，否则可能失去客户。

1. 展览会承办机构的跟踪服务

服务内容主要包括：建立参展商和客户的信息数据库；手机客户的意见和建议；及时通报展览会信息；与客户及参展商保持长期的感情联系。

2. 参展商的跟踪服务

对提供帮助的单位和人员表示感谢；如果展出效果好，要及时召开记者接待会，发布新闻，进一步扩大企业影响力；及时与客户谈判，签订贸易协定；更新客户名单；举办各种形式的联谊活动，增进与客户的联系。

🔍 案例分析 ▶

本案例中很多人围观的原因是只有少数几家公司使用粤语进行介绍，这让他们感到新鲜和兴奋，而并非只是对产品本身感兴趣。另一方面，很多人即便看好产品，但由于语言不通也会导致大量订单流向其他厂家，毕竟都是酒店用品，差异不会太大。所以说不论是国内国际会展，讲解人员要讲对方能听懂的语言。作为服务人员应及时掌握顾客的需求，积极主动地为顾客提供相应需求，案例中顾客想要进一步询问时却找不到相关服务人员，影响了顾客的好感度，导致生意惨淡。

礼仪训练

通过网络平台搜集酒店展会图片，选择一份优秀的展会布置图并总结其优点。



项目学习效果综合测试

一、填空题

1. 会中服务人员在斟倒茶水时应站于参会人员_____。
2. 会场准备时，茶杯摆放应将杯把朝向_____；摆放矿泉水时，_____面一律朝向参会人员。

二、简答题

1. 会议服务期间的迎宾工作有哪些？
2. 展览会服务人员有哪些服饰礼仪要求？
3. 大型会议主席台座次排列原则有哪些？

三、思考与训练

会议服务是会议必不可缺的部分，添茶倒水、引导签到、会场服务等都会影响到会议效果，会场的方方面面，体现了会议举办者的形象。倘若一支训练有素、姿态优雅、处事灵活的会议服务礼仪人员，那可是一道亮丽的风景线。

会议接待过程中经常会遇到客人有临时的服务要求，请思考会遇到的特殊需求，选一场景进行情境设计，分小组分角色现场模拟，突出礼仪的规范性。



第九章

国际交往礼仪



本章导读

随着国际间交往的扩大，现代酒店服务业的涉外交往活动也日益频繁。国际交往礼仪是指在对外交往活动中用以维护自身形象，向外宾表示尊重、友好的行为准则及礼仪规范。作为酒店从业人员，掌握国际交往礼仪，以丰富的业务知识来完成每一项涉外交往任务，对我国开展对外交往、发展相互关系、扩大我国旅游业在国际上的知名度，都有着深远的影响和意义。

知识目标

- ✱ 了解国际交往礼仪的基本原则。
- ✱ 熟悉礼宾次序礼仪和国旗礼仪的基本知识。
- ✱ 掌握迎送活动的相关礼仪。

能力目标

- ✱ 能运用涉外迎送礼仪为宾客提供规范服务。
- ✱ 能运用国际交往礼仪规范完成涉外交往相关接待任务。

素质目标

- ✱ 学习涉外交往中的礼仪通则以及礼宾次序排列，树立尊重与规则意识。
- ✱ 感悟涉外交往礼仪，培养思辨能力、开阔国际视野、涵养人文精神。



第一节 国际交往礼仪通则

引导案例

邓先生在一家星级酒店的商务部门从事业务洽谈工作，某个周末，他邀请他的客户——来自英国的威廉先生来家里吃饭，并让妻子邓太太准备了一桌丰盛的饭菜。威廉先生如约而至，邓先生夫妇表示了热烈的欢迎。然而，邓先生在向威廉先生介绍邓太太时，为了表示谦恭，便将邓太太称为“贱内”，威廉先生听了后露出了惊讶和不解的表情。随后，他们请威廉先生进屋吃饭，威廉先生看到满桌丰盛的饭菜后立即表示夸赞和感谢，这时邓先生却说：“粗茶淡饭聊备薄酒，不成敬意。”威廉先生再次露出了不悦的神色。

思考：邓先生在与外国客户进行交往时，有何不妥之处呢？

相关知识

国际交往，即国家与国家之间的交往，既包括各国政府、议会、政党、民族、城市之间的往来，也包括各国民间的商贸、文化等机构及人员之间的往来。国际交往必须遵守通行的礼仪规范，这样才能使交往顺利进行，增加双方的友谊。



礼仪故事屋

党的二十大报告（节选）

十九大以来的五年，是极不寻常，极不平凡的五年，我们提出并贯彻新发展理念，着力推进高质量发展，推动构建新发展格局，实施供给侧结构性改革，制定一系列具有全局性意义的区域重大战略，我国经济实力实现历史性跃升。国内生产总值从五十四万亿元增长到一百一十四万亿元，我国经济总量占世界经济的比重达百分之十八点五，稳居世界第二位；人均国内生产总值从三万九千八百元增加到八万一千元。谷物总产量稳居世界首位，十四亿多人的粮食安全、能源安全得到有效保障。城镇化率提高十一点六个百分点，达到百分之六十四点七。制造业规模、外汇储备稳居世界第一。建成世界最大的高速铁路网、高速公路网，机场港口、水利、能源、信息等基础设施建设取得重大成就；加快推进科技自立自强，全社会研发经费支出从一万亿元增加到二万八千亿元，居世界第二位，研发人员总量居世界首位。基础研究和原始创新不断加强，一些关键核心技术实现突破，战略性新兴产业发展壮大，取得重大成果，进入创新型国家行列。

故事启发：

通过习近平主席在二十次全国人民代表大会上所作的报告不难看出，我国政治、经济、文化发展迅速，在各个领域都有着巨大的创新与突破，因此，学习与明确涉外礼仪至关重要，遵守涉外礼仪规则也成为提升自身素养与国家形象的途径之一。



一、维护形象

在国际交往之中，人们普遍对交往对象的个人形象加倍关注，并且都十分重视以规范、得体的方式塑造、维护自己的个人形象。个人形象在国际交往中之所以如此重要，主要有以下五个方面的原因。



一是每一个人的个人形象，都真实地体现着其个人教养和品位。

二是每一个人的个人形象，都客观地反映了其个人的精神风貌与 [国际交往礼仪通则](#) 生活态度。

三是每一个人的个人形象，都如实地展现了其对待交往对象的重视程度。

四是每一个人的个人形象，都是其所在单位整体形象的有机组成部分。

五是每一个人的个人形象，在国际交往中往往还代表着其所属国家或民族的形象。

基于以上原因，在涉外交往中，每个人都必须时时刻刻注意维护自身形象，特别是要注意维护自己在正式场合留给初次见面的外国友人的第一印象。

礼仪知识窗

个人形象六要素

个人形象在构成上主要包括六个方面，也称个人形象六要素。

(1) 仪容。仪容是指一个人形体的基本外观。

(2) 表情。表情是指一个人表现在面部或姿态上的思想感情。

(3) 举止。举止指的是人们的肢体动作。

(4) 服饰。服饰即对服装和首饰的统称。

(5) 谈吐。谈吐即一个人的言谈话语。

(6) 待人接物。待人接物具体是指与他人相处时的表现，即为人处世的态度。

二、不卑不亢

不卑不亢是涉外礼仪的一项基本原则。其核心要义就是要保持国与国、人与人之间的平等，做到尊重自己、尊重他人。

每一个人在参与国际交往时，都必须意识到，自己在外国人的眼里，代表着自己的国家、民族和所在单位，其言行应当从容得体、堂堂正正，做到尊重国家、尊重民族、尊重单位。更要尊重对方的个性独立，即使给对方提供帮助，也要先征得对方的同意。

三、入乡随俗

世界上的各个国家、各个地区、各个民族，在其历史发展的具体进程中，形成了



酒店服务礼仪

各自的宗教、语言、文化、风俗和习惯，并且存在着不同程度的差异，正所谓“十里不同风，百里不同俗”。

在国际交往中，要真正做到尊重交往对象，首先就必须尊重对方所特有的风俗习惯。这就要求，在前往其他国家或地区进行工作、学习、访问、旅游、参观时，认真了解并尊重当地特有的风俗、习惯、禁忌等。只有这样，才能恰如其分地向外国友人表达我方的亲善友好之意，更好地增进双方的理解和沟通。

礼仪小贴士

在国际交往中，若自己身为东道主，通常讲究“主随客便”；若自己身为客人，则又讲究“客随主便”。从本质上讲，这两种做法都是对“入乡随俗”原则的具体贯彻落实。

四、求同存异

在国际交往中，面对不同国家、不同地区、不同民族之间礼仪与习俗的差异性，还应遵循“求同存异”原则。“求同”就是指要遵守相关礼仪的国际惯例，重视礼仪的“共性”；“存异”就是要发现与他国的礼仪习俗的差别，并注意差别、重视差别。

出国或在国内接触外宾，都要了解该国的礼俗，尊重对方的风俗习惯与礼节。例如：和美国人见面时不要说“你长胖了”，这是因为美国有“瘦富胖穷”的观念。

五、信守约定

“信守约定”原则，是指在一切正式的国际交往之中，都必须认真、严格地遵守自己的所有承诺。说话务必要算数，许诺一定要兑现，约会必须要如约而至。在涉外交往中，要真正做到“信守约定”，应做到以下三点。

一是在人际交往中，许诺一定要谨慎，不要轻易向他人许诺。

二是对于自己作出的承诺或他人的约定，务必要遵守。

三是若由于难以抗拒的因素，致使自己单方面失约，或是有约难行，需要尽早向有关各方进行通报，如实地解释，郑重地致以歉意，并主动承担由于失约给对方造成的物质方面的损失。

六、尊重隐私

在涉外交往中，一定要注意对交往对象的个人隐私权予以尊重，即凡涉及对方个人隐私的一切问题，都应该自觉地、有意地予以回避，否则容易被对方认为多管闲事或侵犯隐私。如果与外国人交流，可以谈一些共享共知的话题，如天气、体坛信息等。



礼仪小贴士

涉外交往“八不问”

一般而言，在涉外交往中，不能问下列八个方面的私人问题，可简称为“个人隐私八不问”。

不问收入支出，不问年龄大小，不问恋爱婚否，不问身体健康，
不问家庭住址，不问个人经历，不问信仰政见，不问所忙何事。

七、女士优先

“女士优先”是国际社会公认的一条重要的礼仪原则，它主要适用于成年异性进行社交活动之时。“女士优先”的含意是：在一切社交场合，每一名成年男子都有义务主动自觉地以实际行动，去尊重女士、照顾女士、体谅女士、关心女士、保护女士，并且还要尽心竭力地去为女士排忧解难。倘若因为男士的不慎，而使女士陷于尴尬、困难的处境，便意味着男士的失职。

“女士优先”原则还要求，在尊重、照顾、体谅、关心、保护女士方面，男士们对所有的女士都应一视同仁。

八、以右为尊

在正式的国际交往中，位置顺序安排的国际惯例是以右为大、为长、为尊，即右高左低。大到政治磋商、商务往来、文化交流，小到私人接触、社交应酬，但凡需要确定位置的主次尊卑，“以右为尊”都是普遍适用的。例如并排站立时，主人主动居左，请客人居右；男士主动居左，请女士居右；职位低者主动居左，请职位高者居右等。

