

# 礼仪学教程

人生只是一个或长或短的过程，在这个过程中我们一天天缩短生命的距离，我们只有用宽容与爱心去拉长生命每一天，学会并懂得去面对现实生活，去面对每一个给予我痛苦与快乐的时刻，丰富着我人生的每一天。





# 第一章什么是服务礼仪

## 一、服务礼仪的概述

### 1. 服务礼仪的涵义

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

而服务礼仪的实际内涵，则是指服务人员在自己的工作岗位上向服务对象提供服务时的标准的、正确的做法。

### 2. 服务礼仪的意义

目前，在服务行业内普及、推广服务礼仪，具有多方面的重要意义。

有助于提高服务人员的个人素质。

有助于更好地对服务对象表示尊重。

有助于进一步提高服务水平和服务质量。

有助于塑造并维护服务单位的整体形象。

有助于使服务单位创造出更好的经济效益和社会效益。

总而言之，服务行业若是对于普及、推广服务礼仪疏于认识，行动迟缓，迟早会为此而付出沉重的代价。

### 3. 服务礼仪的内容

服务礼仪是一门实用性甚强的礼仪学科。同礼仪的其他门类相比，服务礼仪具有明显的规范性和更强的可操作性的特点。具体来讲，服务礼仪主要以服务人员的仪容规范、仪态规范、服饰规范、语言规范和岗位规范为其基本内容。在其中的各个具体问题上，服务礼仪对于服务人员到底应该怎么做和不应该怎么做，都有详细的规定和特殊的要求。离开了这些由一系列具体做法所构成的基本内容，服务礼仪便无规范性与可操作性可言，而且也将无从谈起。

在普及、推广服务礼仪的过程中，强调服务礼仪的规范性、可操作性是完全必要的。因为服务人员只有明确了服务过程之中正确做法与不正确做法之别，才能够更好地为服务对象进行服务。

与此同时，也必须使服务人员学习并掌握一些服务礼仪的基本理论。服务礼仪的基本理论，指的主要是运用服务礼仪的一般规律。它是对服务礼仪及其运用过程的高度概括与抽象。服务人员一旦学习并掌握了服务礼仪的基本理论，便容易更好地领会、运用服务礼仪，并且在实践中将其融会贯通。

## 二、服务礼仪准则

### 1. 职业道德的准则

职业，通常是指个人在社会上所从事的作为本人主要生活来源

的工作。从实质上看，职业乃是社会职能专业化和个人角色社会化二者之间的统一。所谓道德，则是指人们共同生活及其行为的准则，也是用以对人们的思想和行为进行评价的标准。简单而通俗地说，道德实际上就是在社会上做人的规矩和道理。

职业道德指的就是从事某一具体职业的人，在其工作岗位之上，所须遵循的与其职业活动紧密联系的行为准则，它本身受到个人素质与自我良心的制约。

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

服务行业的职业道德的具体内容，主要包括对于服务人员在思想品质、服务态度、经营风格、工作作风、职业修养等五个方面的规范化的要求。

下面将从服务礼仪的角度，对服务行业的职业道德的具体内容分别予以介绍。

### (1) 思想品质

服务人员要树立良好的职业道德，首先就必须树立起热爱本职工作的思想。热爱本职工作，具体应当体现为爱岗敬业、忠于职守。这是职业道德有别于其他道德的主要特征。

爱岗敬业与忠于职守，对于每一位服务人员而言，都是相互联系、相互制约、不可偏废的。只有爱岗敬业，才有可能真正做到忠于职守，也只有做到了忠于职守，才真正谈得上是爱岗敬业。

## (2) 服务态度

对于服务人员与服务态度上的总的要求是：热情服务，礼待宾客，以质见长。

服务态度，主要是指服务人员对于服务工作的看法以及在为服务对象进行服务时的具体表现。一名服务人员的服务态度端正与否，直接影响到他为服务对象所提供的服务的好坏。

服务人员正确的服务态度，具体体现在为服务对象进行服务时的表现上面。

①热情服务。要在服务过程中从精神上满足服务对象，就要求服务人员要对对方热情服务。所谓热情服务，就是要求服务人员在为服务对象进行服务时，要以“情”见长，以“情”动人。在为对方进行服务的具体过程中，要积极、主动、耐心、细致、周到，并且充满温馨。最重要的是，这一切都必须出自真心，而绝对不是虚情假意。

②礼待宾客。要求服务人员在接待服务对象时，要注意以礼待人，要向对方提供礼貌服务。

礼貌，就其本意而论，乃是一种为人处世的道德规范。它的主要涵义是，在待人接物方面，应当表现得谦虚恭谨，处处对交往对象不失尊重友善之意。因此，要求服务人员在自己的工作岗位上做到礼貌服务，实际上主要就是要求服务人员要在自己的内心里真正认识到服务对象至上，服务对象至尊，并且在自己的服务过程中，运用规范得体的言语、动作、神态，去表示对于对方的尊重与友善。

在礼貌服务的诸多要求之中，最关键的一点，就是要求服务人

员要真正尊重服务对象。只要服务对象感受到了服务人员对其的尊重，礼貌服务的目的就达到了。礼貌服务，从本质上来讲，就是要求服务人员在为服务对象进行服务的具体过程中，认真地遵守并运用服务礼仪。

③以质见长。以质见长，就是要求服务人员在为服务对象进行服务的过程中，不仅要重视数量问题，而且还要对质量问题倍加关注，要努力在自己的服务上以质取胜。

一方面，要在自己的经营服务范围之内，确保服务项目齐全，经营具有特色，物资储备充足，技术精益求精，符合社会需求，供应充分及时，服务周到细致，这些都是提高服务质量必不可少的物质基础。

另一方面，提高服务质量还须使服务内容现代化、系列化、规范化。具体表现为服务应有正常服务、专项服务、多功能服务与现代技术服务之分。正常服务，指的是在常规情况下所进行的服务。专项服务，指的是满足服务对象的特殊需求的服务。多功能服务，指的是在进行正常服务的同时，提供相关的连带服务，以满足服务对象的多种需要。现代技术服务，则是指随着服务行业技术设备的不断改进，相应扩大服务的科技含量。

### (3) 经营风格

服务人员要做好本职工作，在经营风格方面，必须对自己有一定的、规范化的要求，并且要将其具体落实到实处。

要求服务行业与服务人员诚信无欺，就是要做到在服务过程中讲究信用，信誉第一，诚心待人，以诚取胜。

所谓信用，指的是在人际交往中，能够履行对他人的承诺，并

且因此而获得对方的信任。在服务行业里，讲究信用，主要就是要求全体从业人员以自己的实际行动，向服务对象履行自己的承诺，维护自己所在单位乃至全行业的信誉。

全体服务人员在自己的工作岗位上要做到诚信无欺，就必须注意如下六个方面：

①在宣传介绍商品与服务时，必须做到实事求是。既不夸大其优点，也不隐瞒其缺点，更不能以欺骗手段来扩大其销售，以牟取不当得之利。

②在销售商品、提供服务时，必须做到保质保量。要真正做到质量过得硬，数量给得够，计量信得过。

③出售的商品必须清洁卫生，提供的服务必须文明合法。绝不允许向服务对象销售不符合清洁卫生标准的商品，或是向其提供有毒、有害、非法、下流的服务。

④必须建立合理的商品退换制度和服务承诺制度。本着对服务对象高度尊重与负责的精神，凡符合有关退换制度和承诺制度的，该退换的要退换，该兑现的要兑现。

⑤必须建立便民制度和售后服务制度。在服务过程的各个环节中，都要想方设法地方便公民。在为消费者提供服务之后，还须尽力为其排除后顾之忧。

⑥必须平等对待一切服务对象。不允许在服务过程之中大开后门，假公济私，优亲厚友。

## 2. 职业修养准则

职业修养，通常指的是某一行业的从业人员，在自己的工作岗



位上通过经年累月的锻炼，从而在思想上、业务上所达到的一定的水准，以及由此而养成的待人处事的基本态度。对于广大服务人员而言，自己的职业修养往往会直接影响到他的服务质量与工作态度。要提高自己的职业修养，就必须“从我做起，从现在做起”，在思想上、业务上对自己从难、从严要求。具体来讲，要求服务人员在职业修养方面不断地有所提高，主要应当从下述两个方面入手。

### (1) 树立正确的人生观

所谓人生观，指的是人们对于人生的看法。服务人员所应树立的正确的人生观是：既要充分认识到服务工作的重要意义，又要以大局为重，以国家、集体和人民的利益为重。要明确人生的真正目的，不在于索取，而在于奉献。

### (2) 努力钻研业务

服务人员要努力钻研业务，必须做到理论与实践并重，一方面，要积极学习各种与自己所从事的具体工作直接相关的专业理论，用科学的理论武装自己，开阔自己的视野。另一方面，还应当积极进行岗位练兵，不断提高自己的服务技能，真正做到理论联系实际，理论指导实践，理论服务于实践。

与此同时，面对时代的迅速发展与行业竞争的日趋激烈，服务人员进行业务学习的过程中，要敢于发现新情况，研究新问题。也就是说，学习业务，要注意与形势的需要相适应。尤其值得一提的是，在学习、提高自己的服务技能时，要注意增加其科技的含量与知识的含量。只有真正做到了这一点，服务人员的服务水平才能好上加好，永不落伍。

## 3. 角色定位构架

角色定位，是服务礼仪的基本理论之一。角色定位理论，主要是要求服务人员在为服务对象提供服务之前，必须准确地确定好在当时特定的情况之下，双方各自扮演何种角色。只有准确地确定了双方各自所扮演的特定角色，服务人员为服务对象所提供的服务，才能够比较符合要求和到位。

具体而言，角色定位理论又是由以下四个主要之点所构成的。这些理论观点相辅相成，互为表里，不可分割，缺一不可。

### (1) 确定角色

角色定位理论认为，每一个人在日常生活里都扮演着一定的角色。在不同的场合，人们往往需要扮演不同的角色。

所谓社会角色，实际上只不过是在不同的场合，或者依据不同的标准，对人们进行的一种定位。

定位，一般是指将人或者事物放在一定的位置之上，并据此做出相应的评价。定位相对来讲，是比较稳定的。由此可见，角色定位，实际上就是社会舆论对于处于某一特定位置之人的常规要求、限制和看法。

服务礼仪所讨论的，主要是服务人员的岗位规范问题。所以，服务人员在工作岗位上最需要为自己进行的角色定位，主要是确定自己的社会角色，而不是自己的生活角色或性格角色。切记这一点，对于服务人员是十分重要的。

### (2) 设计形象

任何一个人要想在社会上取得成功，都有必要首先为自己进行正确的角色定位。然后，再按照社会舆论对于自己所要扮演的既定

角色的常规要求、限制和看法，对自己进行适当的形象设计。

服务人员在自己进行工作时的自我形象设计时，必须清楚地知道，自己应当被定位于服务人的角色。

严格地讲，服务通常是指不以实物形式，而以劳务形式为他人提供某种可以满足对方的一定需求的具有特定效用的服务。服务的终极成果，并不表现为有形的使用价值，而是以无形的效用加以体现的。

月盼是一门艺术，服务工作非常重要，服务角色十分重要。在自己进行角色定位时，服务人员有必要端正认识，充分认识到这一点。任何妄自菲薄、自轻自贱、歧视本职工作的想法与做法，都坚决要不得。

将自己正确地定位于“服务于人”的角色之后，服务人员在自己进行相应的形象设计时，就必须恪守本分，以朴素、大方、端庄、美观为第一要旨。在工作岗位之上，服务人员的一切所作所为，包括仪容、仪态、服饰、语言乃至待人接物等等，均不得与之背道而驰。

### (3) 特色服务

所谓特色服务，是指有别于常规服务的、具有某种特殊之处的服务。

特色服务取得成功的关键就在于它能够了解人们的特殊需求，并给予适当的满足。成功的特色服务，一定是建立于准确的角色定位基础之上的。

具体说起来，服务人员在对服务对象进行角色定位时，除了取

决于自己的经验、阅历、教养与判断之外，主要是基于自己对于对方的性别、年龄、气质、教养、仪容、仪态、服饰、语言等方面所进行的综合观察。服务人员只有对服务对象进行了准确的角色定位，才有可能在为对方服务时真正做到“投其所好”。

#### (4) 不断调整

在服务过程中，服务人员对于自己与服务对象所进行的角色定位往往并非一成不变，而是不断地有所变化、有所调整。

在服务过程中，服务人员为自己所进行的角色定位需要有所变化、有所调整，主要是因为随着自己与服务对象相互接触的不断加深和服务工作的不断进行，自己所处的具体位置不时需要有所变动。不过，需要变化、调整的，通常都是局部性、枝节性的问题。万变不离其宗，自己所处的“服务于人”的基本位置，则是大抵不变的。

在服务过程中，服务人员对于本人的服务对象所进行的角色定位，相对来说往往会需要更多的变化与调整。这主要是因为，服务人员对于服务对象的了解需要有一个过程，所以前者对于后者的角色定位自然而然地会随之有所变化、调整。某些时候，这种变化、调整甚至会整体性、根本性的。

比如，有些名人以混同于普通老百姓为一大乐事。不少时候，服务人员难免会对他们一时看走了眼。不过，随着双方接触的加深，对方的举止做派不会永远天衣无缝，久而久之，他们终归还是会显露出自己的“英雄本色”的。到了那个时候，服务人员尽管外表上依旧可以不动声色，但内心里与行动上却是要对对方重新进行角色定位的。