九、爱护环境

作为国际交往礼仪的主要原则之一，“爱护环境”的主要含意是：在日常生活里，每一个人都对人类社会赖以生存的环境，自觉地加以爱惜和保护。

在国际交往中，之所以要特别强调“爱护环境”的问题，除了因为它是作为人所应具备的基本社会公德之外，还在于，在当今国际舞台上，它已经成为舆论倍加关注的焦点问题之一。

礼仪小贴士

在国际交往中，“爱护环境”方面需要注意以下八点：

不可毁损自然环境；不可虐待动物；不可损坏公物；不可乱堆乱挂私人物品；不可乱扔乱丢废弃物品；不可随地吐痰；不可到处随意吸烟；不可任意制造噪声。



十、不必过谦

不必过谦原则的基本含义是：在国际交往中涉及自我评价时，不要妄自菲薄，自我贬低，自轻自贱，过度地谦虚或客套。例如：在馈赠生日礼物时，我们通常会说“小小礼物，不成敬意，请收下。”而西方人则相反，他们通常会说“这是我特意为您准备的礼物，祝您生日快乐！”以表达其诚意和重视。所以在涉外交往时，不要过分谦虚，特别是不要自我贬低，以免造成误解。

案例分析

由于东西文化的差异，中国人在与外国人尤其是西方人交往的时候，不能过谦，否则容易引起对方反感，因为西方人不喜欢虚假客套。本案例中，邓先生将妻子称为“贱内”，这在西方人眼中是不尊重女士的表现。而将丰盛的饭菜称为“粗茶淡饭”，也会让西方人觉得是虚伪、讽刺。如果邓先生说：“这是我美丽好客的妻子，我们准备了一桌丰盛而有特色的饭菜招待贵客，相信你一定会很喜欢。”客人听了一定会十分开心。

礼仪训练

从网上查找国际交往礼仪的相关案例，并进行分析和点评，说出该案例遵守或者违反了哪条礼仪通则，并谈谈你的感想。

第二节 礼宾次序及国旗礼仪

引导案例

1995年3月在丹麦哥本哈根召开联合国社会发展世界首脑会议，近百位国家元首和政府首脑出席了会议。

3月11日，与会的各国元首与政府首脑合影。按照常规，应该按礼宾次序名单安排好每位元首、政府首脑所站的位置。但是这个名单怎么排？究竟根据什么原则排列？哪位元首、政府首脑排在最前？哪位元首、政府首脑排在最后？这项工作实际上很难周全。最后，丹麦和联合国的礼宾官员把丹麦首脑（东道国主人）、联合国秘书长、法国总统以及中国、德国总理安排在第一排，而对其他国家领导人，就任其自便了。

思考：你从这个案例中学到了什么？



相关知识

在任何正式的涉外活动中，位序、顺序以及国旗悬挂等细节的安排，都体现着东道国对各国宾客的礼遇，如果安排不当或不符合国际惯例，则会引起不必要的争执和交涉，甚至会影响两国之间的关系，正所谓“外事无小事”。

一、礼宾次序礼仪

礼宾次序礼仪，指的是在国际交往中，将出席活动的国家、团体、个人的位次按一定的规则进行排列的礼仪规范。礼宾次序既关系到相关人员的礼仪、素质和形象，又能体现东道主对各国宾客所给予的礼遇。

礼宾次序的排列虽然在国际上已有一定惯例，但各国的做法不尽相同。常用的排列方法有以下三种。

1. 按身份与职务高低排列

身份与职务高低是礼宾次序排列的主要根据。在官方活动中，通常按这种方法安排礼宾次序，如按国家元首、副元首、政府首相、副首相、部长、副部长等顺序排列。确定职务高低的依据是各国提供的正式名单或正式通知，但由于各国的国家体制不同，部门之间的职务高度也不尽一致，因此在排列时，应根据各国的规定，按相应的级别和官衔进行排列。

在多边活动中，有时还按其他方法排列，但是无论按何种方法排列，都应考虑身份或职务高低的问题。

2. 按国家名字的字母顺序排列

在多边活动中，礼宾次序常按每个国家英文名字的首字母顺序排列，对于第一个英文字母相同的国家，则按第二个字母排列，以此类推。

礼仪小贴士

联合国大会通常采用按国家名字的字母顺序排列这一方式，但是为了避免某些国家总是占据前排席位，因此，每年都会通过抽签来决定本次大会席位的打头字母，以便让各国都有排在前列的机会。

3. 按先来后到的顺序排列

在一些国家举行的多边活动中，也常按先来后到的顺序排列礼宾次序，即以代表团抵达活动地点的时间先后排列，或按代表团告知东道主自己决定参加该活动的答复时间早晚排列，也就是报名时间的先后顺序。

在实际工作中，礼宾次序的排列常常不能按一种方法进行，而是几种方法并用，并考虑其他因素，如国家间的关系、地区所在地、活动的性质和内容、对活动的贡献大小、参加者在国际事务中的威望和资历等。



酒店服务礼仪

总之，在礼宾次序安排工作中，应做到全面、周到、细致、耐心、慎重，设想多种方案，以避免因礼宾次序不妥而引起不必要的误解或麻烦。

礼仪小贴士

无论采用什么样的排列方法，一定要在发出活动邀请时加以说明，以让对方有所准备、心中有数。

二、国旗礼仪

国旗是国家的象征和标志，是由国家法律规定的具有一定形式和格式的旗帜。在国际交往中，人们通常通过悬挂国旗的形式来表达对祖国的热爱和对他国的尊重。但是，在一个主权国家的领土上，一般不得随意悬挂他国国旗，许多国家对悬挂外国国旗都有专门规定。目前在国际上已形成了一些悬挂国旗的惯例，并已被各国普遍接受。

（一）升挂国旗的场合

驻外使节可在其办公处、官邸及交通工具上悬挂本国国旗。

一国元首、副元首、政府首脑及其他重要领导人到他国访问时，在其下榻处及所乘用的交通工具上，可悬挂本国国旗，这是一种外交特权。

举行国际条约和重要协定的签字仪式，以及大型国际性展览会、博览会、体育比赛等活动的场所，可悬挂本国国旗。

外国政府经援项目以及外商投资企业的奠基、开业、落成典礼，以及重大庆祝活动，可悬挂本国国旗。

民间团体在双边、多边交往中所举行的重要庆祝活动，可悬挂本国国旗。

（二）悬挂国旗的要求

在建筑物上或室外悬挂国旗，一般应日出升旗、日落降旗。如遇特殊情况，需降旗致哀时，可先将国旗升至杆顶，然后再下降至离顶部约杆长的 1/3 处。日落降旗时，也应将旗升至杆顶，然后再降下。

悬挂双方国旗，按国际惯例，以右为上、左为下。两国国旗并排，以旗身面向为准，右挂客方国旗、左挂主方国旗。在汽车上挂国旗时，以汽车行进方向为准，司机右方为客方，左方为主方。



国旗礼仪

礼仪小贴士

所谓主方和客方，不以举行活动所在地为依据，而是以活动举办者为依据。例如，外宾来我国访问，我国政府举行欢迎宴会，那么我国是主方；而外宾访问结束举行答谢宴会，此时外宾应是主方。

（1）悬挂多国国旗时，东道国的国旗应置于显著的位置，其他国家的国旗以东道国国旗为中心，按字母次序排列于左右两侧。



(2) 各国国旗的大小不同, 因此, 在悬挂时应进行适当缩放, 使各国国旗在面积上大致相同, 以示平等。

(3) 国旗不得倒挂、反挂。有些国家的国旗由于文字和图案的原因, 也不得竖挂, 特殊情况需竖挂时, 应专门制旗。

(4) 举行国际会议、展览会、体育比赛等重大活动时, 即使没有外交关系的国家, 只要它是所举办活动的组织成员, 东道主都应悬挂该国国旗。悬挂的次序是以英文国名的第一个字母为序, 从左至右悬挂。

(5) 若需要夜间在室外悬挂国旗, 必须将国旗置于灯光照射之下。

(三) 悬挂国旗的方法

1. 两面国旗悬挂

悬挂双方国旗时, 按照国际惯例, 应以右为上、左为下, 以旗正面为准, 右挂客方国旗、左挂主方国旗。

两面国旗的悬挂方法有并列悬挂、交叉悬挂和竖挂。如 9-1 图所示:

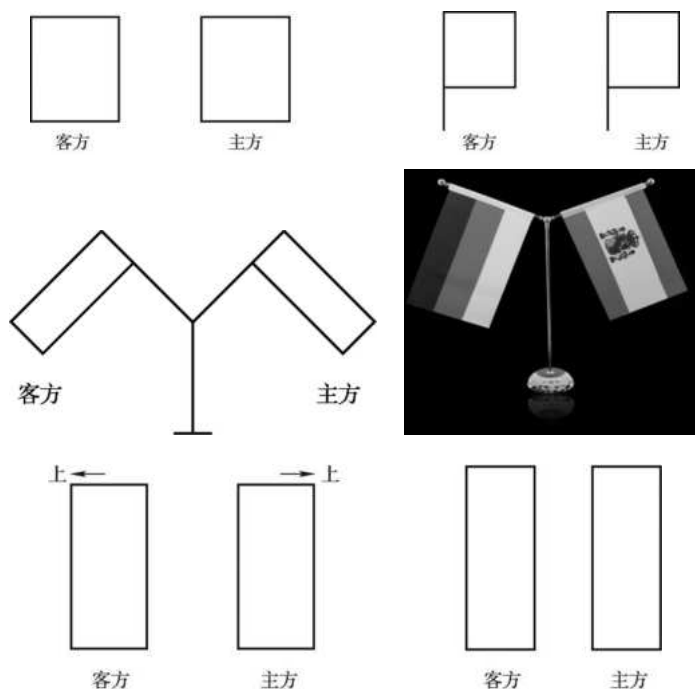


图 9-1

2. 多面国旗悬挂

悬挂多面国旗时, 有以下几种方法。

(1) 单行排列。单行排列时, 主办国国旗应排列在最前面。

(2) 并排排列。并排排列时, 以旗面面向观众为准, 主办国国旗应排列在最右方。



酒店服务礼仪

(3) 弧形排列。弧形或者从中间往两旁排列时，主办国国旗应当排列在中央。

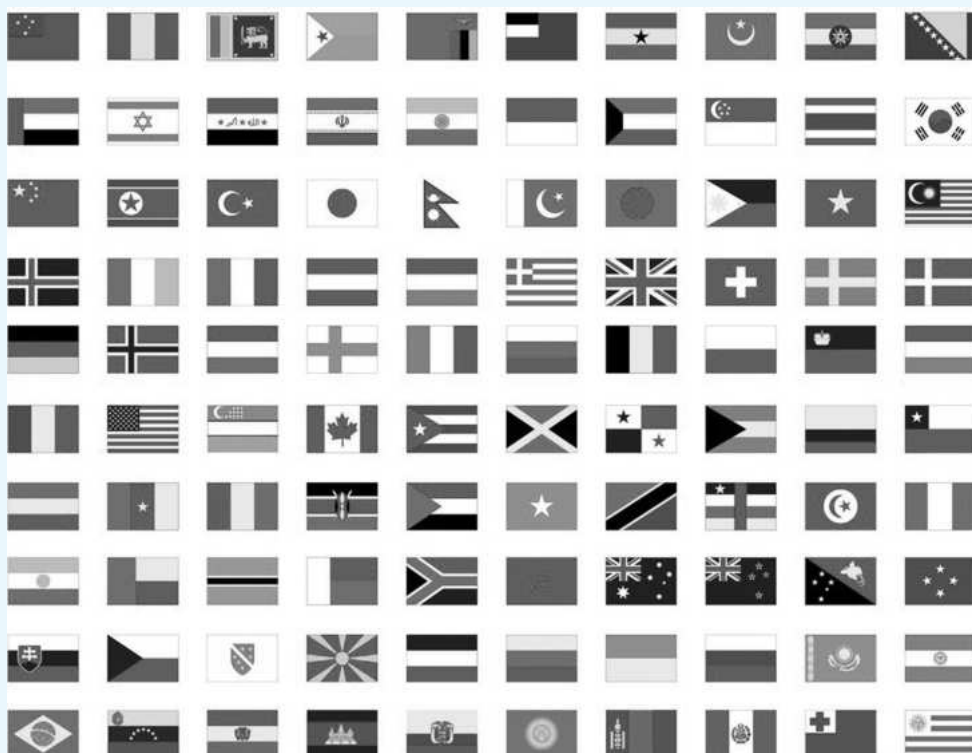
(4) 圆形排列。圆形排列时，主办国国旗应当排列在主席台或者主入口处对面的中心位置。如图 9-2 所示：



图 9-2

礼仪互动吧

试试认识一下以下的国旗：





案例分析

国际交际中的礼宾次序非常重要，在国际礼仪活动中，如果安排不当，或不符合国际惯例，就会招致非议，影响国与国之间的关系。在礼宾次序安排中，既要做到大体上平等，又要考虑到国家关系，同时也要考虑到活动的性质、内容，参加活动成员的威望、资历、年龄，甚至其宗教信仰、所从事的专业以及当地风俗等。礼宾次序不是教条，不能生搬硬套，而要灵活运用、见机行事。该案例中，由于时间紧迫，参与的国家众多，无法从容安排，因此，只能将主要人员安排在第一排，其他人员可自由选择，这是灵活运用礼宾次序的表现。

礼仪训练

老师准备一些国家的国旗，请同学们说出这是哪个国家的国旗，并让同学分组进行国旗悬挂的练习。

第三节 涉外迎送礼仪

引导案例

1992年12月，时任俄罗斯总统叶利钦对我国进行国事访问。这是叶利钦当选俄罗斯总统后第一次访华，对两国关系具有重要影响。为使接待工作做得圆满，外交部礼宾司早早就做了周密的准备。

17日，迎着灿烂的朝阳，叶利钦的专机稳稳地停在了北京首都国际机场。按照国际礼宾惯例，应由被访问国的礼宾司司长登机欢迎，我国外交部礼宾司司长在俄驻华大使的陪同下登上了飞机，并用熟练的俄语对叶利钦说：“热烈欢迎总统阁下首次访华，今天天气晴朗，天气也在欢迎您。”叶利钦听后兴奋地说：“这是我担任总统后首次访华，在踏上中国土地之后，你是我见到的第一个中国外交部官员，又用流利的俄语和我交谈，我感到很亲切，我十分高兴，这是访问圆满成功预兆。”短短几句话，立即拉近了双方的距离，叶利钦也由刚才的握手改为热情的拥抱。

俄罗斯人喜欢喝酒，尤其喜爱烈性酒。可是按国际习惯做法，一般国宴只喝红葡萄酒。为使叶利钦一行能喝得尽兴，在欢迎宴会上，遵照中央领导同志的指示，我方打破了宴会不用烈性酒的惯例，准备了茅台酒。果然，叶利钦当晚情绪高涨，足足喝了半斤多，宴会的气氛十分热烈。

第二天，江泽民主席在钓鱼台国宾馆举行小型宴会招待叶利钦。招待会前，江泽民主席向外交部礼宾司司长问起叶利钦的昵称，司长告诉他是“鲍里斯”。当江泽民主席见到叶利钦时，用俄语亲切地说：“你好，我的兄弟鲍里斯！”叶利钦非常惊喜：“这是我第一次听到一个外国领导人这样亲切地称呼我，我很激动，我们的关系多么亲密啊！”



酒店服务礼仪

叶利钦这次访问取得了丰硕的成果，我国恰到好处的外交礼仪，给他留下了良好的第一印象，对访问的圆满成功起到了不可忽视的作用。

思考：我国的哪些礼宾礼仪给叶利钦总统留下了良好的第一印象？

相关知识

迎来送往，是国际交往中最常见的礼节之一。在国际交往中，对外国来访的客人，应根据其身份、访问性质、两国关系等情况，安排相应的迎接、送别活动。国际交往中的迎送可分为官方迎送及普通外宾迎送。

一、国际迎送礼仪惯例

外国国家元首、政府首脑正式访问时，其迎送仪式可在机场或车站举行，也可在特定的场所举行，如总统府、议会大厦、国宾馆等，举行仪式的场所应悬挂宾主双方国旗，领导人行进的道路上应铺设红毯。国际通行的迎送礼仪大体上包括以下几方面的内容。

1. 参加人员

迎送礼仪一般由身份相当的领导人和一定数目的高级官员出席，有的还通知各国（或部分国家）驻该国使节参加。

2. 献花

在主要领导人与宾客握手后，通常会安排儿童或女青年为宾客献上色彩鲜艳的鲜花。如图 9-3 所示：



会见礼仪

图 9-3

礼仪小贴士

一般情况下，献花时忌用菊花、杜鹃花、石竹花和黄色花朵，还应注意各国对花的品种及颜色的不同忌讳，选择适宜的鲜花。



3. 奏国歌

奏国歌时，应先奏宾国国歌，后奏本国国歌。

4. 检阅仪仗队

检阅仪仗队时，通常来访国宾在主方领导人的陪同下，沿着红毯徐徐行进。

5. 鸣放礼炮

鸣放礼炮的最高规格为 21 响，一般为国家元首鸣放；其次为 19 响，为政府首脑鸣放；再次为 17 响，为副总理级领导人鸣放。如图 9-4 所示：



图 9-4

礼仪知识窗

鸣放礼炮的起源

鸣放礼炮起源于英国。据说是 400 多年前英国海军在进入友好国家的港口之前，或在公海上与友好国家的舰船相遇时，为了表示没有敌意，便把船上大炮内的炮弹统统放掉，对方的舰船也以同样做法回应。后来，这种做法逐渐演变为互致敬意的一种礼仪。由于当时最大的战舰装有 21 门大炮，所以 21 响就成了鸣放礼炮的最高规格，是国家元首享有的礼遇。1875 年，美国首次正式采用这一礼仪。

对外宾的迎送规格，一般依据来访者的身份、访问目的、两国关系现状及发展趋势加以确定。在特殊情况下，有时从发展两国关系或当时的政治需要出发，也可以打破常规接待，安排较大的迎送场面和给予较高的礼遇，但要尊重国际惯例，注意必要的平衡，避免让其他国家产生不必要的误会，造成厚此薄彼的印象，影响外交关系。

▶ 二、我国迎送礼仪惯例

外国国家元首或政府首脑访华，通常都是先到首都北京。当他们抵达机场或车站时，由国家指定的陪同团团长或外交部的部级领导人及其他级别相当的官员赴机场或车站迎接，并陪同来访国宾乘车前往国宾馆下榻。

国宾抵达北京的当日或次日，在人民大会堂东门外广场举行隆重的欢迎仪式。若天气不适宜在室外举行仪式，则在人民大会堂东门内的中央大厅举行。



酒店服务礼仪

举行欢迎仪式的广场应悬挂两国国旗，组织首都少年儿童列队欢迎并献上鲜花，奏两国国歌，检阅三军仪仗队，鸣放礼炮。

国宾离京返国或到其他地方进行访问时，我方出面接待的国家领导人到宾馆话别，并由陪同团团团长或外交部部级领导人陪同国宾前往机场、车站送行，或陪国宾一同赴外地访问。



礼仪故事屋

外交失礼 周总理很生气

周恩来作为总理兼外长近 10 年，即使不担任外长期间，在中央也一直负责外交工作。新中国成立初期，外交礼宾素质教育还未引起一些高级干部的足够重视，1956 年发生的一件外交失礼事件，让周恩来十分生气。

那年 2 月 19 日，在机场为柬埔寨首相西哈努克送行。西哈努克的专机起飞后，未待盘旋飞去，周总理和各国驻华外交使节都还站在原地未动，我方参加送行仪式的很多负责干部却纷纷离去，据说是急着要去先农坛体育场看足球赛。周恩来一看，赶紧让身边的人去把他们叫回来，列队站好，等飞机在机场上空盘旋一圈，渐渐远去之后，周恩来这才转过身来，生气地问：“你们懂不懂外交礼仪？”几位干部见总理生气了，都低着头不说话。周恩来接着说：“好，我给你们再讲讲。给外宾送行时，不光要把外宾送上飞机，还要等飞机起飞，因为按照外交礼仪，飞机起飞后，还要在上空盘旋一周，表示对这个地方的留恋和感谢。我们送行的人更不能离开，要等飞机飞远了。”

根据总理指示，1956 年 5 月 9 日，外交部以国务院名义下发了《接待外宾注意事项》，共列 12 条，其中包括：迎送贵宾演奏国歌时，应该“肃立、脱帽、行军礼”；贵宾飞机起飞或专车开动时，应该“挥手致意，在送行的主要领导同志和各国使节未离开的时候，不要先行离场”。另外，对参加宴会、晚会、陪同外宾参观、听外宾演讲以及各种交际场所应该注意的种种礼节细节，都提出具体要求。

周恩来是新中国外交礼宾工作的奠基人，他一向严谨细致，对礼宾工作倾注了大量心血，对新中国礼宾风格的形成，有着重大影响。资料来源：《人民日报》

▶ 三、普通外宾迎送礼仪

迎送普通外宾时，不举行官方正式仪式，但需根据客人的身份、地位，安排对口部门、对等身份的人员前往接待。对身份、地位高的客人，应事先在机场或车站安排贵宾休息室，并准备茶水饮料。

应提前安排好客人的住处、膳食，并尽可能在客人抵达之前将住房地点、房间号码、用餐方式、日程活动安排、联络人员等事宜通知客人，以让客人心中有数。



当客人抵达住处后，不可马上安排活动，而应让客人稍做休息。

案例分析

首先，礼宾司司长登机后用流利的俄语代表我国热烈欢迎叶利钦总统，迅速地拉近了双方的距离；其次，国宴尊重俄罗斯习惯和叶利钦总统的爱好，打破惯例，上了茅台酒，让叶利钦总统十分尽兴；最后，江泽民主席用俄语称呼叶利钦的昵称，使得双方的关系更为亲密。这些都给叶利钦总统第一次访华留下了良好的印象，为迅速改善中俄关系起到了巨大的作用。

礼仪训练

同学们分成主方人员组、客方人员组，并假定身份级别，按照迎接国宾进行迎接和送别仪式的模拟训练。

礼仪小贴士

涉外活动中的乘车位置有何讲究

接待外宾或参加涉外活动时，有时要安排迎送人员陪同乘车。一般情况下，双排五座轿车最尊贵的座位是后排与司机座位呈对角线的座位，即后排右座。其他位置的尊卑次序依次是：后排左座、后排中座、前排右座。

项目学习效果综合测试

一、填空题

1. 外国国家元首来访时，应鸣放礼炮_____响。
2. 多边活动中，按弧形悬挂各国国旗时，主办国国旗应排列在_____。

二、简答题

1. 简述国际交往的基本原则。
2. 常用的礼宾次序排列方法有哪几种？
3. 简述我国迎接国宾仪式的一般程序。

三、思考与训练

1971年7月，美国总统尼克松的特使基辛格来到北京，与周恩来总理举行秘密会谈。7月10日上午参观完故宫后，基辛格来到人民大会堂福建厅，出席在这里举行的会谈。会谈之初，由于双方互不摸底，谈话都非常谨慎，神经高度紧张。到了中午，会谈仍没有取得一致意见。这时，周恩来话锋一转：“我们不如先吃饭，烤鸭要凉了。”

午饭共有12道菜，“唱主角”的是北京烤鸭。周恩来向基辛格介绍烤鸭的吃法，



酒店服务礼仪

并亲自为他夹上片好的鸭肉，放在荷叶饼上。临近午饭结束时，周恩来提议大家举杯，喝中国的“国酒”——茅台酒，预祝双方下午的会谈取得成功。这次举杯喝酒，后来被国际舆论称为周恩来的“茅台外交”。从此，中美关系揭开了新的一页。

在此之前——1971年4月，美国乒乓球队来华访问和进行友谊比赛，也在世界上引起很大反响，被国际舆论称为周恩来的“乒乓外交”。后来，人们把“乒乓外交”、“烤鸭外交”、“茅台外交”，统称为周恩来的“三大外交策略”。