#### 4. 双向沟通礼仪

双向沟通理论，是服务礼仪的重要理论支柱之一。它的中心内容，是主张以相互理解作为服务人员与服务对象彼此之间进行相互合作的基本前提。

具体而言，双向沟通理论是由下述四个基本观点所组成的一个整体。要学习掌握好双向沟通理论，必须对于它的这些主要理论观点了解得一清二楚。

### (1) 理解服务对象

人是需要理解的。在服务岗位上，惟有正确地理解服务对象，服务人员才谈得上能够以自己的优质服务去充分地满足对方的实际需要。

所谓理解，通常指的是对于人的了解。对广大服务人员而言，理解服务对象，主要就是要求他们对于服务对象的实际情况与实际需要，尽可能地掌握得清清楚楚。

一般而言，服务人员应当了解人们的实际需要是存在一定的规律性的。具体来说，人们的实际需要大体上可以分为以下两种基本类型。

一类可以称之为人类的正常需要。它是人人皆有的、相对稳定不变的基本需要。进而言之，生存、安全、衣食、工作、社交、尊重、自我实现等等，都属于人类正常需要的范畴。这些需要，完全可以说，是人人如此，人人皆然的。

另一类则可称之为人类的特殊需要。它是属于人类在某种特殊的情况之下所产生的需要。例如，在选购商品时，有人爱买名牌货，他们需要借此来抬高自己的身价；有人却专找便宜货，他们需

要的则是节省开支。

## (2) 加强相互理解

在人际交往之中，要实现对于交往对象的真正理解，就必须将这种理解完全建立于相互理解的基础之上。在一般情况下，交往双方之间的相互理解，往往是实现交往成功的基本前提。

在服务过程之中，服务人员有必要认识到，仅有自己对于服务对象的单方面的理解，通常是远远不够的。成功的任何形式的服务，都有赖于服务人员与服务对象在服务过程之中彼此之间的相互理解。

相互理解，亦即双向沟通。有时，人们也将其简称为沟通。在任何形式的人际交往中，包括服务人员与服务对象在服务过程之中的人际交往在内，假如没有交往双方之间的相互理解，就很难使双方的交往融洽而成功。有些时候，交往双方之间甚至还会由于缺乏沟通而导致误会，产生矛盾，导致麻烦。

## (3) 建立沟通渠道

要想在人际交往中真正地使交往双方实现相互理解，主要有赖于建立一种约定俗成的、相对稳定的、有助于交往双方彼此相互理解的沟通渠道。这种沟通渠道，可被视为在人际交往中，交往双方实现相互理解的一种捷径。

沟通渠道，是真正实现沟通的前提。

沟通渠道的建立，需要满足以下两个基本条件。

①沟通渠道应当是约定俗成的。所谓沟通渠道的约定俗成，是指在人际交往中，某种沟通渠道往往是在一定的地域之内，由人们

经过长期的社会实践逐步认定、逐步习惯，并且相沿成习的。

应当说明的是，任何一种约定俗成的沟通渠道，都具有明显的地域性特征，在一个区域内约定俗成的沟通渠道，到了另外一个区域里则完全可能会失效。这就是人们平常所言的“十里不同风，百里不同俗”。在人际交往中，尤其是服务人员在为服务对象服务之时，假如不了解此点，而处处以不变应万变，往往会难以实现沟通，甚至造成不良后果。

例如，在国内的宾馆里，内宾下榻的客房里所摆放的鲜花之中，菊花大都是必不可少的。这主要是因为中国人普遍喜爱菊花，认为它凌风傲雪，品质高洁。可是，在许多欧美国家里，人们对菊花的看法却恰恰与中国人相反。在那里，菊花通常意味着悲哀或不幸，仅能用于丧葬、吊唁、扫墓活动。如果当一位法国客人在我国国内的一家宾馆里投宿时，发现他的客房之内摆放着菊花，必定会惊愕万分，或者感到晦气之至。不管怎么讲，他都绝对不会对此举产生任何的好感。

②沟通渠道还应当是相对稳定的。任何一种形式的沟通渠道，大多数都应当具有相对稳定的特性。惟其如此，才容易使人们对其予以

认可、接受。假如它前后不一，就不仅会成为沟通的一种障碍，而且也自然而然地会遭到人们的另诉。

当然，沟通渠道绝非一成不变。它的稳定性，只是相对而言。随着社会的进步、人际交往的进一步发展变化，沟通渠道实际上也在不断地充实、完善、更新。君不见，“古调虽自爱，今人多不弹”，历史上的不少沟通渠道，今日看来早已“作古”了。

#### (4) 沟通技巧的意义

双向沟通理论认为，就一般而言，服务礼仪实际上就是人们在人际交往中确保双向沟通得以实现的、约定俗成的、相对稳定的基本沟通渠道。

将服务礼仪定位于服务人员与服务对象在服务过程之中实现双向沟通的一种最重要的沟通技巧，至少具有如下双重意义。

①可以提高人们对于服务礼仪重要性的认识。既然双向沟通在服务过程中至关重要，既然服务礼仪本身就是一种最重要的沟通技巧，那么如果在服务过程中不运用服务礼仪，就有可能使服务人员与服务对象彼此之间的双向沟通难以实现。

②可以端正人们对于服务礼仪实用性的认识。当前，服务行业内对于服务礼仪的实用性问题，主要存在两种错误认识。一是认为它只是一种思想品德方面的要求，并无操作性可言；二是认为它虽然具有可操作性，但仅仅只是一种形式，可以用，也可以不用。从沟通技巧这一角度来看待服务礼仪的实用性问题，这两种不正确的认识显然都是站不住脚的。

## 5. 敬人三要素

根据服务礼仪的规范，服务人员欲向服务对象表达自己的尊敬之意时，必须善于抓住如下三个重点环节，即接受对方，重视对方，赞美对方。

### (1) 接受服务对象

接受服务对象，主要应当体现为服务人员对于对方热情相迎，来者不拒。不仅不应该对服务对象怠慢、冷落、排斥、挑剔，而且还应当积极、热情、主动地接近对方，淡化彼此之间的戒备、抵触



和对立的情绪，恰到好处地向对方表示亲近友好之意，将对方当做自己人来看待，不断提高服务质量。

月略质量，通常泛指服务人员的服务工作的好坏与服务水平的高低。具体而言，服务质量主要由服务态度和服务技能两大要素构成。

在一般情况下，消费者对服务态度的重视程度，往往会高于对服务技能的重视程度。在普通消费者看来，服务人员若能做到服务态度和服务技能俱佳最好。如果他的服务态度很好，但服务技能稍逊一筹，尚且情有可原。但假设他的服务技能尚可，而服务态度恶劣，则往往是不能被接受的。后一种情况一旦出现，有时甚至会使消费者怒气冲天，对其服务以偏概全，全盘否定，忽视了服务人员的服务技能方面的表现。

接受服务对象，实际上就是一个服务态度是否端正的问题。真正将消费者视为自己的“上帝”和“衣食父母”，诚心诚意地意识到消费者至上的话，自然而然就应当认可对方，容纳对方，接近对方。只有做到了这一点，才能真正地提高自己的服务质量。

## (2) 重视服务对象

重视服务对象，是服务人员对于服务对象表示敬重之意的具体化。它主要应当表现为认真对待服务对象，并且主动关心服务对象。

服务人员在工作岗位上要真正做到重视服务对象，首先应当做到目中有人，招之即来，有求必应，有问必答，想对方之所想，急对方之所急，认真满足对方的要求，努力为其提供良好的月盼。

与此同时，服务人员对于下列三点，重视服务对象的具体方

法，亦应认真地学习和运用。

①牢记服务对象的姓名。对于每一个人来说，姓名都是自己百听不厌、百看不烦的最美妙的词汇。牢记交往对象的姓名这件事情本身，就直接意味着对对方重视有加，另眼相看。

服务人员对于自己直接所服务或接触过的以下四类人员的姓名，尤须牢记不忘。

非常非常重要的客人(英文缩写为VVIP)。他们是指国宾或本国的国家领导人。

非常重要的客人(英文缩写为VIP)。他们通常是指重要的外宾、政府的高级官员和社会各界知名人士。

重要的客人(英文缩写为IP)。他们一般包括与本服务单位关系密切的其他单位的负责人、决策者，以及政界、商界、军界、学术界和新闻界的负责人员。

特殊的客人(英文缩写为SP)。他们主要指的是经常前来消费、曾经有过投诉或有特殊要求、需要特别关照的客人。

上列四个等级的人员，虽然重要的程度有所不同，但是他们均被服务人员视为自己必须重点照料的重要客人。记不住这些重要客人的姓名，是既失策又失礼的。

服务人员要牢记服务对象的姓名，还有两个问题必须注意。一方面，千万不要记错了服务对象的姓名。将服务对象的姓名张冠李戴，无疑使双方都会感到尴尬。另一方面，绝对不要读错了服务对象的姓名。

②善用服务对象的尊称。对于交往对象表示尊敬的一种常规做

法，就是要对其采用尊称。月盼人员在为服务对象提供各类具体服务时，对其采用尊称早已约定俗成。

服务人员在以尊称称呼自己的服务对象时，首先必须准确地对方进行角色定位，力求使自己对方所使用的尊称可以为其所接受。不然的话，即使采用了某种尊称去称呼对方，也不会令对方高兴起来。

③倾听服务对象的要求。当服务对象提出某些具体要求时，服务人员的最得体的做法，是要对其认真倾听，并尽量予以满足。从某种意义上讲，耐心倾听服务对象的要求，本身就会使对方在一定程度上感到满足。

所谓倾听，大都是指在他人阐述见解时，专心致志地认真听取。

由此可知，倾听的实质，就是对于被倾听者最大的重视。

当服务对象提出要求或意见时，服务人员耐心地加以倾听，除了可以表示对对方的重视之外，也是服务行业的工作性质对服务人员所提出的一种要求。因为惟有耐心地、不厌其烦地倾听了服务对象的要

求或意见，才能充分理解对方的所思所想，才能更好地为对方服务。此时任何的三心二意，都会让服务对象不快。

服务人员在倾听服务对象的要求或意见时，切忌弄虚作假，敷衍了事。一般来讲，当服务对象阐明己见时，服务人员理当暂停其他工作，目视对方，并以眼神、笑容或点头来表示自己正在洗耳恭听。如有必要的话，服务人员还可以主动地与对方进行交流。

### (3) 赞美服务对象

赞美服务对象，实质上就是对对方的接受与重视，也是对对方的肯定。从心理上来讲，所有的正常人都希望自己能够得到别人的欣赏与肯定，获得他人的赞美，就是对自己最大的欣赏与肯定。

服务人员在有必要赞美服务对象时，要注意以下三点，否则自己对对方的赞美往往便难于奏效。

①适可而止。虽说赞美可被视为服务过程之中一种有效的人际关系润滑剂，但是服务人员在具体对其运用时，必须有所控制，限量使用。要是服务人员对服务对象所讲的每一句话都是赞美之词，使赞美充斥于整个服务过程之中，不但会令人觉得肉麻，而且也会使赞美本身贬值，令其毫无任何实际的意义。

所以说，服务人员对于服务对象的赞美，不可以一点儿没有，也不可以过度地泛滥。适可而止，是服务人员赞美服务对象时必须认真加以把握的重要分寸。

②实事求是。服务人员必须明确：真正的赞美，是建立在实事求是的基础之上的，是对他人的一种实事求是的肯定与认同。

服务人员对于服务对象的赞美假如背离了实事求是这一基础，从根本上就背离了服务行业“诚实无欺”的宗旨。发展到了极端，就是哄人、骗人、蒙人，因此绝对不可取。

③恰如其分。服务人员对服务对象的赞美要想被对方所接受，就一定要了解对方的情况，赞美对方确有所长之处。比方说，赞美一位皮肤的确保养的不错的女士时，说她“深谙护肤之道”，一定会让她非常高兴。可要是用这句话去赞美一位皮肤黯然失色的女士，就不合适了。尤其要注意，勿用他人不爱听的话语去对其进行

赞美。

## 6. 首因效应理论

首因效应，主要是研究一个人或一个单位留给他人的客观印象是如何形成的。换言之，它是一种有关个人形象、单位形象的成因及其塑造的理论。

首因效应理论的核心之点是：人们在日常生活之中初次接触某人、某物、某事时所产生的即刻的印象，通常会在对该人、该物、该事的认知方面发挥明显的、甚至是举足轻重的作用。对于人际交往而言，这种认知往往直接制约着交往双方的关系。

从具体上讲，首因效应理论由如下三个主要的理论观点所组成。

### (1) 第一印象

在人际交往中，或者是在平时对于某一事物的接触过程中，人们对于交往对象或者所接触的事物所产生的印象，特别是在双方初次交往或者初次接触时所产生的对于该人、该事的第一印象，大都至关重要。这种印象，尤其是第一印象的好坏，不但会直接左右着人们对于自己的交往对象或者所接触的事物的评价，而且还会在很大程度上决定着人际交往中双边关系的好坏，或者人们对于某一事物的接受与否。

首因效应理论的第一个观点，是认为人们的第一印象至关重要，第一印象甚至往往会决定一切。这一观点，是首因效应理论中最重要的观点。

所谓第一印象，就是人们平日对于某人、某物、某事所产生的

第一印象，大都是在看到或听到对方之后的一刹那之间形成的。

因此，一方面，一家服务单位在创建之初，必须注意做好自己的“初次亮相”，以求使社会公众对自己的良好形象先入为主，萌生好感，并且予以认同。另一方面，服务行业的全体从业人员在面对顾客之时，均应力求使对方对自己产生较好的第一印象。

## (2) 心理定势

人们对于某人、某物、某事所产生的第一印象，一旦形成以后，通常都是难以逆转的。简言之，就是第一印象形成之后，往往会使人们产生某种心理定势。

从总体上来看，形成于人们与某人、某物、某事接触之初的第一印象，对于彼此双方之间的交往或认同发挥着一定的指导作用或影响。

虽然从本质上说，第一印象仅仅是一种较为初步的了解和判断，但是实际上它却往往起着使人际交往继续抑或停止，使人们对于某物、某事接受抑或排斥、否定的重要作用。

在日常生活里，人们对于某人、某物、某事的第一印象，经常会作用于其对待对方的交际态度。人们对于某人、某物、某事的第一印象假若比较好的话，那么对于此后与之交往、接触中所感知到的某些负面的因素，往往便会不甚介意，不太计较，有时甚至还会完全将其忽略。也就是说，即使后来对于对方的了解与认识同第一印象存在着一定的距离，人们通常也会自觉或不自觉地服从于自己的第一印象。