综合上述案例，谈谈面对发展迅速的中国，作为新时期的青少年，应如何做？



第十章

我国主要客源国的习俗与礼仪



本章导读

世界上不同的国家、地区和民族都有着各自独特的风俗、传统和礼节。酒店服务是面向全世界的工作，这就需要相关从业人员了解世界各国各民族的基本概况、风俗习惯、礼仪禁忌等情况。在涉外交往中，具备了这些知识，做到尊重不同国家和民族的信仰、风俗习惯，不触犯他人的礼仪禁忌，不仅有利于提高自身文化素养，同时也是保持与各国各民族人民友好关系、保证酒店服务工作顺利展开、树立我国在国际上良好形象的重要手段。

知识目标

- ✱ 了解我国主要客源国的基本概况。
- ✱ 熟悉我国主要客源国人民的礼貌礼节和风俗习惯。

能力目标

- ✱ 能分析点评与各主要客源国之间的涉外交往中不符合礼仪的行为。

素质目标

- ✱ 在模拟接待等参与式体验中，感受细节对成败的重要性，培养责任意识、守信守时、工作细致、认真自觉的职业精神。
- ✱ 通过对各国民俗知识的学习，引导学生以辩证的观点看待礼仪的差异性特征，领悟“和而不同、美美与共”的礼仪内涵，树立对世界多元文化的尊重意识。



第一节 亚洲主要国家的习俗与礼仪

引导案例

在一次印度官方代表团来我国进行友好访问时，为了表示我方的诚意，有关方面做了积极准备，就连印度代表下榻的酒店里也专门换上了宽大、舒适的牛皮沙发。可是，在我方的外事官员事先进行例行检查时，却责令将崭新的牛皮沙发立即换掉。

思考：为什么官员要下令立即换掉崭新的牛皮沙发呢？你从这个案例中学到了什么？

相关知识

亚洲是世界上第一大洲，是世界上三大宗教的发源地，现在亚洲人绝大多数信奉佛教，其次是伊斯兰教，也有一部分信奉基督教。亚洲地区的主要客源国有日本、韩国、泰国、印度等国家。亚洲国家之间历来交往频繁，关系密切，相互影响较大，许多国家民族的文化风俗、礼节、礼仪有相近之处。



礼仪故事屋

二十大报告节选

人类只有肤色语言之别，文明只有姹紫嫣红之别，但绝无高低优劣之分。文明是包容的，人类文明因包容才有交流互鉴的动力。海纳百川，有容乃大。人类创造的各种文明都是劳动和智慧的结晶。每一种文明都是独特的。在文明问题上，生搬硬套、削足适履不仅是不可能的，而且是十分有害的。一切文明成果都值得尊重，一切文明成果都要珍惜。

我们真诚呼吁，世界各国弘扬和平、发展、公平、正义、民主、自由的全人类共同价值，促进各国人民相知相亲，尊重世界文明多样性，以文明交流超越文明隔阂、文明互鉴超越文明冲突、文明共存超越文明优越，共同应对各种全球性挑战。

故事启发：

通过习近平总书记曾在多个重要场合提出要推进中外文明交流互鉴，并在二十大报告中多次强调“让文明交流互鉴成为增进各国人民友谊的桥梁、推动人类社会进步的动力、维护世界和平的纽带”。我国政治、经济、文化发展迅速，在各个领域都有着巨大的创新与突破，因此，学习与明确各国礼仪与民俗至关重要，遵守礼仪规则也成为提升自身素养与国家形象的途径之一。



一、日本

（一）基本概况

日本全称日本国，是位于亚洲东部、太平洋西北岸的一个群岛国家，面积约为 37.8 万平方千米，人口总数约为 1.27 亿（2017 年统计数据），是世界上人口密度最大的国家之一。日本的民族主要是大和族，占总人口的 99.3%，另外还有少量的阿伊努人和琉球人。日本居民大多信奉神道教和佛教，少数信奉基督教和天主教。

日本的国语是日语，首都为东京，货币为日元。中日两国历史上交往频繁，1972 年 9 月 29 日，两国建交。日本至今还保留着一些我国唐代的礼仪和风俗，目前是我国最大的贸易伙伴和重要的旅游客源国之一。

（二）礼貌礼节

日本是一个注重礼仪的国家。在人际交往中，日本人通常都是以鞠躬作为见面礼节，态度诚恳、亲切（如图 10-1）。日本人与他人初次见面时，通常要交换名片，否则会被理解为不愿与对方交往。因此，有人将日本人的见面礼节归纳为一句话：“鞠躬成自然，见面递名片。”



图 10-1

在交际场合，日本人的准则是“不给别人添麻烦”。因此，在公共场所，他们忌讳高声谈笑，否则就会被认为是缺乏教养的行为。另外，在人际交往中，日本人对个人清洁也十分重视。

日本人十分注重衣着。在正式场合，他们通常会穿西装或者和服；即使是在非正式场合，穿着也会讲究整齐、得体。日本人认为衣冠不整意味着没有教养，不尊重他人，因此，和日本人见面时，切忌着装过于随便。



（三）饮食习惯

日本人以米饭为主食，偏爱清淡、少油、味鲜带甜的菜肴。日本人喜欢吃鱼，有吃生鱼片的习惯，另外还喜欢吃海鲜、牛肉、海带、豆腐等。“便当”和“寿司”是最受日本人欢迎的两种传统方便食品。对中国菜来说，日本人通常偏爱广东菜、北京菜、上海菜，不喜欢吃羊肉、肥肉和猪肉脏。另外，日本人还喜欢喝中国的茅台酒和绍兴酒。

（四）礼仪禁忌

赠送日本人礼物时，忌送梳子，因为在日语中，“梳子”与“苦死”谐音；忌送玻璃、陶瓷等易碎品；忌送带有狐狸、獾、菊花等图案的物品；忌送带有 4，6，9，12 等不吉利数字的物品。

日本人不喜欢绿色和紫色，认为它们带有不详和悲伤的意味。

三人并排合影时，日本人不喜欢站在中间，认为这是不祥的预兆。

日本人忌荷花，认为荷花是妖花。

在进食用筷时，日本人有“忌八筷”之说，即忌舔筷、迷筷、移筷、扭筷、插筷、掏筷、跨筷、剔筷。



日本的饮食礼仪

礼仪知识窗

“忌八筷”的含义

- (1) 舔筷：用舌头舔筷子。
- (2) 迷筷：手拿筷子，拿不定吃什么，在餐桌上四处寻游。
- (3) 移筷：动一个菜后又动另一个菜，不吃饭光吃菜。
- (4) 扭筷：不停扭转筷子。
- (5) 插筷：将筷子插在饭菜上。
- (6) 掏筷：将菜从中间掏开，扒弄着吃。
- (7) 跨筷：将筷子横放在碗、碟上面。
- (8) 剔筷：将筷子当成牙签剔牙。

二、韩国

（一）基本概况

韩国全称大韩民国，位于亚洲东北部、朝鲜半岛南部，总面积约 10 万平方千米，总人口约 5147 万（2017 年统计数据）。韩国的主体民族为朝鲜族，居民多信奉佛教和基督教。

韩国的官方语言是韩语，首都为首尔，国花为木槿花，通用货币为韩元。中韩于 1992 年 8 月 24 日正式建交。目前韩国也是我国的主要客源国之一。

（二）礼貌礼节

韩国人的礼貌礼节礼仪既受到西方文化与中国儒家文化的双重影响，又保留了自己的



特点。在礼貌礼节场合中，韩国人一般都以鞠躬或握手作为见面礼节。男子之间见面时通常微鞠躬、握手，告别时也会鞠躬。韩国男女之间一般不行握手礼，而是以鞠躬或点头示意。

韩国人崇尚儒教，特别尊重长者。长者进屋时，大家都要起立致敬；晚辈在拜见长辈时，有时还要行跪拜礼（如图 10-2）；在长者面前抽烟要经过允许；和长者谈话要摘去墨镜。

韩国人在称呼他人时通常会使用尊称和敬语。在与人初次打交道时，韩国人讲究预先约定，遵守时间，并且十分重视名片的使用。

在人际交往中，韩国人十分看重自己的形象，因此，他们对穿着非常重视。韩国人的着装讲究朴素整洁、庄重保守。



图 10-2

（三）饮食习惯

韩国人的饮食习惯，以辣和酸为主要特点，酱是韩国人各种菜汤的基本调料。韩国人的主食为米饭，副食主要是肉类和蔬菜。韩国的特色美食有泡菜、烤肉、冷面、生牛肉等。另外，韩国人普遍喜欢饮酒，如烧酒、啤酒和各种洋酒。

视野拓展

韩国泡菜的渊源

韩国的泡菜文化里，有着深厚的中国儒家文化痕迹。在中国的《诗经》里，出现了“菹”字，它在中国的字典里被解释为酸菜，正是这种腌制的酸菜传入了韩国。

韩国的泡菜经历了几个重要阶段。三国时期由中国传入，主要用蕨菜、竹笋、沙参、茄子、黄瓜、萝卜加上盐、米粥、醋、酒糟、酱等腌制。到了高丽时期，蔬菜的种植技术提高，泡菜中加入了韭菜、水芹菜、竹笋等新鲜的蔬菜，并且出现了用盐水腌制后同汤一起食用的泡菜汤。到了朝鲜时代，泡菜的制作方法开始丰富，原料也更加多样，由于韩国三面临海，水产品充足，开始在泡菜中加入各种鱼、虾、蟹等海产品。到朝鲜时代末期，由于大量种植，白菜成为比萝卜、黄瓜和茄子更常用的主要原料，此时传进来的辣椒使泡菜的制作出现了革命性的变化，因为辣椒可以去除鱼类制作泡菜时产生的腥味，并让色彩鲜艳，看起来就让人有食欲，所以它被认为是绝佳的泡菜调味品，从此，用辣椒腌制泡菜取代了中国传来的用盐腌制的传统方法。



（四）礼仪禁忌

韩国人喜欢单数，忌讳双数，尤其忌用数字“4”，因为在韩语中，“4”的发音与“死”完全相同。

与韩国人交谈时，如果需要对其国家或人民进行称呼，不要将其称为“南朝鲜”“南韩”或“朝鲜人”，而应称其为“韩国”“韩国人”。另外，还要避免议论有关政治等话题，也不要批评他们的政府。

▶ 三、泰国

（一）基本概况

泰国全称泰王国，位于中南半岛中部，国土面积约为 51.3 万平方千米，人口约 6904 万（2017 年统计数据）。泰国有 30 多个民族，包括泰族、佬族、马来族、高棉族等，其中泰族为主要民族，约占人口总数的 40%。另外，泰国还是一个华人众多的国家，在泰华人约有 900 万，占总人口的 14% 左右。

泰国以佛教为国教，90% 以上的居民都信奉佛教。泰国的官方语言为泰语，首都为曼谷，通用货币为泰铢。泰国于 1975 年 7 月 1 日同中国建交。

（二）礼貌礼节

由于信奉佛教的缘故，泰国人见面时一般不握手，而是行合十礼。行合十礼时，需站好立正，低眉欠身，双手十指相互合拢，并同时问候对方。在交际场合，泰国人习惯以名字加“先生”“女士”等来称呼对方，如“光华先生”“秀兰女士”。

泰国人十分尊敬长辈，在泰国，若有长辈在座，晚辈只能坐在地上，或者蹲跪，以免高于长辈头部；给长辈递东西必须用双手。泰国人深受佛教影响，性格温和，与人打交道时喜欢面带微笑，交谈时总是低声细语，颇有涵养。