服务行业的从业人员都必须意识到：重要的是要努力留给外界自己良好的第一印象。相对来说，它比不佳的第一印象形成后再去

采取补救性措施，肯定要容易得多。

### (3) 制约因素

人们对于某人、某物、某事所形成的第一印象，主要来自于彼此交往、接触之初所获取的某些重要信息，以及据此对对方的基本特征所做出的即刻判断。在这里，那些人们在与某人、某物、某事交往或接触之初所获取的某些重要信息，即为形成第一印象的主要制约因素。

在人际交往中，之所以强调第一印象十分重要，目的就在于塑造好形象，维护好形象。不论是自己的个人形象，还是本单位的企业形象，都是自己为顾客所提供的服务的有机组成部分之一。应当意识到：

形象是一种服务。个人形象、企业形象被塑造好了，不仅会令顾客感受到应有的尊重，而且还会使之在享受服务时感到赏心悦目，轻松舒畅。

形象是一种宣传。在服务行业里，个人形象、企业形象被塑造好了，就会使广大消费者有口皆碑，交口称道，并且广为传播，进而为自己吸引来更为众多的消费者。

形象是一种品牌。人人皆知，在市场经济的条件之下，拥有一种乃至数种知名品牌，往往便会为自己带来巨大的好处。在任何一个服务单位里，如果全体员工的个人形象与整个企业的形象真正为社会所认同，久而久之，就会形成一种同样难能可贵的“形象品牌”。

形象是一种效益。就形象塑造而论，投入与产出肯定是会构成正比的。一家服务单位的员工形象与企业形象被塑造好了，自然使

其获得一定的社会效益与经济效益。

服务行业的从业人员在学习首因效应理论时，至关重要的是要注意两个问题：

一是要真正地认识到在人际交往中留给他人良好的第一印象的极端重要性。

二是要充分注意到，在人际交往中如欲留给他人良好的第一印象，需要从哪些具体的细节问题上着手。

### 三、服务服饰礼仪

服饰，是对人们衣着及其所用装饰品的一种统称。

服务人员的服饰问题，主要涉及到在其服务工作之中所穿戴使用的正装、便装、饰品、用品等的选择与使用。在涉及此类问题时，服务人员主要应当注意两点：一方面，必须对个人服饰予以高度重视。服饰得体与否，与个人形象、企业形象均有极大关系。对其重视不够，只会损害个人形象与企业形象。另一方面，必须在个人服饰上遵守成规。要想在服饰上不出差错，惟一的办法，就是要严守成规，特别是要严守本单位的有关规定。

#### 1. 正装选择礼仪

##### (1) 基本要素

正装，一般泛指人们在正式场合的着装。对广大服务人员而言，

正装即意味着在其工作之时，按照有关规定，应当穿着的、与



本人所扮演的服务角色相称的正式服装。

选择服务人员的正装时，必须优先考虑其四项基本要素，即正式、角色、实用与规范。缺少了其中任何一项要素，正装便不成其为正装。

所谓正式，指的是服务人员的正装必须给人以郑重其事之感。服务人员所穿的正装如若使人觉得过于随便，其正常功能自然会大打折扣。

所谓角色，指的是服务人员的正装必须庄重大方，以便与其所担负的实际角色相得益彰。它若是过于前卫、花哨，便与服务人员的实际角色相互矛盾。

所谓实用，指的是服务人员的正装必须切实合用，对其实际工作应当有所裨益，至少也不应当使之成为服务人员实际工作中的绊脚石。

所谓规范，则指的是服务人员的正装在其具体的款式、面料、色彩、搭配与穿着上，都有着一定的规矩。在服务人员穿着正装时，只有遵守此类规矩，才会使自己的职业形象被其服务对象认可。

## (2) 基本要求

服务人员在自己的工作岗位上身着正装，尤其是身着正规的制服时，必须要在以下四个方面加以特别的注意。服务单位对于这些方面的具体问题，亦应予以一定的重视。

①制作精良。服务人员所身着的正装理当制作精良。在本单位财力、物力允许的前提下，为服务人员所统一制作的正装，务必要

力求精益求精，好上加好。惟其如此，才有可能发挥其正常作用。

## ②外观整洁。服务人员所身着的正装必须外观整洁。

要保证正装的外观整洁，服务单位与服务人员应当同心协力做好两个方面的工作。

首先，应当要求服务人员在其工作岗位之上不穿外观不够整洁的正装。服务人员的正装不够整洁，主要包括下述几种情况。它们都是不符合服务礼仪的基本规范的。

一是布满褶皱。服务人员在穿着正装前，要进行熨烫；在暂时将其脱下时，则应认真把它悬挂起来。若是平时对其不熨不烫，脱下之后随手乱丢，使之折痕遍布，皱皱巴巴，必定使其十分难看。

二是出现残破。服务人员若是我行我素地穿起出现明显的外观残破的正装，如其被挂破、扯烂、磨透、烧洞，或者纽扣丢失等等，则极易给人以很坏的印象。在外人眼里，这不但是工作消极，敷衍了事，而且也绝无爱岗敬业、恪尽职守的精神可言。

三是遍布污渍。服务人员在工作之中难免会使自己身着的正装沾染上一些污渍。例如，油渍、泥渍、汗渍、雨渍、水渍、墨渍、血渍等等。这些污渍，往往会给人以不洁之感，有时甚至还会令人产生其他联想。

四是沾有脏物。与遍布污渍相比，正装上沾有脏物，往往会造成更大的负面影响。

五是充斥异味。正装充满异味，比如汗酸、体臭，等等，属于一种“隐形”的不洁状态。它表明，着装者疏于换洗服装。在某些情况下，特别是当服务人员需要为他人进行近身服务时，若是浑

身上下异味袭人，则对于服务对象还会多有妨碍。

其次，应当建立健全必要的规章制度，并严格执行。在服务行业中，此类规章制度大致包括下述主要内容。

一是由服务单位统一规定服务人员正装换洗的具体时间，如每日一换，三日一换或一周一换，并且由单位负责服装的洗涤。

二是由服务单位明确要求，服务人员的正装必须随脏随换，不得懈怠。

三是任命专人负责检查，凡不合要求者，不仅需要批评，而且还要予以一定处罚。

③讲究文明。正装穿着雅观，是对服务人员的一项基本要求。

服务人员在身着正装上岗时要显示出自己文明高雅的气质，主要需要避免下述四个方面的禁忌。

一是过分裸露。穿着于工作岗位上的正装，是不宜过多地暴露人体的。一般而言，凡可以展示性别特征、个人姿色的身体部位，或者令人反感、有碍观瞻的身体隐私部位，均不得在身着正装时有意暴露在外。胸部、腹部、腋下、大腿，是公认的身着正装时不准外露的四大禁区。在特别正式の場合，脚趾与脚跟，同样也不得裸露。

二是过分透薄。身着正装若是过于单薄或透亮，弄不好就会让自己的内衣甚至身体的要害部位“公布于众”，使人十分难堪。女性服务人员尤须高度重视这一问题，否则会使服务对象产生某种错觉，甚至在无意之中遭受轻薄之徒的“性骚扰”。

三是过分瘦小。一般来讲，服务人员所穿着的用于工作的正

装，肥瘦大小必须合身。正装若是过分地肥大，会显得着装者无精打采，呆板滑稽。正装若是过分瘦小，则又有可能让着装者工作不便。

四是过分艳丽。服务人员在有可能自选正装时，需要在其色彩、图案方面加以留意。一般的规则是，服务人员的正装不宜抢眼，其色彩不宜过多、过艳，其图案不宜过于繁杂古怪。通常服务人员所选着的正装应当是深色，而且最好不带任何图案。如果反其道而行之，使自己所着正装的色彩、图案过于艳丽花哨，令人目不暇接，眼花缭乱，便会给人以轻薄、浮躁之感。

④穿着得当。服务人员所身着的正装务必穿着得当。对服务行业而言，在全体员工的衣着问题上，初步的要求，是规定其宜着正装。

服务人员必须注意穿着得当，简单地说，就是规定他们不但要身穿正装，还要把正装穿好。具体来说，服务人员要穿好正装，还要有两大问题应予以重视。

一是服务人员必须按规定穿着正装。要求全体员工必须身着正装上岗的服务单位，在这一方面通常都会有许多详尽的规定。诸如，什么时候应当穿正装，穿正装时有何具体注意事项等等。对于这一类规定，服务人员应当严守不怠。

二是服务人员必须自觉地穿好正装。所谓穿好正装，在此特指在穿着正装时，必须遵守约定俗成的穿着方法。

## 2. 便装选择礼仪

便装，又称便服。在绝大多数情况下，人们所说的便装，通常都是相对于正装而言的、适于在各类非正式场合所穿的服装。

在服务行业里，便装往往是相对于服务人员在正式场合所穿的制服、礼服一类的正装来说的。

按照服务礼仪的基本规范，服务人员在为自己选择便装时，必须认真地对便装的适用场合、便装的合宜与否以及便装的正确搭配等三个方面的重点问题予以系统的考虑。

### (1) 适用场合

服务人员在选择便装时必须优先考虑其适用场合的问题。

依照服务礼仪的具体规定，服务人员在非正式的场合里方可身着便装。

正式场合，泛指一切进行正式的人际交往的时间。通常，它又分为公务场合与社交场合两类具体情况。公务场合，主要是指人们在自己的工作单位上班办公的时间，对服务人员来讲，它所指的就是本人在工作岗位上服务于人的时间。在这一场合，正统、庄重、保守，是对上班族着装的基本要求。只有制服、套服以及其他一切符合这一要求的服装，才是公务场合的适当之选。

社交场合，通常有两种涵义。从广义上来讲，它指的是一切的人际交往。从狭义上讲，它指的则是人们在工作之余与别人进行应酬活动的时间。当社交场合与公务场合相提并论时，一般应当根据后一种涵义来对其进行理解。像广大服务人员在工作之余的时间经常有机会接触的出席舞会、观看演出、应邀赴宴、参加聚会、与人约会、拜访他人等等业余活动，都属于极其典型的社交活动。

除去公务场合、社交场合之外的一切活动时间，皆应包括在休闲场合之内。严谨地讲，休闲场合是指的人们在工作之余的个人自由活动的一切时间。它既包括了在自家之中的一个人独处，也包括

了在公共场合与其他不相识者的共处。居家休养、外出度假、运动健身、观光旅游、逛街散步以及采买购物等等，都属于休闲活动。

在一些特定的情况下，工作中的服务人员有时也被允许身着便装。它们主要包括以下三种情况：一是在便装销售之时，销售便装者可以身着便装，充当模特，以身示范。二是工作性质较为特殊，身着正装多有不便之时。三是服务单位统一将某种便装规定为本单位的正装。这样一来，便装实际上就无形之中转化为正装，而不再是其本来意义上的便装了。

如果没有遇到上述几种特殊情况，为了谨慎起见，服务人员在工作之时，最好还是不要自作主张身着便装为妙，当本单位没有统一向员工下发正装，而又规定上班必须身着正装时，更要在这一方面加以注意。

## (2) 是否合宜

依照服务礼仪的基本规范，服务人员在考虑便装对自己合宜与否的问题时，重点需要注意一下自己的性别、年龄与身材特点。

①注意性别。便装的性别特征并非十分明显。有不少样式的便装，诸如衬衫、T恤、夹克衫、羊毛衫、运动衫、牛仔裤、西短裤等等，大都可以不分男女，允许男女混穿，既可以由男性穿着，也可以由女性穿着。便装的这一特点，被人们称之为“便装中性化”。

尽管“中性化”是便装的一大特点，有不少样式的便装没有男女之分，或是可以不分男女，但这并不等于所有的便装都可以男女通用。在挑选便装时，性别意识无论如何是不可以被彻底淡化的。

②注意年龄。依便装与着装者的年龄要求而论，可将其分为两

类：

第一类便装，一般对着装者的年龄限制不多，各种年龄者均有机会对其进行穿着。这类便装，多是流行已久的式样经典的便装，例如夹克衫、T恤衫、牛仔裤，等等。

第二类便装，则对着装者的年龄有所限制，并不适合于各种年龄者。这类便装，多为刚刚时兴起来的比较前卫的便装。比方说，紧身低胸的小背心、剪成毛边的牛仔短裤、高至膝盖的黑色高腿毛袜，配上一双厚底的牛仔靴，由少女来穿，比较顺眼；而一位老大妈若是这么穿，便会被视为为老不尊了。

③注意身材。服务人员在为自己选择便装时，虽然不必过分地使之合身合体，但却必须重视其能否为自己的身材扬长避短。其中最重要的一点是，宁肯不以之为自己的身材扬长，也要以之为自己避短，例如，腿部变形者穿迷你裙，肯定是无益于为自己的身材避短的选择。

### (3) 正确搭配

人们穿着便装时的基本要求是舒适、随意、自由。因此，与正装的穿着相比，便装穿着时的有关搭配方面的讲究，相对便会少得多。而且也有不少的自由度，可以任人发挥。

服务人员在选着便装时，如欲对其进行正确的搭配，一般应当注意下列四个问题。

①风格协调。服务人员所选着的便装在风格上应协调一致。任何款式的便装，都有其主导性风格。

②色彩和谐。服务人员所选择的便装在色彩上应相互和谐。

服务人员在自己所选着的便装进行组合、搭配时，除了要注意本人对色彩的偏爱和色彩的流行之外，重要的一点，是要使不同的便装在色彩方面或者统一，或者呼应，力求使之在总体上相互协调。若是弄得五色杂陈、相互抵触，则是得不偿失的。

③面料般配。在选择面料方面，便装有着较大的余地。除去棉、麻、丝、混纺等常规选择之外，毛、皮、革、塑以及各类化纤织物，均可为便装所选用。服务人员在为自己选择便装时，如果需要提高其档次，一定要对其面料加以适当的考虑。

④力戒犯规。服务人员所选着的便装在搭配上应力戒犯规。有关便装搭配就其具体内容来说，主要包括三类。

一是有关上衣与下衣搭配。比如，穿夹克衫时，通常不宜配以西短裤。

二是有关外衣与内衣搭配。比如，穿短袖的T恤衫时，不宜同时内穿衬衣。否则二者衣领层层相叠，很是难看。

三是有关衣服与鞋袜搭配。比如说，穿牛仔裤时宜配以皮鞋或球鞋，而不宜穿布鞋或凉鞋。穿短裤、凉鞋时，一般可不必再穿袜子，女性则尤其不宜去穿长统袜或连裤袜，不然便是多此一举的。只有腿上有严重“情况”者，通常才会那么穿。

### 3. 饰品选择礼仪

服务礼仪对于服务人员在工作之中饰品的使用问题，其主要规范是：符合身份，以少为佳，区分品种，佩戴有方。

#### (1) 符合身份

服务人员在自己的工作岗位上佩戴饰品时，一定要使之符合身



份。

饰品，亦称首饰、饰物。在一般情况下，它所指的是人们在为自己进行穿着打扮时所使用的装饰之物。饰品的基本作用有四。

一是美化自身。作为装饰用品，饰品大都精美雅致。如果对其正确地选择、组合、佩戴，通常都可以发挥美化自身形象的功效。

二是体现情趣。绝大多数饰品，都以其独具特色的艺术造型而见长。在选戴一款饰品时，人们的艺术眼光如何，就很自然地体现了出来。

三是反映财力。饰品，尤其是贵重的饰品，往往是可以用来估价的。所以从某种意义上讲，人们所佩戴的饰品，可被视为其财力状况的真实写照。

四是区分地位。不同社会地位的人士，在选戴饰品时的讲究、偏爱常常互有不同。在正常情况下，依据一个人所佩戴的饰品，大致上便可对其所处的实际的社会地位有所了解。

了解了饰品的上述特征，自然便可以理解，服务人员在工作岗位上佩戴饰品时，需要力求使之符合本人的身份。

在佩戴可以美化自身、体现情趣、反映财力、区分地位的饰品时，服务人员尤其要注意恪守自己的本分，万万不可在佩戴饰品时无所顾忌，过度地张扬，与其实际身份不符。

## (2) 以少为佳

服务人员在自己的工作岗位上佩戴饰品时，一定要牢记以少为佳。服务礼仪规定，服务人员在自己的工作岗位上佩戴饰品时，大可不必以其数量上的优势而取胜。在正常情况下，服务人员讲究的

应当是少而精。

之所以这样进行规定，主要存在两个方面的原因：一方面，佩戴饰品时以少为佳，是服务人员的自身身份使然。另一方面，佩戴饰品时以少为佳，也是饰品佩戴的自身规律所提出来的一种要求。但并非所有人都应讲究佩戴饰品以少为佳。饰品佩戴，实际上在具体数量上有其一定的限制。

服务礼仪规定，服务人员在其工作岗位上佩戴饰品时，在一般情况之下，服务礼仪的具体要求是：正在工作岗位上的服务人员，在选择、佩戴饰品时，一般不宜超过两个品种。佩戴某一具体品种的饰品，则不应超过两件。

服务人员在其工作岗位上佩戴饰品时，可以不佩戴任何一种、任何一件首饰。对于男性服务人员来讲，尤其有必要如此。因为在一般情况下，男性佩戴饰品，往往更难为人们所接受。

### (3) 区分品种

服务人员在自己的工作岗位上佩戴饰品时，一定要注意区分品种。

服务人员在其工作岗位上选戴饰品时，应注意以下事项：

①戒指。又称指环。它实际上是一种戴在手指上的环状饰品。除个别特殊的部门，如医疗、餐饮、食品销售部门外，一般服务部门里的从业人员皆可佩戴戒指。对男性服务人员来讲，戒指可以说是在其工作岗位上惟一被允许佩戴在衣外的饰品。

②项链。有时又叫颈链。它指的是一种戴于脖颈之上的链状饰品。在其下端，往往还带有某种形状的挂件。在工作之中，一般允

许女性服务人员佩戴项链，而且不管是将其戴于衣内，还是戴在衣外。男性服务人员通常在其工作岗位上不宜佩戴项链。即便佩戴的话，也只能将其戴在衣内，而不宜令其显露在外。

③耳环。又名耳坠。一般是指戴在耳垂之上的环状饰品。通常，耳环被视为最能显示女性魅力的饰品。正因为如此，它只为女性所专用。但是，女性服务人员在自己的工作岗位上，是不宜佩戴耳环的。也有一些新潮的男性佩戴耳环。做法是只戴一只耳环，并且仅在左耳佩戴。对此，不允许男性服务人员加以摹仿。

④耳钉。指的多是戴在耳垂上的钉状饰品。与耳环相比，耳钉小巧而含蓄。所以，在一般情况之下，允许女性服务人员佩戴耳钉。

⑤手链。指的一般是戴在手腕上的链状饰品。由于服务人员在工作岗位之上动手的机会较多，在手上佩戴手链，既可能使其受损，又可能妨碍自己的工作，故此不宜佩戴手链。

⑥手镯。又叫手环。它指的通常是人们佩戴在手腕上的环状饰品。出于与手链佩戴相似的原因，服务人员在其工作岗位上不宜佩戴手镯。

⑦胸针。往往又叫做胸花。它一般是指人们佩戴在上衣左侧胸前或衣领之上的一种饰品，男女皆可佩戴。对工作中的服务人员来讲，大多都会被允许佩戴胸针。但若被要求佩戴身份牌或本单位证章、徽记上岗的话，则一般不宜再同时佩戴胸针。

⑧发饰。指的多是女性在头发之上所采用的兼具束发、别发功能的各种饰品，常见的有头花、发带、发箍、发卡等等。女性服务人员在工作之时，选择发饰宜强调其实用性，而不宜偏重其装饰性。通常，头花以及色彩鲜艳、图案花哨的发带、发箍、发卡，都

不宜在上班时选用。

⑨脚链。又叫足链。它指的是佩戴在胸腕之上的一种链状饰品，多受年轻女性的青睐。通常认为，佩戴脚链，可吸引他人对佩戴者腿部及步态的注意。因为这一原因，一般不提倡女性服务人员在工作之中佩戴脚链。

除上述九种最为常见的饰品外，时下社会上还流行佩戴鼻环、脐环、指甲环、脚戒指等等。它们多为标榜前卫、张扬个性的选择，尚未形成社会主流，所以不宜为服务人员在工作之时佩戴。

#### (4) 佩戴有方

服务人员在自己的工作岗位上佩戴饰品时，一定要力求佩戴有方。特别有必要谨记并遵守下列四点。

①穿制服的要求。穿制服时，不宜佩戴任何饰品。在正装之中，制服不仅表示正在工作，而且代表着正统、保守。因此，在穿制服时，尤其是在身着劳作的制服时，服务人员以不佩戴任何饰品为好。

②穿正装的要求。着正装时，不宜佩戴工艺饰品。一般而言，工艺饰品多适合人们在社交应酬之中佩戴，借以突出佩戴者本人的鲜明个性。然而，正装的基本风格却是追求共性，不强调个性的，所以服务人员在身着正装时通常不宜佩戴工艺饰品，特别是不宜佩戴那些被人们视为另类的工艺饰品，诸如其造型为骷髅、刀剑、异形、女人体的饰品，等等。

③工作时的要求。在工作中，不宜佩戴珠宝饰品。一般而言，珠宝饰品价格昂贵，它更适合在社交场合佩戴。将珠宝饰品与礼服、时装组合、搭配在一起，才真正可谓二者是珠联璧合。在工作

之中，即便允许佩戴饰品，通常服务人员也只宜选戴简单的金银饰品，而绝对不宜佩戴珠宝饰品，或仿真的珠宝饰品，使自己浑身上下珠光宝气，熠熠生辉。那样，不但与自己的工作、着装相互矛盾，而且也会令服务对象据此挑刺。

④协调的要求。佩戴饰品，不宜彼此失调。服务人员假如被许可在工作之中佩戴饰品，也要力求少而精。即便是准备同时佩戴两种饰品或两件饰品，也千万不要随意将其“披挂”在身。如果佩戴两种饰品或两件饰品时，一定要尽力使之彼此和谐，相互统一。在这一问题上，重要的是应当关注以下三点：一是要使二者在质地上大体相同，二是要使二者在色彩上保持一致，三是要使二者在款式上相互协调。简言之，就是要使多种、多件饰品在质地、色彩、款式上统一起来。做到了这三点，饰品的佩戴才可以说是恰到好处。

#### 4. 用品选择礼仪

服务人员的用品，大体上讲具有以下三个方面的基本特征。

一是它往往在服务工作中发挥一定的实用性作用。离开了它，就有可能对服务工作造成一些不利的影响，甚至会使服务工作难以为继。

二是它大都会对服务人员发挥一定的装饰性作用。它虽然不是饰品，却又在一定程度上可以直接或者间接地有助于服务人员形象的美化。

三是它通常在服务人员的整体服饰之中发挥着一定的辅助性作用。它一般不是服饰中的主角，地位不甚抢眼，但其实际作用却决定了服务人员不可对其予以漠视。

按照实际用途来划分，服务人员的常规用品可分为工作用品与

形象用品等两个类别。

### (1) 工作用品

服务人员在从事服务工作之时，往往不可缺少一些日常用品。它们的最大特点，就是可以替服务人员在其服务过程中发挥各种各样的实际作用。因此，服务人员平时必须对其认真看待，并且常备不懈。

在服务工作中，服务人员使用最广泛的工作用品主要有身份牌、书写笔、计算器、记事簿，等等。对其进行使用时，应注意其各自不同的具体要求。

①身份牌。又称姓名牌、姓名卡，简称名牌。它所指的是服务人员在其工作岗位上佩戴在身，用以说明本人具体身份，经由单位统一制作，有着一定规格的，专用标志牌。在工作岗位上佩戴身份牌，有利于服务人员表明自己的身份，进行自我监督，同时也方便服务对象更好地寻求帮助，或是对其进行监督。

②书写笔。在工作中，服务人员往往需要借助于笔具进行书写，因此必须随身携带。倘若在必须进行书写时，找不到笔具，或者赶忙去向他人借用，都是服务人员失职的表现。

在工作岗位上，服务人员最好是同时携带两支笔，并且应当一支是钢笔，另一支则是圆珠笔。提出这一要求，主要是为了使之符合服务工作的实际需要。

服务人员平时应当随身携带一支钢笔，主要是为了便于以之书写正式的条据。在一般情况下，服务人员随身携带的钢笔还须灌以蓝黑色或黑色的墨水。因为以此两种墨水书写的文本、条据，才显得最为正规。

服务人员平时还应当随身携带一支圆珠笔，则主要是为了便于自己在工作之中填写正规的各类票据时使用。使用圆珠笔复写票据，不仅容易，而且可以确保字迹清晰。此时一般应使用蓝色的圆珠笔油。

在通常情况下，不论是书写文本、条据，还是填写各类票据，大都不宜采用铅笔、签字笔。因此，服务人员在工作之中大可不必携带这两种笔。

服务人员在工作之中随身携带的笔具，最好别在上衣左侧衣袋上，或是别在上衣内侧衣袋上。将其放在裤袋之中，一般并不合适。有时，为方便使用，可将圆珠笔以绳、带缚住，挂在脖上后，令其垂于胸前。但是，切不可这样携带钢笔。

③计算器。在买卖活动之中，价格的计算通常必不可少。

服务人员在必要之时，若是能够取出随身携带的一只计算器，以进行必要的计算，既能节省时间，又能使彼此双方不必因为耽心计算结果不够精确，而去分心走神。总而言之，服务人员随身携带一只小型计算器，即便己又利人。

服务人员携带于身的计算器，不必求其功能齐全，但其数字的位数却应当尽量多一些，以保证计算结果的精确。同时，还应力求使之小型化。

④记事簿。在服务工作之中，服务人员如果打算真正恪尽职守，则凡事就要勤观察，细思量。对于他们来讲，在工作之中需要自己记忆在心的重要信息，诸如资料、数据、人名、品名、地址、电话、传真、线索、思路、建议等等，实在多得难以胜数。要是没有掌握正确的信息处理手段，有时极有可能会耽误自己的正经事

情。

在现实生活里，真正能够过目不忘的奇才毕竟不多。只有随时随地地将需要记忆的重要信息笔录下来，对服务人员来讲才是最切合实际的。

使用记事簿时，特别要注意书写清晰与妥善保存两大问题。千万不要乱记、乱丢，不然就很可能劳而无功。在进行记录时，最好分门别类，并且定期予以归纳、小结。

## (2) 形象用品

形象用品，又称生活用品。它在一般情况下所指的，实际上是服务人员用以维护、修饰自我形象时所使用的一些日常用品。它的主要特征是与服务人员的自我形象存在着一定的关系。通常，服务人员使用最多的形象用品，主要包括纸巾、梳子、化妆盒、擦鞋器等等。在使用上述形象用品时，有许多注意事项。

①纸巾。在日常生活里，人们在用餐、方便之后洗过手，总要将其揩干。咳嗽、吐痰、打喷嚏于人前人后之时，免不了需要遮遮掩掩；汗流浹背的时候，往往难以当众“挥汗如雨”……凡此种种时刻，纸巾就是一种必备和物品。

在公共场合里，洗过手之后，随手乱甩，或者在自己身上乱擦乱抹；吐痰、打喷嚏、擤鼻涕时，或者将其“残渣余孽”涂抹在其他物品之上；擦汗之际，“以衣代劳”……；都是不文明的具体表现。服务人员在自己的工作岗位上若是这么做，则更为不当。

提倡服务人员人人随身携带一包袋装纸巾。它的优点有二：一方面，它可以说是“一专多能”，适用面甚广，不论擦手、擦汗还是清除污物，皆可使用。另一方面，它又较为卫生。纸巾由厂家生