礼仪知识窗

泰国的合十礼

由于深受佛教文化影响，合十礼是泰国人的日常礼节，和国际常见的握手礼一样普遍。在泰国合十礼有很多讲究，“长幼有序，贵贱有别”是行合十礼的基本规则。

在泰国，合十礼分为三大类，即：站立式、下蹲式和跪拜式。站立式合十礼常用于同辈或同级间的行礼；下蹲式合十礼主要用于女性拜见长辈、老师或上级；跪拜式合十礼常用于平民拜见皇室、僧侣或皇室拜见僧侣。在泰国，站立式合十礼最为常见。根据合十时拇指位置的不同，站立式合十礼又分为四类：一是高位合十礼，拇指位于眉心，双掌指尖位于额头发迹处，常用于不便行跪拜礼情况下，平民向皇室、僧侣行礼时使用；二是中位合十礼，双手拇指位于鼻尖，双掌指尖位于眉心处，常用于晚辈向长辈、下级向上级、学生向老师行礼



时使用；三是低位合十礼，双手拇指位于下巴，双掌指尖位于鼻尖处，常用于同辈或同级间行礼时使用；四是胸前合十礼，双手合十置于胸前即可，双掌指尖在下巴或以下，常见于长辈、上级等还礼时使用。

（三）饮食习惯

从总体上来说，泰国人喜食辛辣、鲜嫩食物。用餐时，常往菜肴里加入辣酱、鱼露等调料，饭后有吃水果的习惯。泰国人最喜爱的食物，当属具有其民族特色的咖喱饭。泰国人通常不爱吃过咸或过甜的食物，也不爱吃红烧的菜肴（如图 10-3）。



泰国社交礼仪

泰国人一般不喝热茶，他们喜欢在茶里加冰块，使其成为冰茶；另外，泰国人还喜欢喝啤酒、咖啡以及鲜榨果汁。



图 10-3

传统的泰国人用餐时一般采用席地而坐的方式，如果一同用餐者有长幼或是辈分之分，则由靠近墙壁或是离门最远的座位依次落座。

（四）礼仪禁忌

泰国人有“重头轻脚”的讲究。所谓“重头”，就是说泰国人认为头颅是人的智慧所在，神圣不可侵犯，因此是不能被触摸的；所谓“轻脚”，则是说泰国人认为脚除了走路之外，别无所长，因此，他们忌讳用脚底朝向别人，就座时，最忌跷腿。

与泰国人见面时，严禁用左手与他们相握，或用左手传递东西。

泰国人睡觉时忌头朝向西方，因为日落西方，象征死亡。

在泰国，国王深受人们的爱戴和尊敬，因此对泰国国王和其他王室成员，绝对不允许任意评说。



四、印度

（一）基本概况

印度全称印度共和国，位于南亚次大陆南部，面积约为 298 万平方千米，人口约 13.39 亿（2017 年统计数据）。印度民族众多，其中以印度斯坦族人数最多，约占人口总数的 46.3%，其次为泰卢固族、孟加拉族、马拉地族等。印度居民大多信奉印度教，其次为伊斯兰教、基督教、锡克教和佛教等。印度的官方语言是印地语和英语，首都为新德里，国花为荷花，通用货币为卢比。印度于 1950 年 4 月 1 日同中国建交。

（二）礼貌礼节

印度是一个东西方文化共存的国家。印度人十分重视礼节，有的印度人见到外国人会用英语问候“您好”，有的则用传统的佛教礼仪——合十礼。男性之间相见或分别时，有时也握手，但男性和女性之间不能握手，而应双手合十，轻轻鞠躬。晚辈在拜见长辈时，为表尊敬，常在行礼时弯腰摸长辈的脚。迎送贵宾时，主人常献上花环，套在客人的颈上，花环的大小、长短视客人的身份而异。

视野拓展

印度女性的“吉祥痣”

许多印度女性在额头靠近两眉中间地方都会涂饰一个彩色的点，即“吉祥痣”，在印地语中称为“迪勒格”。吉祥痣有表示身份的功能，过去印度姑娘结婚时，由新郎亲自用朱砂给新娘前额点上吉祥痣，所以红色吉祥痣是已婚妇女的标志，而未婚女子与寡妇不能点痣。现在，吉祥痣已经成为一种有民族特色的时髦装饰，无论已婚还是未婚，甚至几岁的小孩也可点上吉祥痣。吉祥痣的颜色丰富、形状各异，象征着喜庆、吉祥。

（三）饮食习惯

印度人以米饭为主食，也喜欢吃面食。在口味上嗜好酸辣，烹调方法以烧、煮、烩、炸、炒较为常见。在众多的印度菜肴中，咖喱为最具特色的食物，其烹制方法多样，原料使用各异，口味也各有特点。

（四）礼仪禁忌

印度教徒奉牛为神圣之物，因此忌食牛肉。一般人忌穿牛皮鞋和使用其他牛皮制品。信奉伊斯兰教的印度人不吃猪肉。

印度人不喜欢龟和鹤的图案。

印度人认为吹口哨是没有教养的表现。

3 和 13 是印度人忌讳的数字。

印度人忌用左手与人握手或用左手递接东西。



案例分析

印度人大多信奉印度教，而印度教是敬牛、爱牛、奉牛为神的，不仅禁食牛肉，还禁用牛皮制品，因此无论如何都不能为印度代表团准备牛皮沙发。

这个案例告诉我们，在酒店服务中，尊重客人的民族信仰是十分重要的。

礼仪训练

将学生进行分组，6—10 人为一组，每组学生自行设计情景，进行日本、韩国、泰国、印度入境游团队接待模拟训练。其中，两名学生扮演国内酒店接待人员，其他学生分别扮演日本、韩国、泰国、印度等国入境游团队宾客。

第二节 欧洲主要国家的习俗与礼仪

引导案例

小玲是酒店管理专业的一名学生，暑假时，跟几名同班的女生一同去英国游玩。某天，当她们乘坐公交车时，中途上来一位 60 岁左右的先生。几位女生按照中国传统的做法，纷纷站起来给老先生让座。一开始，这位先生非常礼貌地向女生们问好，表示了谢意，并请所有给他让座的女生们就座。但是小玲坚持让这位先生就座，没想到这位先生不但不坐，反而十分生气，这让小玲感到十分困惑。

思考：这位先生为什么会生气？

相关知识

欧洲国家众多，民族较多，语言各不相同。欧洲大部分国家工业发达，国民生活水平高，既吸引世界各地游客去欧洲观光游览，同时每年大量的欧洲游客也涌向世界各地，它是世界上最大的客源地区。对我国来说，欧洲的主要客源国有英国、法国、德国、意大利、俄罗斯等国家，了解主要客源国的习俗礼仪，为友好沟通奠定基础。

一、英国

（一）基本概况

英国的全称是大不列颠及北爱尔兰联合王国，位于欧洲西部的大不列颠群岛上，面积约为 24.5 万平方千米。英国的人口总数约为 6602 万（2017 年统计数据），其中英格兰人占 80% 以上，另外还有苏格兰人、威尔士人和爱尔兰人等。英国居民大多信奉基督教，还有少部分人信奉天主教、伊斯兰教、犹太教等。英国的首都为伦敦，国花为蔷薇花，国语为英语，通用货币为英镑。英国于 1972 年 3 月 13 日与中国建交。



(二) 礼貌礼节

英国是一个十分注重礼仪的国家。英国人与人初次相见时，通常会握手，而平时会面时则很少握手，只是寒暄几句，对天气略加谈论，或者举一下帽子致意。英国人特别讲究绅士风度，并且以此为骄傲。在人际交往中，女士优先是必须遵守的原则，也是他们绅士风度的主要表现。英国人很注重时间观念，而且遵守纪律，喜欢照章办事，因此在旅游活动中，应尽量避免突然变更既定日程。

在穿着方面，英国人有不少讲究，在不同的场合会穿不同的服饰，并且他们还有以衣帽取人的习惯。过去，英国绅士参加礼貌礼节活动都会身穿燕尾服、头戴高筒礼帽、手持文明棍或雨伞（如图 10-4），这身“标准行头”曾给世人留下深刻的印象。时至今日，英国人在正式场合的着装，仍然十分保守庄重，男士一般穿深色西装，女士则穿深色套裙或素雅的连衣裙。



英国社交文化



图 10-4

礼仪名言录

一个人的着装打扮，就是其自身修养的最好说明。——莎士比亚

(三) 饮食习惯

英国人的口味偏清淡，不喜欢吃辛辣、油腻的食品。英国的饮食习惯比较注重营养均衡，在每天的日常饮食习惯中都会有大量的新鲜蔬菜和水果。传统的英式早餐有煎培根、香肠和煎吐司，现在最流行的早餐有麦片、火腿、鸡蛋和抹果酱的吐司等，搭配牛奶或果汁；午餐较简单，通常是三明治和薯条，加少量水果，午后会喝下午茶；晚餐是一天中的正餐，食物丰盛，以牛肉、鸡肉为主，也吃猪肉、鱼肉和羊肉，正餐之后有甜点。

英国人的饮食习惯具有“轻食重饮”的特点，他们喜欢喝酒，常喝的有啤酒、威士忌、葡萄酒、香槟等。另外，他们还喜欢喝茶，尤其是红茶，“以茶会友”是英国十分流行的一种礼貌礼节方式。



礼仪知识窗

英国的下午茶文化

英国人的午餐通常十分简单，因此下午茶便成为不可或缺的环节，这也成为英国比较独特的饮食习惯之一。

英国的下午茶有着悠久的历史，一般由点心和茶组成。传统的英式下午茶点心是用三层瓷盘装盛，第一层放置各种口味的三明治，第二层放置传统英式点心司康，第三层则放置小蛋糕及水果塔，吃的时候从下往上开始。另外便是饮茶了，英国的茶水以红茶为主，也有其他种类的茶，可根据个人口味来选择。

英国人的下午茶时间多集中在下午三点到五点半之间，一顿营养均衡的下午茶不仅有助于人们恢复体力，优雅的就餐氛围往往还可以让人们感受到身心的放松，从而缓解一天的疲劳。

(四) 礼仪禁忌

英国人所忌讳的数字主要是“13”，他们认为这个数字不吉利；另外还十分忌讳“星期五。”在英国，忌问他人的私事，如职业、收入、党派、婚姻、存款、女士的年龄等。与英国人吃饭时，忌刀叉与水杯相碰，他们认为这会带来不幸。

英国人忌百合花和菊花，认为它们象征着死亡。

与英国人交谈时，切勿涉及王室、教会、各地区之间的矛盾等话题。

礼仪小常识

英语国家中的称呼

在英语国家中，对他人的称呼通常分为二种情况。

第一种是教会中的称呼，对年龄较长或者地位较高者称 Sir（先生）或者 Madam（夫人），不带姓，以表示敬意。一般情况下则使用 Mr.，Mrs. 或 Miss 加对方的姓，这也是较正式的称呼。

第二种是较为随便的称呼，在熟人之间往往直呼其名，如迈克、玛丽等，不必称先生、小姐。

二、法国

(一) 基本概况

法国的全称是法兰西共和国，位于欧洲西部，面积约为 55.4 万平方千米，人口总数约为 6712 万（2017 年统计数据），其中法兰西人占 90% 以上。法国居民大多信奉天主教，其次是基督新教、东正教、伊斯兰教和犹太教。法国的首都为巴黎，官方语言和通用语均为法语，通用货币为欧元。法国于 1964 年 1 月 27 日同中国建交。



(二) 礼貌礼节

法国是一个注重礼仪的国家，现在欧美流行的许多礼仪都源于法国。在礼貌礼节场合中，最常见的见面礼节是握手，一般是女士向男士先伸手，长辈向后辈先伸手，上级向下级先伸手。亲友或同事之间见面时，他们还常以亲面颊或者贴脸颊来代替握手。在一定的社会阶层中，“吻手礼”也颇为流行。