产，并且袋装，在使用时又是一次性的，所以可令使用者比较放心其卫生问题。切勿以卫生纸或其他纸张替代纸巾之用。它们外观不雅，卫生方面又不达标，不宜当众使用。

②梳子。在维护个人形象方面，头发的整洁与否，大都令人极其关注。外出之时，不论自己是否要戴帽子，都有必要关注一下自己的头发。都要切记，最好携带上一把小梳子，以供必要时之用。千万不要用手指替代梳子，当众去抓挠自己的头发。用其他物品替代梳子之用，亦为不当。

随身携带的梳子，最好是置于上衣口袋之中。需要注意的是，要保持它的清洁与卫生。携带、使用一把肮脏的梳子，还不如不带、不用为好。

适合为自己梳理头发的时机主要有：出门之际、上岗之前、下班之时、脱帽之后，以及其他一切明显感到本人头发有可能蓬乱的时刻。梳理本人头发，宜在无人之地进行。在工作岗位上面对服务对象时，切忌这么做。

③化妆盒。服务人员应当视工作中的个人形象为自己的第一生命，所以需要时时刻刻对其精心地殷勤照看。随身携带化妆盒，就是对经常有必要化彩妆的女性服务人员的一项基本规定。

服务行业的绝大多数女性，在上岗之前，是理应化上彩妆的。一旦由于刮风、下雨、出汗、洗脸、用餐、小憩或更衣等缘故，而使自己原先精心描绘的彩妆遭到破坏，或者出现瑕疵，亦应及时予以修补，甚至有必要为自己进行重新化妆。如果听之任之，使自己呈现出一副衰绿残红之态，对个人形象伤害极大。

服务行业的女性一向讲究自尊自爱，所以在有必要为自己化妆或补妆时，是不可以借用外人的化妆品的。因此，应当养成出门之

际尤其是上班之时，随身携带一只小型化妆盒。它应当既方便，又实用。

其“主要内容”，应当包括化彩妆时最常用的唇膏、腮红、眼影、眉笔、粉刷以及小镜子，等等。它们不必面面俱全，但应当切实致用。随身携带的化妆盒，应置于本人所带的手包或提袋之内，一般不宜装入衣袋之中。应当再次强调的是，使用化妆盒化妆、补妆，与使用梳子梳理头发一样，都要牢牢地记住修饰避人。

④擦鞋器。在工作岗位上，身着正装，尤其是身着制服的服务人员，往往会同时配穿皮鞋。脚穿皮鞋之时，它的光洁程度，大抵与其完好性同等的重要。对此，服务人员千万不要疏忽大意。

在脚穿皮鞋的时候，不允许一时一刻使之蒙尘无光，而是要努力使之“油光可鉴”。一个经常不擦自己所穿的皮鞋的人，不论是它的鞋面上积满灰尘，好似“出土文物”，还是鞋帮、鞋底上“拖泥带水”，都会令人对其看法不佳。在正常情况下如此这般，只能说明他疏于自理，懒惰得过了头。

擦鞋器，可为皮鞋上油、上光，并为之除去灰垢的擦鞋用具。服务人员在脚穿皮鞋时，若是自备一只擦鞋器随身携带，并且在必要情况下使用，以使自己的皮鞋油光锃亮。

使用擦鞋器擦鞋，应回避他人。擦鞋的时间主要有每天的上岗前、进门前、外出前，以及其他一切有必要擦鞋的时候。就算是未带擦鞋器，也不要随便以其他东西代劳，去为自己的皮鞋除尘上光。不要用手指、纸张、手帕、清水或其他布料去擦皮鞋。在外人眼前，尤其不要这么干。

#### 四、服务仪容礼仪

一个人的仪容，受到两大要素的左右。

一是本人的先天条件。一个人相貌如何，通常主要受制于血缘遗传。不管一个人是天生丽质，还是长得丑陋不堪，实际上一降生到人世便已“命中注定如此”，其后的发展变化往往不会与之相去甚远。

二是本人的修饰维护。每个人的先天条件在仪容方面固然头等重要，然而这么说并非意味着一个在仪容方面先天条件优越的人，便可以过分地自恃其长，而不去进行任何后天的修饰或维护。事实上，修饰与维护，对于仪容的优劣而言往往起着一定的作用。

服务礼仪规定：全体服务行业的从业人员在自己的工作岗位上，都必须按照本行业的一定之规，对自己的仪容进行必要的修饰与维护。

服务礼仪要求服务人员在修饰与维护本人的仪容时，重心应当放在面部修饰、肢体修饰、发部修饰、化妆修饰四个方面。

## 1. 面部修饰规范

面部，又称面孔、脸部、脸面。

在人际交往中，每个人仪容之中最为他人所注意的地方，通常首推其容貌。服务人员在自己的工作岗位上服务于人时，必须对自己面部的修饰予以高度的重视。提及服务人员的面部修饰时，主要有两大要求应予注意。

### (1) 面部要求

①形象端正。服务单位在选聘、任用服务人员时，特别是在选择直接在服务对象面前代表本单位形象的窗口部门的服务人员时，一定要将其容貌的端正与否，列为主要条件之一。服务人员的容貌端正与否，影响到维护其所在单位的整体形象。对此问题如果失察，弄得不好，就会令服务对象对服务单位直接产生反感，或者心生不快。

②注意修饰。要求全体服务人员注重修饰本人的容貌，又包括着两层涵义：

一是要求服务人员平时要注意经常修整、打扮自己的容貌，或是采取措施改善其明显不足之处，也就是说要对自己的容貌有意识地扬长避短。

二是要求服务人员平时要自觉地维护并保持自己经过修整、打扮或是改善的容貌状态。以上两层涵义，实际上是同一个问题的两个不同的侧面。不修整、打扮、改善自己的容貌，当然不合适；而经过修整、打扮、改善的容貌，若是不用心地加以维护、保持，同样也是不当的做法。

## (2) 修饰规范

进行个人面部修饰时，服务人员所应当遵守的总的指导性规则，是要使之洁净、卫生、自然。

①洁净。服务人员在当班时，务必要保持自己的面部干净、清爽。

②卫生。要求服务人员在进行个人面部修饰时关注卫生问题，主要是要求其认真注意自己面容的健康状况。要防止由于个人不讲究卫生而使面部经常疙疙瘩瘩。服务人员一旦面部出现了明显的过

敏性症状，或是长出了疖子、痤疮、疱疹，务必要及时前去医院求治。切勿任其自然，或者自行处理。

③自然。服务人员的面部修饰既要讲究美观，更要讲究合乎常情。服务人员按其工作性质进行面部修饰，最重要的是要“秀于外”与“慧于中”二者并举。

### (3)局部修饰

①眉部的修饰。在一个人的面部，眉毛虽然不一定像眼睛一样引人注目，但是它却绝非可有可无。

服务人员进行眉部修饰时，重点应当注意下列三个问题。

一是眉形的美观。眉形的美观与否，对任何人都很重要。大凡美观的眉形，不仅形态正常而优美，而且还应当又黑又浓。对于那些不够美观的眉形，诸如残眉、断眉、竖眉、“八字眉”，或是过淡、过稀的眉毛，必要时应采取的措施，进行修饰。

二是眉毛的梳理。服务人员一定要牢记，自己拥有的美观的眉形，只有在平时经过认真梳理，才能算是真正完美无缺。务必要养成习惯，每天上班前在进行面部修饰时，要梳理一下自己的眉毛。

三是眉部的清洁。在洗脸、化妆以及其他可能的情况下，服务人员都要特别留意一下自己的眉部是否清洁。特别应当注意，要防止在自己的眉部出现诸如灰尘、死皮或是掉下来的眉毛等异物。

②眼部的修饰。对每一个人来讲，眼部都是其为他人注意最多的地方。服务人员在进行眼部修饰时，主要有三个问题应予重视。

一是眼部的保洁。对一般的服务人员来讲，在这一方面最重要的是要及时除去自己眼角上不断出现的分泌物。

二是眼病的防治。眼部一旦生病，往往既会传染于人，而且看起来有损尊容，所以服务人员要特别注意眼病的预防和治疗。如患有传染性的眼病，就应及时治疗、休息，决不可与服务对象直接进行接触。

三是眼镜的佩戴。对服务人员来讲，如欲在工作岗位上佩戴眼镜，则有三点注意事项。一是要注意眼镜的选择。二是要注意眼镜的清洁。戴眼镜的人，一定要坚持每天揩拭眼镜。如有必要，还应定期对镜架进行清洗。三是要注意墨镜的戴法。墨镜，即太阳镜，它主要适合人们在室外活动时佩戴，以防止紫外线损伤眼睛。服务人员在室内工作时如果佩戴墨镜，是不适当的。

③耳部的修饰。修饰耳部时，服务人员需要注意之点主要有二。

耳部的除垢。服务人员务必每天进行耳部的除垢。不过一定要注意，此举不宜在工作岗位上进行，特别是不要在接待服务对象时大掏特掏自己的“耳屎”。

耳毛的修剪。人们到了一定的岁数，耳孔周围便会长出一些浓密的耳毛。服务人员一旦发现此种情况出现在自己身上，即应及时对其进行修剪，不然会很不好看。

④鼻部的修饰。服务人员在对自己的鼻部修饰时，重点应当关注以下三个问题。

鼻涕的去除。服务人员应当注意的是，切勿当众以手去擤鼻涕、挖鼻孔、乱弹或乱抹鼻垢，更不要用力将其吸入腹中。有必要去除鼻涕，宜在无人在场时进行，以手帕或纸巾进行辅助。还须切记，尽量不要将此举搞得响声太大。

“黑头”的清理。鼻部的周围，往往毛孔较为粗大。在清理这些有损个人形象之物时，切勿乱挤乱抠，造成局部感染。明智的做法，一是平时对此处要认真进行清洗，二是可用专门对付它们的“鼻贴”，将其处置掉。

鼻毛的修剪。如同耳毛一样，鼻毛长到一定的程度，也会冒出鼻孔之外。一经发现其超长，即应对其进行修剪。然而一定要牢记，千万不要当众用手去揪拔自己的鼻毛。

⑤口部的修饰。服务人员在进行口部修饰时，应当注意以下五个主要方面的问题。

刷牙。一个人若是口腔不够洁净，便会产生口臭。服务人员要搞好口腔卫生，防止嘴中产生异味，最好的办法，就是要认真刷牙。在刷牙时要做到“三个三”。即每天刷三次牙，每次刷牙宜在餐后三分钟进行，每回刷牙的时间不应少于三分钟。

洗牙。维护牙齿，除了要使之做到无异物、无异味之外，还要注意使之保持洁白，并且及时地去除有碍于口腔卫生的牙石。在目前条件下，要做到这一点，最佳的办法，就是要定期去口腔医院洗牙。一般来讲，成人在半年左右即应洗牙一次。

禁食。这里所说的禁食，主要是指服务人员在工作岗位上，为了防止自己的口中因为饮食方面的原因而产生异味，故此应当暂时避免食用一些气味过于刺鼻的饮食。它们主要包括葱、蒜、薤、韭菜、腐乳、虾酱、烈酒以及香烟。

护唇。当一个人闭口不言时，其嘴唇通常极为惹人注目。因此，服务人员平时应有意识地呵护自己的嘴唇。要想方设法不使自己的唇部开裂、爆皮。

剃须。男性服务人员，若无特殊的宗教信仰或民族习惯，一定要坚持每日上班之前剃须，切忌胡子拉碴地在工作岗位上抛头露面。女性服务人员，若是由于内分泌失调而在唇上生出一些过于浓重的汗毛，则亦应及时将其除去。

## 2. 肢体修饰规范

肢体，有时人们将其称为四肢。具体来讲，它指的就是人们的手臂与腿脚。在人际交往中，人们的肢体因其动作最多之故，经常会备受关注。

工作于不同具体岗位上的服务人员，平时对于自己肢体的运用有着不同的要求。以下，就站在服务礼仪的角度上，分别介绍一下服务人员在修饰上肢与下肢时，所应当遵守的基本规范。

### (1) 手臂的修饰

在服务行业里，手臂通常被视为每一名服务人员所拥有的“第二枚名片”。服务人员在修饰自己的手臂时，经常需要给予高度重视的问题主要有以下四个。

①手臂保养。由于服务人员平日运用手臂较多，所以广大服务人员一定要高度重视保养自己的手臂，尤其是要保养好自己的双手。

在正常情况下，不允许一位服务人员的手臂上总是粗糙、皲裂、红肿、生疮、长癣，或者创伤不断。

②手臂保洁。在服务行业里，服务人员的手臂干净与否，有时甚至会显得至关重要。

服务人员要注意手臂的保洁，首先就要注意手臂的清洗。



要谨记自己的双手务必要认真做到“六洗”，即至少在六种情况下自己必须洗手：

- 一是上岗之前；
- 二是手脏之后；
- 三是接触精密物品或入口之物前；
- 四是规定洗手之时；
- 五是上过卫生间之后；
- 六是下班之前。

在一些特殊的工作岗位上服务于人时，为了卫生保洁，按规定服务人员还必须戴上专用的手套，忘记戴或有意不戴，是坚决不允许的。

③手臂妆饰。人们之所以要对自己的手臂进行妆饰，自然是为了替自己增添美感。服务人员在工作岗位上的妆饰，应当以朴素为美庄重为美。

服务人员在修饰手臂时，需要特别重视下述几个方面的细节问题。

一是不要蓄长指甲。服务礼仪要求，服务人员的手指指甲，通常不宜长过其指尖。不然的话，即算超长，必须予以剪除。服务人员对于修剪自己的手指甲，要养成“三天一修剪、每天一检查”的良好习惯，并且一定要做到坚持不懈。

二是不要涂化艳妆。出于养护指甲的目的，允许服务人员平时

使用无色指甲油。但是，若非专业的化妆品营销人员，一般不允许在自己的工作岗位上，指甲上涂抹彩色指甲油，或者在指甲上进行艺术绘画。在工作之余，服务人员十指指甲上涂满蔻丹，甚至十指十色，或是在其上进行微型艺术绘画，固然无可厚非，但若是在工作岗位上如此这般，则会给人以本末倒置之感，往往令消费者难以接受。在手臂上刺字、刻画，也是不适宜的。