法国人乐观热情，谈吐文雅，在与人交谈时，喜欢用手势加强语气，另外，他们还有用耸肩表示高兴的习惯。在人际交往中，法国人也处处遵循着“女士优先”的原则，如为女士让道、为女士开门、为女士让座、让女士先行等，因此被称为“殷勤的法国人”。

礼仪知识窗

法国贴面礼的不同含义

贴面礼是典型的法兰西传统，除了与握手一样表示一般性的问候外，还有更深刻的内涵，在不同场合下可表示不同的含义。

(1) 表示祝贺和感谢。法国人每逢喜事，如获奖、晋升、加薪、受聘等，往往双方贴面表示祝贺和感谢。

(2) 表示道歉和宽容。法国人喜欢争论，即便亲朋好友之间，甚至父母子女之间，也常常因为一件事争得面红耳赤，而平息这种争论的最佳方式就是双方贴面，以示歉意。

(3) 表示理解和信任。法国人向他人表示理解和信任时，也常常使用贴面礼。

(三) 饮食习惯

法国人喜爱美食，也十分懂得享受美食，法国大餐在全世界都享有很高的声誉。法国菜肴种类繁多，用料考究，烹饪手法独特，既讲究色香味俱全，又注重营养的搭配。法国人在烹调时喜欢用酒当调料，常用的配料还有蒜、丁香、洋葱、芹菜、香草等。法国人爱吃牛肉、鸡肉、猪肉、鱼子酱、鹅肝等，但忌食无鳞鱼。另外，奶酪也是最受法国人喜爱的食物之一。如图 10-5 所示：



法国饮食文化



图 10-5



礼仪小贴士

在法国人眼中，奶酪绝不仅仅是用来充饥的，它们更是一种民族文化的产物。据统计，近年来法国奶酪的品种已增至 500 多种，法国每年的奶酪消费量居全球之首，因此法国有“奶酪王国”的美誉。

法国人十分喜欢喝酒，他们通常在餐前喝开胃酒，餐后喝干邑白兰地之类的烈性酒。另外他们还喜欢看菜下酒，如吃肉时配红葡萄酒，吃海鲜时配白葡萄酒，对于喝酒用的杯子，他们也十分讲究。

（四）礼仪禁忌

与英国人一样，法国人也非常忌讳数字“13”和“星期五”，认为它们隐含着凶险。

在法国，每一种花都有不同的含义，因此送花时要格外注意。忌送菊花，因为菊花表示对死者的哀悼，杜鹃花和纸花也是不吉利的象征；忌送黄色的花，因为他们认为黄色代表不忠诚；给女士送花时，宜送单数，但应避开“1”和“13”这两个数字。

男士忌送香水或化妆品给恋人和亲属以外的女人，因为这有过分亲热和图谋不轨之嫌。

给法国人送礼物时，宜选择具有艺术品位或者纪念意义的物品。在收到礼物时，如果不当送礼者的面打开包装，则是一种无礼的表现。

法国人忌讳孔雀、大象、仙鹤和乌龟，因此在送人礼物时，应避免带有这些图案的物品。

法国人讨厌核桃，对黑桃图案也颇为忌讳。

三、德国

（一）基本概况

德国的全称是德意志联邦共和国，位于欧洲中部，面积约为 35.7 万平方千米，人口总数约为 8270 万（2017 年统计数据），其中绝大多数是德意志人。德国居民大多信奉基督教和天主教。德国的首都为柏林，官方语言为德语，通用货币为欧元。德国于 1972 年 10 月 11 日同中国建交。

（二）礼貌礼节

德国人待人接物严肃拘谨，对礼节也十分重视。德国人见面时，主要行握手礼，只有在与亲朋好友见面时，才会行拥抱礼。在人际交往中，德国人称呼对方通常会用尊称，很少直呼姓名。宴会上，男士要坐在女士和职位高的人左侧，女士离开和返回餐桌时，男士要起立，以示礼貌。

德国人非常注重规则和纪律，有很强的时间观念，无论是在工作上还是平时生活中，都讲究准时。另外，他们还有严格遵守交通规则的习惯，不会随意停车，更不会闯红灯。

（三）饮食习惯

肉食是德国人餐桌上的主角，德国每年的人均猪肉消费量居世界首位，人均面包消费



酒店服务礼仪

量也高居世界榜首。德国人一般胃口较大，喜欢吃油腻食品，因此德国的肥胖率较高。

德国还是著名的“啤酒王国”，几乎每个德国人都喜欢喝啤酒。举世闻名的慕尼黑啤酒节每年九月末到十月初举行，持续两个星期（如图 10-6）。除了德国各州的人们，还吸引了许多世界各地的游客，每年大约有六百万人参与其中。



图 10-6

（四）礼仪禁忌

德国人忌讳“13”和“星期五”，也不喜欢数字“88”。

礼仪小贴士

H 是德语字母表中的第八个字母。德国极右翼分子常使用 88 暗指 HH，即口号“希特勒万岁”的缩写。第二次世界大战结束后，绝大多数德国人已与纳粹划清界限，在德国公然使用 88 会触动德国人的敏感神经。

H 是德语字母表中的第八个字母。德国极右翼分子常使用 88 暗指 HH，即口号“希特勒万岁”的缩写。第二次世界大战结束后，绝大多数德国人已与纳粹划清界限，在德国公然使用 88 会触动德国人的敏感神经。

与德国人交谈时，应避免涉及年龄、收入等私人问题。

给德国人送礼物时，忌送玫瑰和蔷薇花，因为玫瑰代表求爱，蔷薇花表示悼念亡者。

四、意大利

（一）基本概况

意大利的全称是意大利共和国，位于欧洲南部，面积约为 30.1 万平方千米，人口总数约为 6055 万（2017 年统计数据）。在意大利，90% 以上的居民都信奉天主教，还有少数居民信奉基督新教、犹太教、伊斯兰教等。意大利的首都为罗马，官方语言为意大利语，通用货币为欧元。意大利于 1970 年 11 月 6 日同中国建交。

（二）礼貌礼节

意大利人开朗、热情，十分注重礼貌，与客人见面时以握手礼为主，亲友之间见面往往会行贴面礼。在人际交往中，意大利人对别人的地位、等级十分重视，对长者、



有地位和不太熟悉的人，通常称其姓氏，并冠以“先生”“太太”“小姐”等尊称。

礼仪小贴士

意大利人特别喜欢体育运动，尤其是足球。每年的甲级联赛、洲际以及国际重要赛事都会吸引大量的球迷。因此，在这些时候，不宜给他们安排重要的活动和会议。每年7月中下旬和8月份是意大利人休年假的时间，因此，这段时间也不宜联系商务事宜。

（三）饮食习惯

意大利人喜爱面食，其面食的做法、吃法甚多。源于那不勒斯的意大利烤饼“比萨”美味无比，风靡全球（如图10-7）。意大利在制作面条方面也有其独到之处，各种形状、颜色、味道的面条至少有几十种。



图 10-7

意大利盛产葡萄酒，酒的品种繁多，是家庭中的必备饮品。意大利人喝酒也十分讲究，通常会视菜定酒，在各种宴会上，每上一道菜都要换一种酒。他们常常边喝酒边聊天，不过很少酗酒，也没有劝酒的习惯。

（四）礼仪禁忌

意大利人忌讳菊花，不能送带有菊花图案的礼品。送花时，还应注意送单数，但应避免数字“13”。

意大利人忌讳用手帕当礼物送人，他们认为，手帕是用来擦眼泪的，象征着离别，因此，送人手帕是失礼的行为。

意大利人忌讳交叉握手，因为交叉形成的十字架图形被认为是不吉利的。

参加宴会或到别人家做客时，用餐期间尽量不要发出声音，否则会被认为是没有教养的表现。

五、俄罗斯

（一）基本概况

俄罗斯的全称是俄罗斯联邦，位于欧亚大陆北部，地跨欧亚两大洲，面积约为



酒店服务礼仪

1707 万平方千米，是世界上面积最大的国家。俄罗斯人口总数约为 1.45 亿（2017 年统计数据）。俄罗斯是一个多民族国家，由 140 个民族组成，其中俄罗斯人占总人口的 80% 左右。俄罗斯居民多信奉东正教，其次为伊斯兰教。俄罗斯的首都为莫斯科，官方语言和通用语言均为俄语，通用货币为卢布。

（二）礼貌礼节

俄罗斯人性格开朗、豪放，并且十分有修养，见面时一般先问好，再握手致意，亲友间则会拥抱或亲吻面颊。俄罗斯人非常尊重女性，在礼貌礼节场合，男士往往会为女士拉门、脱大衣，在餐桌上会为女士分菜等。在俄罗斯，称呼他人时要称其本人名和父名，不能只称呼其姓。在迎接贵宾时，俄罗斯人通常会向对方献上“面包和盐”，这是他们待客的最高礼节。

礼仪知识窗

俄罗斯的最高礼遇——面包和盐

在俄罗斯，“面包和盐”是最珍贵的食物，具有非常重要的象征意义：面包代表富裕与丰收，盐则有避邪之说。在每餐开始和结束的时候，大家都会吃上一片蘸着少许食盐的面包，以示吉祥。如果吃饭时碰见旁人，人们总是热情地冲着对方说“面包加盐”，据说这样会驱走恶神，祈福平安。

从很早开始，俄罗斯人就把面包和盐作为迎接客人的最高礼仪，以表示自己的善良慷慨作为迎客的象征，他们将面包和盐放在餐桌最显著的位置上，以此表示对来客的欢迎。当重要、尊敬和钦佩的客人到达时，主人会把面包放在刺绣毛巾上，盐用盐皿装着放在面包上。客人要躬身接过面包，掰一小块，蘸一点盐，品尝之后表示感谢。向客人奉上面包和盐会增加宾主之间的信任与友谊，如果对方拒绝享用，则意味着对主人的漠视与侮辱。

如今这种传统待客的风俗已经成为俄罗斯国家的迎宾礼，每当外国首脑来访，俄罗斯姑娘便端着新出炉的面包和盐款款走上前，请客人品尝。

（三）饮食习惯

俄罗斯人以面包、牛奶、土豆、牛肉、猪肉和蔬菜为主要食物，鱼子酱、黄油、酸牛奶、酸黄瓜、咸鱼、火腿等也都是比较受欢迎的食品。俄罗斯人的早餐一般是粥、薄饼、三明治或者黑面包，搭配茶、咖啡或牛奶；午餐和晚餐则比较正式，并且一定要喝汤，汤一般比较浓，里面有土豆丁、各种蔬菜、肉片或鱼片（如图 10-8）。

俄罗斯人喜欢喝酒，尤其是如伏特加之类的烈



图 10-8



性酒。另外，他们还喜欢喝红茶和咖啡，在喝红茶时，有加柠檬片和糖的习惯。

（四）礼仪禁忌

俄罗斯人和其他西方人一样，忌讳“13”这个数字，另外他们还厌恶“666”这个数字，因为在圣经中这是魔鬼的代号。相反他们偏爱“7”这个数字，认为“7”象征着幸运和成功。

俄罗斯人忌讳打翻盐罐，把这看作家庭不和的预兆。

俄罗斯人酷爱鲜花，但送人鲜花时，忌送菊花、杜鹃花和黄色的花。

俄罗斯人视镜子为神圣的物品，认为打碎镜子会带来疾病或灾难，但如果打碎了碟、盘等餐具则会被认为是富贵和幸福的象征。

案例分析

礼仪是具有差异性的。案例中小玲的做法在中国是应该被赞美的，但是英国是一个非常讲究“绅士风度”的国家，奉行的是“女士优先”的礼仪原则。“女士优先”原则的要求是尊重、照顾、体谅、关心、保护女士，并且对所有的女士都要一视同仁。如果女士向男士让座，在男士看来，这无疑是对自己的侮辱，所以在小玲坚持要给老先生让座时，老先生十分生气。

礼仪训练

将学生进行分组，6—10人为一组，每组学生自行设计情景，进行欧洲入境游团队接待模拟训练。其中，两名学生扮演国内酒店接待人员，其他学生分别扮演英国、法国、德国、意大利、俄罗斯等国入境游团队宾客。

第三节 美洲主要国家的习俗与礼仪

引导案例

小王是北京一家酒店的前台服务人员。某次，有一个巴西来华的旅行团入住酒店，整个入住过程十分愉快。在旅行团即将离开时，小王提出给他们拍一张大合影，以作纪念。旅行团的游客们十分开心，立即排好了队形、摆好了姿势让小王拍照。小王拍完照后，检查了一下，觉得十分满意，于是很高兴地向游客们做了一个“OK”的手势。顿时，原本和谐欢乐的气氛变得凝重，游客们的脸上的笑容都僵住了，纷纷露出不高兴的神色。小王百思不得其解，不知道为什么会这样。

思考：你能帮小王解开这个疑问吗？



相关知识

美洲地区的主要客源国有美国、加拿大、巴西等国家，大多信仰天主教或基督教，其饮食习惯以西餐为主，比较讲究食品的营养和卫生。美国是世界第一旅游大国，是中国的第二大客源国，我们有必要了解主要客源国的习俗和礼仪禁忌。

一、美国

（一）基本概况

美国的全称为美利坚合众国，位于北美洲中部，面积约为 983.4 万平方千米，人口总数约为 3.26 亿（2017 年统计数据）。美国是一个多民族的移民国家，有“民族熔炉”之称。美国居民多信奉基督教和天主教，其次为东正教和犹太教。美国的首都为华盛顿，国语为英语，通用货币为美元。美国于 1979 年 1 月 1 日同中国建交。

（二）礼貌礼节

美国人举止大方，不拘礼节，喜欢自由自在。与人打招呼时，以点头、微笑、招手为主，正式场合会行握手礼。在人际交往中，美国人崇尚“女士优先”的原则，懂得谦让、保护女士。美国人在称呼他人时，很少用正式的头衔，一般会直呼对方的名字，与人交谈时，喜欢用礼貌用语，如“对不起”“请原谅”“谢谢”“请”等。



美国的饮食习俗

（三）饮食习惯

美国人用餐一般不追求精细，而是追求方便和快捷。三明治是最为常见的美式快餐，把各种食物夹在两片薄面包中间，就可以做成一份三明治。美国人的口味特点是咸中带甜，喜欢“生”“冷”“淡”的食物，并注重营养的搭配，餐前会吃沙拉，餐后有吃甜点的习惯。美国人的主食有面包、米饭和面条，肉类主要是牛肉、鸡肉、猪肉和鱼，美国人不爱吃鸡爪、猪蹄、海参等，也不吃动物内脏。

美国人的主要饮料是咖啡，茶、可乐、果汁也很受欢迎，美国人喝饮料时喜欢加冰块，另外他们还喜欢喝酒，如啤酒、葡萄酒、鸡尾酒等（如图 10-9）。



图 10-9



礼仪小常识

西方人的“六不吃”

- (1) 不吃动物内脏。
- (2) 不吃动物的头和脚。
- (3) 不吃宠物，尤其是猫和狗。
- (4) 不吃珍稀动物。
- (5) 不吃淡水鱼。
- (6) 不吃无鳞无鳍的鱼、蛇、鳝等。

(四) 礼仪禁忌

美国人十分重视隐私权，最忌讳打听别人的私事。

美国人交谈时，应保持一定距离，声音不可太大，并且注意礼貌用语的使用。

美国人同样十分忌讳“13”与“星期五”。

美国人讨厌蝙蝠，认为蝙蝠是凶神恶煞的象征；也忌讳黑色的猫，认为黑猫会给人带来厄运。

▶ 二、加拿大

(一) 基本概况

加拿大位于北美洲北部，因盛产枫叶，因此有“枫叶之国”的美誉。加拿大面积约为 998.4 万平方千米，人口总数约为 3671 万（2017 年统计数据）。加拿大是一个移民国家，居民大部分是欧洲英法等国移民的后裔，主要信奉天主教和基督教。加拿大的首都为渥太华，官方语言为英语和法语，通用货币为加元。加拿大于 1970 年 10 月 31 日同中国建交。

(二) 礼貌礼节

加拿大人友善随和、待人诚恳、热情好客。他们的生活习性包含着英、法、美三国人的综合特点，既有英国人的含蓄，又有法国人的明朗，还有美国人的无拘无束。加拿大人在礼貌礼节场合与客人相见时，一般行握手礼。亲吻和拥抱礼虽然也是加拿大人的礼节方式，但仅适合于熟人、亲友和情人之间。

(三) 饮食习惯

加拿大由于历史的原因和人种的构成因素，饮食习惯与英、法、美相仿。其独特之处是他们养成了特别爱吃烤制食品的习惯，如烤牛排、烤鸡、烤土豆等。在口味方面，加拿大人喜欢清淡，爱吃酸、甜的食物。他们还有饭后喝咖啡和吃水果的习惯。

(四) 礼仪禁忌

加拿大人同样对“13”和“星期五”颇为忌讳。



酒店服务礼仪

与加拿大人交谈时，不要议论宗教问题、评说英裔加拿大人与法裔加拿大人的矛盾、探讨魁北克要求独立的问题。另外，也不要将加拿大与美国做比较，或称加拿大为美国的“小兄弟。”

在送人礼物时，忌送白色的百合花，因为这种花是在葬礼上使用的。

加拿大人忌讳说“老”字，因此在称呼他人时不要以中国人的习惯在对方名字前加“老”字。

▶ 三、巴西

（一）基本概况

巴西的全称是巴西联邦共和国，是南美洲最大的国家，有“足球王国”“咖啡王国”等美誉。巴西国土面积 851.49 万平方千米，人口总数约为 2.09 亿（2017 年统计数据），居民多信奉天主教。巴西的首都为巴西利亚，官方语言为葡萄牙语，通用货币为克鲁塞罗。巴西于 1974 年 8 月 15 日同中国建交。

（二）礼貌礼节

巴西人善良朴实、热情好客，在相见时，往往以拳礼相互表示问候和致敬。巴西人在与亲朋好友、熟人或情人相见时，大多都习惯拥抱礼或亲吻礼。巴西的男人一般都喜欢开玩笑，在与人交谈时，还习惯拍对方肩膀，以示亲近和友好。

● 礼仪小趣闻

巴西印第安人区流行着一种奇特的礼节，即客人来访第一件事就是请他们洗澡，客人洗的时间越长，就越能表示对主人的尊敬。如果主人有急事要谈，主人则陪客人同浴，边洗边谈。

（三）饮食习惯

在巴西，大多数家庭的饮食习惯以西餐为主。因为养牛业和养鸡业十分发达，因此牛肉和鸡肉是巴西人最常食用的肉类，他们也吃猪肉、羊肉和水产品，烹调手法以煎炸、烤、烩为主。烤肉是巴西人最喜欢吃的风味菜之一，许多家庭都备有烤炉，以备宴请宾客或自家享用。另外，巴西的国菜黑豆饭也是巴西人餐桌上最常见的一种食物，它是用熏肉、香肠、火腿等肉类，和黑豆放在砂锅内一起炖制而成的。在饮品方面，巴西人喜欢喝咖啡、葡萄酒、红茶和各种果汁。

（四）礼仪禁忌

巴西人忌棕黄色，认为是厄运的象征。

忌送手帕，因为他们认为手帕会带来争吵和不愉快。

“OK”手势在巴西被认为是一种极不文明的表示。



案例分析

“OK”这个手势，在不同的国家有不同的含义。在巴西，这个手势表示厌恶、鄙视对方，这与在美国向人伸出中指所表达的意思是一样的，因此在小王做出“OK”的手势时，巴西游客们十分的不高兴。

在与人交往时，运用手势语可以更直接、更简洁地表达自己的情感，但前提是必须了解每个手势在不同国家与场合的确切含义，避免用错产生误会。

礼仪训练

将学生进行分组，6—10人为一组，每组学生自行设计情景，进行美洲入境游团队接待模拟训练。其中，两名学生扮演国内酒店接待人员，其他学生分别扮演美国、加拿大、巴西等国入境游团队宾客。

第四节 大洋洲主要国家的习俗与礼仪

引导案例

小李在一家星级酒店从事接待工作。有一次，酒店将要接待一批来自澳大利亚的游客，经理让小李给每位游客准备一件小礼物。于是，小李在网上订购了一批十分可爱又手感舒适的毛绒玩具兔。当天，小李带着精心准备的礼物，迎接来自澳大利亚的游客。他首先代表酒店对游客们的到来表示热烈的欢迎，随后，他将礼物赠送到每一位游客手上。没想到游客们一片哗然，纷纷露出了不高兴的神色。小李想不明白，好心好意送人礼物，为什么非但得不到感谢，还要不高兴呢？

思考：小李究竟做错了什么，惹得这些澳大利亚游客很不高兴？

相关知识

大洋洲在世界各大洲中是面积较小的一个洲，这里并没有长期居住的居民，当地人口非常少，大洋洲居民一般居住在澳大利亚和一些其他的岛屿之上，而且他们主要分布在边缘地带，了解大洋洲客源国的习俗和礼仪，对于酒店服务工作者而言非常重要。

一、澳大利亚

（一）基本概况

澳大利亚的全称是澳大利亚联邦，位于太平洋西南部和印度洋之间，面积约为768.2万平方千米。澳大利亚是典型的移民国家，被喻为“民族的拼盘”，人口总数约



酒店服务礼仪

为 2460 万（2017 年统计数据），其中大部分是英国及其他欧洲国家移民的后裔，居民多数信奉基督教。澳大利亚的首都为堪培拉，官方语言为英语，通用货币为澳元。澳大利亚于 1972 年 12 月 21 日同中国建交。

礼仪小贴士

澳大利亚（Australia）一词，原意为“南方的大陆”，由拉丁文 *terraaustralis* 变化而来。欧洲人在 17 世纪发现这块大陆时，误以为是一块直通南极的陆地，故取名“澳大利亚”。

（二）礼貌礼节

澳大利亚的礼仪带有明显的西欧特征。澳大利亚的见面礼节有很多，最常用的是握手礼。澳大利亚人质朴、开朗，人们相见时总是热情地打招呼，称呼对方时会直呼名字，以示亲热。澳大利亚人的时间观念很强，约会必须事先联系并准时赴约。去别人家里做客时，最合适的礼物是给女主人带上一束鲜花，也可以给男主人送一瓶葡萄酒。

（三）饮食习惯

澳大利亚人在饮食习惯口味上与英国人大致相同，其特点是口味清淡，不喜油腻，忌食辣味。澳大利亚的食品素以丰盛和量大而著称，尤其对动物蛋白质的需要量非常大。他们爱喝牛奶，喜食牛肉、猪肉等。澳大利亚人喜欢喝啤酒、葡萄酒，也喜欢咖啡和茶，喝茶的时候会加牛奶和糖。

（四）礼仪禁忌

澳大利亚人同样十分忌讳“13”和“星期五”。

澳大利亚人不喜欢兔子，把兔子视为不吉祥之物，碰到兔子是厄运降临的预兆。

与澳大利亚人交谈时，切忌对其国内事务发表议论，也不要说过分自谦的话。

澳大利亚人不喜欢别人将自己国家与英国、美国联系在一起。

礼仪小贴士

“13”和“星期五”在西方国家中如此可怕，主要源于基督教。据传耶稣受难之前的最后一顿晚餐是师徒 13 人共进的，其中也包括出卖耶稣的叛徒犹大。而耶稣是在星期五被罗马当局钉死在十字架上的，亚当和夏娃也是星期五被逐出伊甸园。因此，“13”和“星期五”就成了在西方国家（大多数国家的说法不太准确）的两大忌讳，在日常生活中，都会尽量避开。比如宴会上不要 13 个人同坐一桌，不要上 13 道菜，球员不编 13 号，建筑没有 13 层；在星期五这天，也会尽量不安排重要的事情，而且出门行事要处处小心，如果星期五恰逢是 13 日，那就更要谨慎。