三是不要腋毛外露。一般而言，服务人员大都不会以肩部暴露的服装作为自己的工作装。万一因为工作的特殊需要，服务人员必须穿着肩部外露的服装上岗服务时，则必须切记：此前最好剃去自己的腋毛。另外，有个别人手臂上其他部位往往长有较为浓密的汗毛。应当采取行之有效的办法将其去除。

④手臂防病。由于服务人员在工作之时主要借助于手臂服务于人，因此要想方设法对其多加防护，以避免其出现伤病。

服务人员要注意手臂的防病，主要应当关心下列三点。

一是要注意个人卫生，防患于未然。

二是要注意有病及时诊治，切勿任其发展。

三是要注意工作性质，不要以伤病之手接触他人。

此外，还应当注意及时剪除指甲周围的死皮。它们的存在，实际是手部接触肮脏之物后的结果。

## (2) 腿脚的修饰

按照工作性质，服务人员在对自己的下肢进行修饰时，主要需要注意的问题大致上共有三个。

①下肢的清洁。服务人员在进行个人保洁时，不仅不应该对下肢有所忽略，而且应该对其认认真真地加以对待。

要求服务人员重视下肢的清洁，特别应对以下三个方面的细节问题加以强调：勤于洗脚；勤换袜子；勤换鞋子。

②下肢的遮掩。服务人员在工作之中服务于人时，需要以自己的服装与鞋袜，适当地对自己的下肢进行必要的遮掩。

一般来讲，服务人员在选择服装与鞋袜时应认真做到四不：

不要光腿。服务人员的下肢如直接暴露在他人的视线之内，则最好不要光腿。男性如果光腿，只会令他人对他的一双“飞毛腿”产生厌恶。而女性光腿，则通常会被理解为是在成心向异性显示自己的性感和魅力。假使由于气候过度炎热或工作性质比较特殊而光腿的话，必须注意选择长于膝盖的短裤或裙子。

不要光脚。根据常规，服务人员在工作之时，通常不允许赤脚穿鞋，而一定要穿上袜子。提出这一要求，既是为了美观，也是为了在整体上塑造服务人员的形象。

不要露趾。服务人员在选择鞋子时，不仅要注意其式样、尺寸，还须特别注意，自己在穿上鞋子之后，不论是否穿有袜子，都不宜让脚趾露在外面。正因为如此，服务人员，尤其是窗口部位的服务人员，在其工作岗位上，一般不允许穿露趾的凉鞋或拖鞋。

不要露跟。与不允许露趾的理由一样，服务人员在工作岗位上暴露自己的脚后跟，也会显得过于散漫。因此，服务人员通常不应当穿着无后跟的鞋子，或脚后跟裸露在外的鞋子。

③下肢的美化。服务人员在对自己的下肢进行美化时，主要需

要注意下述三个问题。

注意腿毛。由于多重因素的影响，少数女性的腿部会长出一些腿毛。假如碰上了此种情况，而又要穿裙子，则当事人最好将其去除，或是选择色深而不透明的袜子。

修剪趾甲。服务人员应当切记，要像经常检查、认真修剪手指甲一样，经常检查并认真修剪自己的脚趾甲。

忌化彩妆。许多时尚女性对于在脚部化彩妆，即在脚趾甲上涂抹彩色趾甲油的做法十分推崇。不过应当指出的是，此种做法，对于在服务行业就职的女性来说，是不宜采用的。

### 3. 发部修饰礼仪

发部修饰，特指人们依照自己的审美习惯、工作性质和自身特点，而对自己的头发所进行的清洁、修剪、保养和美化。服务人员在进行个人发部修饰时，不仅要恪守对于常人的一般性要求，而且还必须严守本行业、本单位的特殊性要求。

依照服务礼仪的规范，服务人员在进行个人发部修饰时，应注意下述三个主要问题。

#### (1) 确保发部的整洁

对任何人而言，其头发在人际交往中能否确保整洁，都直接影响到他人对自己的评价。

为了确保自己发部的整洁，维护本人的完美形象，服务人员必须自觉主动地对自己的头发进行清洗、修剪和梳理。

①清洗头发。除了要注意采用正确的方式方法之外，最重要的

是要对头发定期清洗，并且坚持不懈。一般认为，服务人员每周至少应当对自己的头发清洗两三次。假若条件允许，最好是每天都对其进行一次清洗。

②修剪头发。与清洗头发一样，修剪头发同样需要定期进行，并且持之以恒。在正常情况之下，服务人员通常应当每半个月左右修剪一次自己的头发。至少，也要确保每个月修剪头发一次。

③梳理头发。梳理头发是广大服务人员每天必做之事，而且往往应当不止于一次。按照常规，服务人员在下述情况下，皆应自觉梳理一下自己的头发。一是出门上班前，二是换装上岗前，三是摘下帽子时，四是下班回家时，五是其他必要时。

服务人员在梳理自己的头发时，还有三点应予注意：

一是梳理头发不宜当众进行。

二是梳理头发不宜直接下手。服务人员最好随身携带一把发梳，以便必要时梳理头发之用。

三是断发、头屑不宜随手乱扔。梳理头发时，难免会产生少许断发、头屑等，信手乱扔，是缺乏教养的表现。

## (2) 慎选发部的造型

头发的造型，指的就是头发在经过一定修饰之后所呈现出来的形状。对一般的服务人员而言，在为自己选择发型时必须优先考虑的因素，首先要算是自己的职业。换言之，服务人员在选择本人的发型时，应首先以自己的工作性质为重。这是服务礼仪对服务人员的基本要求之一。

要求广大服务人员在选择本人的发型时优先考虑自己的工作性

质，具体说来，主要应当强调的有两个方面的问题。

①长短适当。按照服务行业的工作性质的要求，服务人员在自己选择具体发型时，不允许对其长度自由放任。在头发的长度方面，对于广大服务人员的总的要求是：长度适中，以短为主。具体而言，对于男性与女性，则分别又有着各自不同的要求。

对于男性的服务人员来讲，其头发的具体长度有着规定的上限与下限。所谓上限，是指头发最长时的极限。按照常规，绝对不允许男性服务人员在工作之时长发披肩，或者梳起发辫。不仅如此，男性服务人员在修饰头发，考虑其具体长度的上限时，还须切记令其既文明而又美观。根据一般要求，男性服务人员在修饰头发时，必须做到：前发不覆额，侧发不掩耳，后发不触领。

对于女性服务人员来讲，其头发的具体长度，大体上也有着规定的上限与下限。主要的要求是，女性服务人员在工作岗位头发长度的具体上限，是不宜长于肩部，不宜挡住眼睛，而且不允许随意将其披散开来。提出这一要求，并不是强迫长发过肩者全部将其剪短，而是希望其采取一定的措施，在上岗之前，将超长的头发盘起来、束起来、编起来，或是置于工作帽之内，不可以披头散发。

女性服务人员在工作岗位上头发长度的下限，也是不准许剃光头。对一些新潮女性在社会上剃光一头青丝的做法，自然不必大惊小怪。但女服务人员在其工作岗位上若是以光头接待服务对象，则必定会显得不伦不类，难以给对方好感。

总之，女性服务人员在平时有意识地留短发，方为明智之举。这样做，既梳理方便，符合时尚，又会给人以精明强干之感。

②风格庄重。服务人员在选择发型时，还应当有意识地使之体现庄重而保守的整体风格。惟其如此，才与服务人员的具体身份相

称，才易于使自己得到服务对象的信任。

一般来讲，服务人员在自己选择一款具体的发型时，必须有意地使之以简约、明快而见长。若非从事发型设计或美发工作，服务人员通常不宜使自己的发型过分时髦，尤其是不要为了标新立异，而有意选择极端前卫的发型。

服务人员在为自己选择具体发型时，务必要牢记的是，必须令其与自己的身份相符，必须符合本行业的“共性”，切勿使之同自己的身份相去甚远，或是“个性化”色彩异乎寻常地强烈。

### (3) 注意发部的美化

服务人员为了维护自己的形象，通常是应当采用适当之法来替自己美发的。然而按照服务礼仪的具体要求，服务人员在采用不同的具体方法来为自己美发时，必须遵守下列一些具体的规定。

①护发。在护发方面，服务人员要给予高度的重视。只有注意护发，才会真正使自己的头发完美无缺。要正确地护发，一是要长期坚持，二是要选择好护发用品，三是要采用正确的护发方法。三者是缺一不可的。

②染发。在染发方面，服务人员重点要考虑的，首先是本人染发有无必要。中国人历来以一头黑发为美。假定自己的头发不够油黑，特别是早生白发或长有一头杂色的头发，将其染黑，通常是必要的。不过若是为了追随时尚，有意将自己的一头黑发染成其他的颜色，甚至将其染得五色斑斓，则大都是不适合服务人员的。

③烫发。在烫发方面，服务人员可以采用此种方法，为自己做出一些端庄大发的发型。但是在选择烫发的具体造型时，服务人员应当切记，不要将头发烫得过于繁乱、华丽、美艳。尤其需要指明

的是，当前正在流行的在头上烫出大型花朵，或是烫出图案、文字的做法，不应为服务人员所选择。

④假发。在佩戴假发方面，服务人员应当明确，只有在自己的发部出现掉发、秃发时，才适于佩戴假发，以弥补自己的缺陷。出于妆饰方面的原因而佩戴假发，通常不宜提倡。

⑤帽子。在佩戴帽子方面，服务人员必须注意的问题是：在工作岗位上，只有佩戴工作帽，才是允许的。服务人员在上班时若是擅自戴着自己的时装帽去接待消费者，当然是不应该的。服务人员在工作中所戴的工作帽的作用，大致有四个：一是为了美观，二是为了防晒，三是为了卫生，四是为了安全。在戴工作帽时，一般要求不应外露头发。

⑥发饰。在佩戴发饰方面，服务人员在工作之中最好是不戴。即使允许戴发饰的话，也仅仅是为了女性用以“管束”自己的头发之用，而不是意在打扮。故此，女性服务人员在选择发饰时，只宜选择黑色、藏蓝色且无任何花色图案的发卡、发箍、发带。

#### 4. 化妆修饰礼仪

化妆，就服务人员来讲，特指使用专用的化妆用品所进行的仪容修饰。服务人员在为上岗服务而进行个人化妆时，需要在化妆守则、化妆方法和化妆禁忌等三个主要方面，严格地遵守相关的礼仪规范。

##### (1) 化妆守则

化妆时要严格遵守化妆的守则。服务人员在化妆时，必须从总体上了解一些有关化妆的指导性原则。它们就是所谓服务人员的化妆守则。服务人员的化妆，从根本上来讲，乃是一种上班妆。



服务人员所应遵守的化妆守则，大致而言共有如下五条。

①淡雅。“淡妆上岗”乃是对服务人员化妆时所做的基本规范之一。所谓淡雅，就是要求服务人员在工作时一般都应当化淡妆。淡妆，即指淡雅的化妆，亦即人们平时所说的自然妆。服务人员化妆时，重要的是要自然大方，朴实无华，素净雅致。

②简洁。服务人员的岗位化妆，应当是一种简妆。在一般情况下，服务人员化妆时修饰的重点，主要是嘴唇、面颊和眼部。对于其他部位，化妆时不予考虑，是允许的。

③适度。服务人员的工作妆，必须适合自己本职工作的实际需要，而且一定要切记化妆的程度要适当。要根据自己具体的工作性质，来决定化不化妆和应该如何化妆。

④庄重。若是注意在化妆时对本人进行正确的角色定位的话，服务人员就一定会了解到，社会各界所希望看到的服务人员的化妆，应以庄重为主要特征。一些社会上正在流行的化妆方式，诸如金粉妆、日晒妆、印花妆、颓废妆、鬼魅妆、舞台妆、宴会妆等等，都不宜为服务人员在上班时所采用。不然，就会使人觉得轻浮随便，甚至是不务正业。

⑤避短。服务人员化妆，当然有着美化自身形象的目的。要在化妆时美化自身形象，既要扬长，即适当地展示自己的优点；更要避短，即认真地掩饰自己所短，并弥补自己的不足。不过服务人员必须清醒地认识到：化妆时扬长避短，重在避短，而不在于扬长。

## (2) 化妆方法

化妆时要认真掌握化妆的方法。服务人员在进行自我化妆时，必须强调的是，切莫将化妆当成儿戏，随意而为。要学会化妆，才

有可能使自己的化妆达到预期的目的。

一般情况，服务人员在工作岗位之上维护自我形象所进行的化妆，大体上应当分为打粉底、画眼线、施眼影、描眉形、上腮红、涂唇彩、喷香水等几个步骤。

①打粉底。服务人员在打粉底时，有四点特别应予以注意：

一是事先要清洗好面部，并且拍上适量的化妆水、乳液。

二是选择粉底霜时要选择好它的色彩。

三是打粉底时一定要借助于海绵，并且要做到取用适量、涂抹细致、薄厚均匀。

四是切勿忘记脖颈部位。在那里打上一点儿粉底，才不会使自己面部与颈部“泾渭分明”。

②画眼线。在化妆时，画眼线这一步骤最好不要省掉。在画眼线时，一般应当把它画得紧贴眼睫毛。

具体而言，画上眼线时，应当从内眼角朝外眼角方向画；画下眼线时，则应当从外眼角朝内眼角画，并且在距内眼角约 $1/3$ 处收笔。应予以重点强调的是，在画外眼线时，特别要重视笔法。最好是先粗后细，由浓而淡，要注意避免眼线画得呆板、锐利、曲里拐弯。画完之后的上下眼线，一般在外眼角处不应当交合。上眼线看上去要稍长一些，这样才会使双眼显得大而充满活力。