二、新西兰

（一）基本概况

新西兰位于太平洋西南部，领土由南岛、北岛两大岛屿组成，面积约为 27 万平方千米。新西兰的人口总数约为 479 万（2017 年统计数据），居民主要包括原住民毛利人、欧洲移民后裔和华人，大多信奉基督新教和天主教。新西兰的首都为惠灵顿，官方语言为英语和毛利语，通用货币为新元。新西兰于 1972 年 12 月 22 日同中国建交。

（二）礼貌礼节

新西兰的交际礼仪也具有鲜明的欧洲特色。新西兰人见面和告别时通常行握手礼，但需注意的是，男性在与女性握手时，必须等女性先伸出手来，才能与其相握。鞠躬和昂首也是新西兰人的通用礼节。初次见面，身份相同的人互相称呼姓氏，并冠以“先生”“小姐”等，熟识之后，往往会互相直呼其名。新西兰人的时间观念较强，约会须事先商定，并准时赴约。

毛利人有一种传统的礼节——碰鼻礼，这是一种从远古流传下来的独特问候方式（如图 10-10）。在行碰鼻礼时，主人与客人必须鼻尖对鼻尖连碰两三次或更多次数，碰鼻的次数与时间往往标志着礼遇规格的高低：相碰次数越多，时间越长，即说明礼遇越高。



新西兰的社交习俗与礼仪



图 10-10

（三）饮食习惯

新西兰人的基本饮食习惯偏英式，喜欢吃英式西餐，口味比较清淡，对动物蛋白和乳制品的需求量很大。新西兰人喜欢喝酒，如啤酒、葡萄酒和威士忌等，还喜欢喝咖啡和红茶。受英国习俗的影响，他们也有“一日六饮”的习惯，即每天要喝六次茶，分别是早茶、早餐茶、午餐茶、下午茶、晚餐茶和晚茶。



酒店服务礼仪

(四) 礼仪禁忌

新西兰人受宗教信仰的影响,也有西方人通常都有的忌讳。

与新西兰人交谈时,应避免涉及有关政治立场、宗教信仰、职务级别、工资收入等隐私问题。

切忌在新西兰人面前将其国家视为澳大利亚的一部分。

当众嚼口香糖、剔牙、抓头皮等都被看作是极不文明的行为。

毛利人信奉原始宗教,相信灵魂不灭,他们往往十分忌讳拍照和摄影,如要拍摄,一定要先征求他们的同意。

案例分析

澳大利亚人对兔子特别忌讳,认为兔子是一种不吉利的动物,会给人带来厄运。小李在给澳大利亚游客准备礼物时,没有事先去了解澳大利亚的礼仪与禁忌,送给了不该送的礼物,所以才会惹得这些游客们不高兴。

因此,在旅游接待与交际场合中,必须了解并尊重不同国家人民的风俗习惯,这样才能受到他们的欢迎与肯定,避免发生不愉快的事情。

礼仪训练

将学生进行分组,6—10人为一组,每组学生自行设计情景,进行大洋洲入境游团队接待模拟训练。其中,两名学生扮演国内酒店接待人员,其他学生分别扮演澳大利亚、新西兰等国入境游团队宾客。

第五节 非洲主要国家的习俗和礼仪

引导案例

小徐是一家酒店的接待人员,某天,有一个来自埃及的旅行团入住酒店。当游客到达酒店后,为表示欢迎,小徐十分热情地上去与他们一一握手。可是当他向其中的几位女性游客伸手致意时,这几位女士却面露难色,迟迟不肯伸出手,小徐不禁觉得十分疑惑。由于天气炎热,小徐见女士们一直戴着头巾,并友好地请她们摘下并询问为什么阿拉伯人与其他同样信仰伊斯兰教的教徒生活习惯不一样,随即这些游客们表现出了尴尬的神色。

思考: 小徐在这次接待中的做法有何不妥之处?

相关知识

非洲是世界文明的发源地之一,非洲人勤劳智慧。非洲人大体分黑种人和白种人。



黑种人大多信奉原始宗教、拜物教；白种人以信奉伊斯兰教为主。习俗礼仪往往有宗教信仰决定。目前从非洲来华学习深造、执教的人士较多，有必要了解非洲一些国家的习俗和礼仪。

一、埃及

（一）基本概况

埃及的全称是阿拉伯埃及共和国，位于非洲东北部，地跨亚、非两大洲，是世界四大文明古国之一。埃及的国土面积为 100.1 万平方千米，人口总数约为 9755 万（2017 年统计数据），居民主要为阿拉伯人，大多信奉伊斯兰教，少数信奉基督教。埃及的首都为开罗，官方语言为阿拉伯语，通用货币为埃及镑。埃及于 1956 年 5 月 30 日同中国建交。

（二）礼貌礼节

埃及人正直爽朗、热情好客，他们见面通常行握手礼，但应注意，与埃及人握手时，最忌用左手，异性之间握手时，男士不可主动伸手。除握手礼之外，埃及人在某些场合也会行拥抱礼或亲吻礼。在行见面礼之后，往往会互相问候，“祝你平安”“真主保佑你”“早上好”“晚上好”都是他们最常用的问候语。

（三）饮食习惯

埃及人的口味清淡，不喜欢太油腻的食物，爱吃香甜的食品。埃及人以一种名为“耶素”的面包为主食（如图 10-11）。他们还爱吃羊肉、鸡肉、土豆、洋葱、豌豆、西红柿、南瓜等。在饮品上，埃及人喜欢喝咖啡、茶和酸奶，按照伊斯兰教规，一般不喝酒。用餐时，埃及人多用手取食，不过忌用左手，且用餐时不会过多交谈。



图 10-11

（四）礼仪禁忌

在埃及，下午 3 至 5 点这段时间，人们大都忌讳针，商人决不卖针，人们也不买



酒店服务礼仪

针，他们认为那会带来贫困与灾难。

在埃及人面前，尽量不要打哈欠，如果实在控制不住，应转脸捂嘴，并说声“对不起”。

送礼物给埃及人时，应避免星星、猪、猫、狗的图案。

与埃及人交谈时，应注意以下几点：一是男士不要主动找女士攀谈；二是切勿夸奖埃及妇女身材苗条，因为埃及人以体态丰腴为美；三是不要称道埃及人家中的物品，因为这种做法会被人理解为索要此物；四是不要与埃及人讨论宗教问题、中东纠纷以及涉及男女关系的话题。

▶ 二、南非

（一）基本概况

南非全称是南非共和国，位于非洲大陆的最南端，陆地面积约为 121.9 万平方千米，人口总数约为 5672 万（2017 年统计数据）。南非居民以黑人为主，占总人口的 80% 左右。南非居民多数信奉基督新教和天主教。南非是世界上唯一存在三个首都的国家：行政首都为茨瓦内，立法首都为开普敦，司法首都为布隆方丹。南非的官方语言有英语、南非语等 11 种，通用货币为兰特。南非于 1997 年 12 月 30 日与中国建交。

（二）礼貌礼节

由于过去很长一段历史时期内，白人掌握着南非的政权，久而久之，白人的礼貌礼节礼仪，特别是英式的礼貌礼节礼仪，便渐渐广泛流传于南非社会。西方人所讲究的绅士风度、女士优先、守时践约等基本礼仪，南非人也颇为尊崇。在礼貌礼节场合，人们所采取的见面礼节一般是握手礼，称呼他人主要是先生、小姐、夫人等。

（三）饮食习惯

在饮食习惯方面，南非的白人和黑人也有所不同。白人以吃西餐为主，爱吃鸡肉、牛肉、面包等，常喝咖啡与红茶；黑人则以玉米、薯类、豆类为主食，喜欢吃牛羊肉，不吃生食。南非最著名的饮料是如宝茶，与钻石、黄金一起被称为“南非三宝”。

（四）礼仪禁忌

南非人十分敬仰自己的祖先，特别忌讳外人在言行举止上表现出对其祖先的不敬。

在南非的许多黑人部族里，妇女的地位比较低。一些被视为神圣宝地的地方，如火堆、牲口棚等，禁止妇女靠近。

与南非人交谈时，有四个话题不应涉及：一是不要为白人评功摆好；二是不要评论不同黑人部族或派别之间的关系；三是不要议论黑人的古老习惯；四是不要为对方生了男孩表示祝贺。



非洲主要国家的
社交习俗与社交



礼仪小贴士

怎样礼貌地和非洲人交往

和非洲人特别是穆斯林交往时，要注意千万不能用左手与人握手或传递物品，而要用右手。与他们交谈时，不要涉及政治。他们在做礼拜时，切勿打扰。称呼非洲人时，不要用“黑鬼”“Negro”“Nigger”等字眼，而应称他们为“非洲人”或某国人，否则他们会认为这是对他们的歧视、不尊重。非洲人大多爱好音乐、舞蹈，即兴时会手舞足蹈，对此不要表露出吃惊的神态，而应理解和尊重他们。由于历史的缘故，非洲人十分在意别人对他们的尊重程度，因此在与非洲人交往时，礼貌礼仪有着特殊的意义。

礼仪互动吧

你有过与外国人打交道的经历吗？你当时是否认识到对方可能会存在不同于中国人的习惯和方式？你有处理得比较好的经历吗？

案例分析

小徐在此次接待中有以下几点不妥之处：

- (1) 埃及人见面行握手礼时，男性不应主动向女性伸手。
- (2) 戴头巾是阿拉伯女性的传统，让她们摘下头巾是非常不礼貌的行为。
- (3) 与埃及人交谈时，不应涉及宗教问题。

礼仪训练

将学生进行分组，6—10人为一组，每组学生自行设计情景，进行非洲入境游团队接待模拟训练。其中，两名学生扮演国内酒店接待人员，其他学生分别扮演埃及、南非等国入境游团队宾客。

项目学习效果综合测试

一、填空题

1. 日本人的见面礼节可以归纳成一句话，即_____，_____。
2. 泰国人见面时通常行_____礼。
3. 在印度，居民大多信奉_____教。
4. 俄罗斯人为客人举办隆重欢迎仪式时，要拿出_____献给客人。
5. 有“民族熔炉”之称的国家是_____。
6. 澳大利亚的首都是_____。



酒店服务礼仪

7. 毛利人流行的见面礼是_____。

二、简答题

1. 日本人有哪些习俗禁忌？
2. 印度人有哪些习俗禁忌？
3. 西方人为什么普遍不喜欢“13”和“星期五”？
4. 意大利人在礼貌礼节礼仪上有何特点？
5. 怎样礼貌地和非洲人交往？

三、思考与训练

焦雪梅是一名白领丽人，她机敏漂亮，待人热情，工作出色。有一回，焦小姐所在的公司派她和几名同事一道，前往东南亚某国洽谈业务。可是，平时向来处事稳重、举止大方的焦小姐，在访问那个国家期间，竟然由于行为不慎，而招惹了一场不大不小的麻烦。事情的经过是这样的：焦小姐和她的同事一抵达目的地，就受到了东道主的热烈欢迎，在随之为他们特意举行的欢迎宴会上，主人亲自为每一位来自中国的嘉宾递上一杯当地特产的饮料，以示敬意。轮到主人向焦小姐递送饮料之时，一直是“左撇子”的焦小姐不假思索，自然而然地抬起自己的左手去接饮料，见此情景，主人却神色骤变，重重地将饮料放回桌上，扬长而去。

请结合上述案例，谈谈你对“在外宾接待中，要尊重国与国之间民俗差异性”的理解。如果你作为接待人员你会怎么做？