③施眼影。服务人员施眼影时有两大问题应予以注意。

一是要选对眼影的具体颜色。过分鲜艳的眼影，一般仅适用于晚妆，而不适用于服务人员的工作妆。对中国人来说，化工作妆时

选用浅咖啡色的眼影，往往收效较好。

二是要施出眼影的层次之感。施眼影时，最忌没有厚薄深浅之分。若注意使之由浅而深，层次分明，将有助于强化化妆者眼部的轮廓。

④描眉形。服务人员在描眉时，有四点需要注意。

一是先要进行修眉，以专用的镊子拔除那些杂乱无序的眉毛。

二是描眉所要描出的整个眉形，必须要兼顾本人的性别、年龄与脸型。

三是在具体描眉形时，要对逐根眉毛进行细描，而忌讳一画而过。

四是描眉之后应使眉形具有立体之感，所以在描眉时通常都要在具体手法上注意两头淡，中间浓；上边浅，下边深。

⑤上腮红。服务人员在化工作妆时上腮红，需要注意以下四条：

一是要选择优质的腮红。若其质地不佳，便难有良好的化妆效果。

二是要使腮红与唇膏或眼影属于同一色系，以体现妆面的和谐之美。

三是要使腮红与面部肤色过渡自然。正确的做法应是，以小刷沾取腮红，先上在颧骨下方，即高不及眼睛、低不过嘴角、长不到眼长的 $1/2$ 处，然后才略作延展晕染。

四是要扑粉进行定妆。在上好腮红后，即应以定妆粉定妆，以

便吸收汗粉、皮脂，并避免脱妆。扑粉时不要用量过多，并且不要忘记在颈部也要扑上一些。

### ⑥涂唇彩。服务人员涂唇膏时应注意事项：

一是要先以唇线笔描好唇线，确定好理想的唇形。唇线笔的颜色要略深于唇膏的颜色。描唇形时，嘴应自然放松张开，先描上唇，后描下唇。在描唇形时，应从左右两侧分别沿着唇部的轮廓线向中间画。

上唇嘴角要描细，下唇嘴角则要略去。

二是要涂好唇膏。以唇线笔描好唇形后，才能涂唇膏。选择唇膏时，既可以选彩色，也可以选无色。但要求其安全无害，并要避免选用鲜艳古怪之色。女性一般宜选棕色、橙色或紫色，男性则宜选无色唇膏。涂唇膏时，应从两侧涂向中间，并要使之均匀而又不超出早先以唇线笔画定的唇形。

三是要仔细检查。涂毕唇彩后，要用纸巾吸去多余的唇膏，并细心检查一下牙齿上有没有唇膏的痕迹。

⑦喷香水。服务人员在工作岗位上喷香水，主要是为了掩盖不雅的体味，而不是为了使自己香气袭人，这一点很重要。服务人员喷香水要注意的问题有：

一是不应使之影响本职工作，或是有碍于人。

二是宜选气味淡雅清新的香水，并应使之与自己同时使用的其他化妆品香型大体上一致，而不是彼此“窜味”。

三是切勿使用过量，产生适得其反的效果。

四是应当将其喷在或涂抹于适当之处，如腕部、耳后、颌下、膝后等等，而千万不要将它直接喷在衣物上、头发上或身上其他易于出汗之处。

### (3) 化妆禁忌

服务人员在进行个人化妆时，一定要避免某些不应当出现的错误做法。

一般说来，服务人员化妆的禁忌主要包括以下五个方面。

①离奇出众。禁止服务人员在化工作妆时出现的离奇出众，即指的是那些在化妆时有意脱离自己的角色定位，而专门追求的荒诞、怪异、神秘的妆容，或者是有意使自己的化妆出格，从而产生令人咋舌或毛骨悚然的效果。

②技法出错。假定一位服务人员不谙化妆之道的話，那么他即使不化妆，往往也要比自己贸然化妆，在化妆时出错，从而贻笑大方好得多。

③残妆示人。补妆，指的就是发现残妆时，适时地对其进行局部性的修补。服务人员要避免在此问题上犯忌，主要需要注意四点。一是要经常在化妆后进行检查，以防止自己的妆容出现了残缺而毫无任何察觉。出汗之后、休息之后、用餐之后，尤其应当及时自察妆容。二是要在发现妆面出现残缺后，即刻抽身补妆，切莫长时间地以残妆示人，不然就会让别人觉得自己懒惰之至。三是要在补妆时回避他人。补妆之时，宜选择无人在场的角落，而不可当众进行操作。四是要采用正确的补妆方法。补妆，既非全部重新化妆，也不同于在原先的基础上重描一次，使化妆成为化“脏”。而是以补为主，重在弥补妆容残缺之处。

④**上岗化妆**。服务人员工作妆，一般应当在上岗之前进行，而不允许在工作岗位上进行。

⑤**指教他人**。除去推销化妆品的服务人员有机会在化妆方面指教他人之外，其他服务人员一般不应当在自己工作之时，对自己服务对象的化妆关注过多。不仅不应当对对方的化妆悄悄地说三道四，而且也不应当冒冒失失地打探对方所使用的化妆品的品牌、价格，化妆的具体方法，以及化妆时的自行操作，抑或由他人代劳。至于当众指出他人化妆方面的某些不足，则更为不当。

## 五、服务仪态

仪态，泛指人们的身体所呈现出来的各种姿势，亦即身体的具体造型。有时，仪态又叫做姿态、仪姿。

依照服务礼仪的规范化要求，服务人员在自己的工作岗位上，务必要高度重视体态语的正确运用。这个问题，又可以分为相互关联的两个不同侧面：更为有效地运用自身的体态语与更为准确地理解他人的体态语。

要做到更为有效地运用自身的体态语，主要需要注意三个问题。

其一，应当增强自己正确运用体态语的自觉性。服务人员应该善于观察各种具体的体态语及其综合状况，在此基础上，对自己的种种体态语要进行认真的自我体验。最后，还应当在实践中自然地运用各种体态语，并检验其实效性。

其二，应当提高本人的体态语与自己的社会角色以及所处情境的对应性。做到了这一点，才能使自己的体态语为他人所理解，从

而也使本人为对方所接纳。

其三，应当使本人体态语的运用有益于表明自尊与敬人之意。要真正作好这一点，就必须认真克服自己在仪态方面的不良之习，努力使之文明、礼貌、优雅而大方。

要更为准确地理解他人的体态语，同样也要求服务人员认真注意以下三个问题。

其一，要充分认识到，他人的体态语，往往与其个人性格、当时特定的情境具有一定的联系。所以，理解他人的体态语，时常需要因人而异。孤立地仅从某一体态语去判断他人的本意，有时难免产生误会。

其二，要充分认识到，确认他人每一个具体的体态语的本意，通常应从整体上考察其体态语着手。这主要是因为，在一般情况下，一个人各种体态语的使用，大都整体协调，相互呼应，而不太可能孤立地出现。

其三，要充分认识到，只有在真正体验到他人内心情感的前提下，才有可能准确地理解其种种体态语。做到了这一点，服务人员才可谓善解人意。

## 1. 站姿礼仪

站立姿势，又称站姿立姿。它是指人在停止行动之后，直立自己的身体，双脚着地，或者踏在其他物体之上的姿势。它是人们平时所经常采用的一种静态的身体造型，同时又是其他动态的身体造型的基础和起点。

要掌握标准的站立姿势，服务人员要重视以下三个方面的主要

问题。

### (1) 基本站姿

基本站姿，实际上指的是人们在自然直立时所采取的正确姿势。它的标准做法是：

头部抬起（一般不应站得高于自己的交往对象），面部朝向正前方，双眼平视，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。两腿立正并拢，双膝与双脚的跟部紧靠于一起。两脚呈“V”状分开，二者之间相距约一个拳头的宽度（这一脚位，有时又叫“外八字”）。注意提起髋部，身体的重量应当平均分布在两条腿上。

采取基本站姿后，从其正面来看，主要的特点是头正，肩平，身直。

如果从侧面去看，其主要轮廓线则为含颌，挺胸，收腹，直腿。总的来讲，采取这种站姿，会使人看起来稳重、大方，俊美、挺拔。它的好处还有：可以帮助呼吸，改善血液循环，并且在一定程度上减缓身体的疲劳。

在学会了基本站姿之后，还必须指出：在自己的工作岗位之上服务于人时，男性服务人员与女性服务人员通常可以根据各自不同的性别特点，在遵守基本站姿的基础上，还可以各有一些局部的变化。男性服务人员与女性服务人员在站姿方面的差异，主要表现在其手位与脚位有时会存在一些不同。

男性服务人员在站立时，要注意表现出男性刚健、潇洒、英武、强壮的风采，要力求给人一种壮美感。具体来讲，在站立时，



男性服务人员可以将双手相握、叠放于腹前，或者相握于身后。双脚可以叉开，大致上以其与肩部同宽，为双脚叉开后两脚之间相距的极限。

女性服务人员在站立时，则要注意表现出女性轻盈、妩媚、娴静、典雅的韵味，要努力给人以一种“静”的优美感。具体来讲，在站立时，女性服务人员可以将双手相握或叠放于腹前。双脚可在以一条腿为重心的前提下，稍许叉开。

在服务于人时，不论是男性服务人员还是女性服务人员，都要特别注意，一定要在自己站立之时正面面对服务对象，而切不可将自己的背部对着对方。

## (2) 站姿变化

服务人员在采用这些被允许采用的变化的站姿时，务必要符合它们所提出的特殊的要求。以下，就分别介绍一下四种常见的变化的站姿的一些特殊要求。

### ①为顾客服务的站姿。

采用为顾客服务的站姿时，头部可以微微侧向自己的服务对象，但一定要保持面部的微笑，手臂可以持物，也可以自然地下垂。在手臂垂放时，从肩部至中指应当呈现出一条自然的垂线。小腹不宜凸出，臀部同时应当紧缩。它的最关键的地方在于：双脚一前一后站成“丁字步”，即一只脚的后跟靠在另一只脚的内侧；双膝在靠拢的同时，两腿的膝部前后略为重叠。这一站姿看上去较为优雅，故而也为不少人拍照时所采用。

②柜台待客的站姿。采用柜台待客的站姿，技巧上有五个重要之点。

一是手脚可以适当地进行放松，不必始终保持高度紧张的状态。

二是可以在以一条腿为重心的同时，将另外一条腿向外侧稍稍伸出一些，使双脚呈叉开之状。

三是双手可以指尖朝前的做法轻轻地扶在身前的柜台之上。

四是双膝要尽量地伸直，不要令其出现弯曲。

五是肩、臂自由放松，在敞开胸怀的同时，一定要伸直脊背。

兼顾上述五点，采用柜台待客的站姿时就可以算是完美无缺了。不可否认的是，采取此种站姿，既可以使服务人员不失仪态美，又可以为其减缓疲劳。

③恭候顾客的站姿。采用恭候顾客的站姿时，需要注意的是：

双脚可以适度地叉开，两脚可以相互交替放松，并且可以踮起一只脚的脚尖。即允许在一只脚完全着地的同时，抬起另外一只脚的后跟，而以其脚尖着地。双腿可以分开一些，或者自由地进行十字交叉。双膝可稍许分开，但不宜离得过远。肩、臂应自然放松，手部不宜随意摆动。上身应当伸直，并且目视前方。头部不要晃动，下巴须避免向前伸出。采用此种站立姿势时，非常重要的一点是：叉开的双腿不要反复不停地换来换去，否则便会给人以浮躁不安、极不耐烦的印象。

④交通工具上的站姿。

在交通工具上的站姿，应当注意的有：

一是双脚之间可以以适宜为原则张开一定的距离，重心要放在

自己的脚后跟与脚趾中间。不到万不得已，叉开的双脚不宜宽于肩部。

二是双腿应尽量伸直，膝部不宜弯曲，而是应当有意识地稍向后挺。

三是身子要挺直，臀部略微用力，小腹内收，不要驼背弯腰。

四是双手可以轻轻地相握胸前，或者以一只手扶着扶手、拉着吊环，但不要摆来摆去。五是头部以直为佳，最好目视前方。服务人员采用此种站姿在交通工具上站立时，应尽可能地与服务对象保持一定的身体距离，免得误踩、误撞到对方。同时还一定要注意，要强化站立时的安定感，最好不要存心在交通工具行驶时摇晃身体，使得他人头晕目眩。

### (3)不良站姿

不良的站姿，就是服务人员在工作岗位上不应当出现的站立姿势。它们要么姿态不雅，要么缺乏敬人之意。服务人员若是任其自然，不加以克服，往往会无意之中使本人形象受损。不良站姿大致上有如下八种。

①身躯歪斜。服务人员在站立时，若是身躯出现明显的歪斜，例如头偏、肩斜、身歪、腿曲，或是膝部不直，不但会看上去东倒西歪，直接破坏人体的线条美，而且还会令人觉得该服务人员颓废消沉、萎靡不振、自由放纵。

②弯腰驼背。这是一个人身躯歪斜时的一种特殊表现。除去腰部弯曲、背部弓起之外，它大都还会同时伴有颈部弯缩、胸部凹陷、腹部挺出、臀部撅起等一些其他的不良体态。凡此种种，显得一个人缺乏锻炼，健康不佳，无精打采，往往对个人形象的损害会

更大。

③趴伏倚靠。在工作岗位上，服务人员要确保自己“站有站相”，就不能在站立时自由散漫，随便偷懒。在站立之际，随随便便地趴在一个地方，伏在某处左顾右盼，倚着墙壁、货架而立，靠在桌柜边上，或者前趴而后靠，都是不许可的。

④双腿大叉。不管是采取基本的站姿，还是采取变化的站姿，服务人员均应切记：自己双腿在站立时分开的幅度，在一般情况下以越小越好。在可能之时，双腿并拢最好。即使是将其分开，通常也要注意不可使二者之间的距离较本人的肩部为宽，而切勿使其过度地“分裂”。注意到了这一点，才有可能使自己的站姿中看。

⑤脚位不当。服务人员在工作岗位上站立时，双脚的具体位置是有一定之规的。在正常的情况下，双脚在站立之时呈现出“V”字式、丁字式、平行式等脚位，通常都是允许的。但是，采用“人”字式、蹬踏式等脚位，则是不允许的。所谓“人”字式脚位，指的是站立时两脚脚尖靠在一处，而脚后跟之间却大幅度地分开来。有时，这一脚位又叫“内八字”。所谓蹬踏式，则是指站立时为图舒服，而在一只脚站在地上的同时，将另外一只脚踩在鞋帮上、踏在椅面上、蹬在窗台上、跨在桌面上。

⑥手位不当。在站立时，与脚位不当一样，服务人员的手位如果不当，同样也会破坏站姿的整体效果。不当的手位在站立时主要有：一是将手放在衣服的口袋之内，二是将双手抱在胸前，三是将两手抱在脑后，四是将双肘支于某处，五是将两手托住下巴，六是手持私人物品。

⑦半坐半立。在工作岗位上，服务人员必须严守自己的岗位规范，该站就站，该坐就坐，而绝对不允许在需要自己站立之时，为

了贪图安逸，而擅自采取半坐半立之姿。

⑧浑身乱动。在站立时，是允许略作体位变动的。不过从总体上讲，站立乃是一种相对静止的体态，因此不宜在站立时频繁地变动体位，甚至浑身上下乱动不止。手臂挥来挥去，身躯扭来扭去，腿脚抖来抖去，都会使一个人的站姿变得十分难看。

## 2. 行姿礼仪

行进姿势，指的是一个人在行走之时所采取的具体姿势。在许多时候，行进姿势又被人们叫作行姿或走姿。

服务人员在进行行进姿势的学习与训练时，通常需要在如下三个大的方面下一定的功夫。

### (1) 基本要求

服务人员应当掌握的行进姿势的基本要点是：身体协调，姿势优美，步伐从容，步态平稳，步幅适中，步速均匀，走成直线。

服务人员在行进之时，应当特别关注下述六个主要环节。

①方向明确。在行走时，必须要保持明确的行进方向，尽可能地使自己犹如在一条直线之上行走。做到此点，往往会给人以稳重之感。具体的方法是，行走时应以脚尖正对着前方，形成一条虚拟的直线。每行进一步，脚跟都应当落在这一条直线上。

②步幅适度。步幅，又叫步度。它所指的，是人们每走一步时，两脚之间的正常距离。服务人员在行进之时，最佳的步幅应为本人的一脚之长。即行进时所走的一步，应当与本人一只脚的长度相近。即男子每步约40厘米，女子每步约36厘米。与此同时，步子的大小，还应当大体保持一致。

③速度均匀。人们行进时的具体速度，通常叫做步速。对服务人员来讲，步速固然可以有所变化，但在某一特定的场合，一般应当使其保持相对稳定，较为均匀，而不宜使之过快过慢，或者忽快忽慢，一时间变化过大。一般认为，在正常情况下，服务人员在每分钟之内走上60至100步左右都是比较正常的。

④重心放准。在行进时，能否放准身体的重心，大都极其重要。正确的做法应当是：起步之时，身体须向前微倾，身体的重量要落在前脚掌上。在行进的整个过程之中，应注意使自己身体的重心随着脚步的移动不断地向前过渡，而切勿让身体的重心停留在自己的后脚上。

⑤身体协调。人们在行进时，身体的各个部分之间必须进行完美的配合。在行进时如欲保持身体的和谐，就需要注意：走动时要以脚跟首先着地，膝盖在脚部落地时应当伸直，腰部要成为重心移动的轴线，双臂要在身体两侧一前一后地自然摆动。

⑥造型优美。行进的时候，保持自己整体造型的优美，是服务人员不容轻视的一大问题。要使自己在行进之中保持优美的身体造型，就一定要做到昂首挺胸，步伐轻松而矫健。其中最为重要的是，行走时应面对前方，两眼平视，挺胸收腹，直起腰、背，伸直腿部，使自己的全身从正面看上去犹如一条直线一般。

## (2) 特例规范

一般情况而言，需要服务人员有所了解的行进姿势的特例主要包括陪同引导、上下楼梯、进出电梯、出入房门、搀扶帮助、变向行走等等。

①陪同引导。陪同，指的是陪伴着别人一同行进。引导，则是

指在行进之中带领别人，有时又叫做引领、引路或带路。当服务人员在自己的工作岗位上服务于人时，经常有机会陪同或引导服务对象。

陪同引导服务对象时，通常应注意四点。

一是本人所处的方位。若双方并排行进时，服务人员应居于左侧。若双方单行行进时，则服务人员应居于左前方约一米左右的位置。当服务对象不熟悉行进方向时，一般不应请其先行，同时也不应让其走在外侧。

二是协调的行进速度。在陪同引导客人时，本人行进的速度须与对方相协调，切勿我行我素，走得太快或太慢。

三是及时的关照提醒。陪同引导服务对象时，一定要处处以对方为中心。每当经过拐角、楼梯或道路坎坷、照明欠佳之处时，须关照提醒对方留意。绝不可以不吭一声，而让对方茫然无知或不知所措。

四是采用正确的体位。陪同引导客人时，有必要采取一些特殊的体位。请对方开始行进时，应面向对方，稍许欠身。在行进中与对方交谈或答复其提问时，应以头部、上身转向对方。

②上下楼梯。上下比较高的楼梯时，服务人员应当遵守一些有关的具体规定。如下四点，尤需特别予以注意。

一是要走专门指定的楼梯。有些服务单位为方便顾客，往往规定本单位人员不得与顾客走同一个楼梯。在运送货物时，特别要注意这一点。让货物与顾客或使之碰撞顾客，永远都是不对的。

二是要减少在楼梯上的停留。楼梯多是人来人往之处，所以不

要停在楼梯上休息、站在楼梯上与人交谈或是在楼梯上慢慢悠悠地行进。

三是要坚持“右上右下”原则。上下楼梯时，均不准并排行走，而应当自右侧而上，自右侧而下。这样一来，有急事的人，便可得以快速通过。

四是要注意礼让服务对象。上下楼梯时，千万不要同服务对象抢行。出于礼貌，可请对方先行。当自己陪同引导客人时，则应上下楼梯时先行在前。

③进出电梯。当服务人员在高楼大厦里工作时，免不了经常需要使用电梯。在使用电梯时，大致上应当注意四个问题。

一是要使用专用的电梯。假如本单位做出了此种规定，则一定要自觉地加以遵守。有可能的话，服务人员不要与服务对象混用同一部电梯。

二是要牢记“先出后进”。乘电梯时，一般的规矩是：里面的人出来之后，外面的人方可进去。不守此规，出入电梯时人一旦过多了，就会出现混乱的场面。

三是要照顾好服务对象。服务人员在乘电梯时碰上了并不相识的服务对象，也要以礼相待，请对方先进先出。若是负责陪同引导对方时，则乘电梯时还有特殊的要求。乘坐无人电梯时，服务人员须自己先进后出，以便控制电梯。乘坐有人操作的电梯时，则服务人员应当后进后出。

四是要尊重周围的乘客。进出电梯时，大都要侧身而行，免得碰撞、踩踏别人。进入电梯后，应尽量站在里边。人多的话，最好面向内侧，或与他人侧身相向。下电梯前，要做好准备，提前换到



电梯门口。

④出入房门。进入或离开房间时，应注意如下细节：

要先通报。在出入房门时，尤其是在进入房门前，一定要采取叩门、按铃的方式，向房内之人进行通报。

要以手开关。出入房门时，务必要用手来开门或关门。在开关房门时，用肘部顶、用膝盖拱、用臀部撞、用脚尖踢、用脚跟蹬等等不良做法，都不宜为服务人员所用。

要面向他人。出入房门，特别是在出入一个较小的房间，而房内又有自己的熟悉之人时，最好是反手关门，反手开门，并且始终注意面向对方，而不是把背部朝向对方。

要“后入后出”。与他人一起先后出入房门时，为了表示自己的礼貌，服务人员一般应当自己后进门、后出门，而请对方先进门、先出门。

要为人拉门。有时，在陪同引导他人时，服务人员还有义务在出入房门时替对方拉门。

⑤变向行走。在行进之中，人们经常有必要变换自己的行进方向。所谓变向行走，指的就是在行进之中变换自己的方向。服务人员所采用的变向行走，主要包括除常规前行之外的后退、侧行、前行转身、后退转身等等。

后退。当扭头就走失礼时，可采用先面向交往对象后退几步，方才转体离去的做法。通常面向他人后退宜至少退两三步。后退时步幅宜小，脚宜轻擦地面。转体时，应身先头后。若先转头或头与身同时转向，均为不妥。

侧行。在行进时，有两种情况需要侧身而行。一是与同行者交谈之时。具体做法是，上身宜转向交谈对象。距对方较远一侧的肩部朝前，距对方较近一侧的肩部稍后，身体与对方身体之间保持一定距离。二是与他人狭路相逢时。此刻宜两肩一前一后，胸部转向对方，而不应背向对方。

前行转身。前行转身，即在向前行进之中转身而行。它又分为两种：一是前行右转。在前行中向右转身，应以左脚掌为轴心，左右脚落地时，向右转体90度，同时迈出右脚。二是前行左转。与前行右转相反，在前行中向左转身，应以右脚掌为轴心，在右脚落地时，向左转体90度，同时迈出左脚。

后退转身。后退转身，即在后退之中转身而行。它分为三种：一是后退右转。先退行几步后，以左脚掌为轴心，向右转体90度，同时向右迈出右脚。二是后退左转。先退几步后，以右脚掌为轴心，向左转体90度，同时向左迈出左脚。三是后退后转。先退几步，以左脚为轴心，向右转体180度，然后迈出右脚；或是以右脚为轴心，向左转体180度，然后迈出左脚。

### 3. 蹲、坐姿礼仪

在人体的种种正常体态之中，蹲的姿势与坐的姿势截然不同。但是，二者又都是由站立的姿势或行进的姿势变化而来的相对处于静态的体位。

#### (1) 蹲的姿势

时常被人称为蹲姿、下蹲或蹲下。

在工作岗位上月盼于人之时，通常不允许服务人员采用蹲的姿势去直接面对自己的服务对象。

①适用情况。服务礼仪规定，只有遇上了下述几种比较特殊的情况，才允许服务人员在其工作之中酌情采用蹲的姿势。

整理工作环境。在需要对自己的工作岗位进行收拾、清理时，可采取蹲的姿势。

给予客人帮助。需要以下蹲之姿帮助客人时，如与一位迷路的儿童进行交谈时，可以这样做。

提供必要服务。一般认为，当服务人员直接服务于客人，而又有其必要时，可采用下蹲的姿势。另外，当客人坐处较低，以站立姿势为其服务既不文明、方便，又因高高在上、失敬于人时，亦可改用蹲的姿势。

捡拾地面物品。当本人或他人的物品落到地上，或需要从低处被拿起来时，不宜弯身捡拾拿取，不然身体便会呈现前倾后撅之态，极不雅致。面向或背对着他人时这么做，则更为失仪。此刻，采用蹲的姿势最为恰当。

自己照顾自己。有时，需要自己照顾一下自己，如整理一下自己的鞋袜，亦可采用蹲的姿势。

除了上述情况之外，一位服务人员在其工作岗位上一个人毫无缘由、旁若无人地蹲在那里，不但没有道理，而且也会为自己招致非议。

②注意事项。即使是有必要在自己的工作之中采用蹲的姿势，也有七点重要事项应由服务人员切记。

不要突然下蹲。蹲下来的时候，速度切勿过快。当自己在行进中需要下蹲时，尤须牢记这一点。

不要距人过近。在下蹲时，应与身边之人保持一定的距离。与他人同时下蹲时，更不能忽略双方之间的距离，以防彼此“迎头相撞”。

不要方位失当。在他人身边下蹲，尤其是在服务对象身旁下蹲时，最好是与之侧身相向。正面面对他人，或者背部面对他人下蹲，通常都是不礼貌的。

不要毫无遮掩。蹲在大庭广众之前时，尤其是身着裙装的女性服务人员这样做时，一定要避免下身毫无遮掩的情况，尤其是要防止大腿叉开，不然就会使个人隐私暴露于外人眼中。

不要随意滥用。在服务于人时，若在毫无必要的情况下采用下蹲的姿势，只会给对方虚假造作之感，而并无任何服务热情可言。非要这么做，只能是过犹不及。

不要蹲在椅子上。有些省份的人，有着“椅子不坐蹲起来”的生活习惯。但是在工作岗位上这么做，自然是不能被接受的。

不要蹲着休息。在不少人印象里，蹲着是可以休息的。但对服务人员来讲，这种做法却绝对不能允许。

③标准蹲姿。一般而言，服务人员在服务之中确有必要采用蹲的姿势时，主要有下列四种标准的方式可以借鉴。

一是高低式。高低式蹲姿，是广大服务人员平日所用最多的一种蹲的姿势。它的基本特征，是双膝一高一低。

它的主要要求则是：下蹲之时，双脚不并排在一起，而是左脚在前，右脚稍后。左脚应完全着地，小腿基本上垂直于地面；右脚则应脚掌着地，脚跟提起。此刻右膝须低于左膝，右膝内侧可靠于

左小腿的内侧，形成左膝高右膝低之态。女性应靠紧两腿，男性则可适度地将其分开。臀部向下，基本上以右腿支撑身体。男性服务人员在工作时选用这一方式，往往更为方便。

二是交叉式。交叉式蹲姿，通常适用于女性服务人员，尤其是身穿短裙的服务人员采用。它的主要优点，是造型优美典雅。

它的基本特征，是蹲下之后双腿交叉在一起。其主要要求为：下蹲时，右脚在前，左脚在后，右小腿垂直于地面，全脚着地。右腿在上、左腿在下，二者交叉重叠。左膝由后下方伸向右侧，左脚脚跟抬起，并且脚掌着地。两腿前后靠近，合力支撑身体。上身略向前倾，而臀部朝下。

三是半蹲式。半蹲式蹲姿，多见于行进之中临时采用。它的正式程度不及前两种蹲姿，但在需要应急时亦可采用。它的基本特征，是身体半立半蹲。

其主要要求是：在下蹲时，上身稍许弯下，但不宜与下肢构成直角或锐角；臀部务必向下，而不是撅起；双膝略为弯曲，其角度可根据需要大有小，但一般均应为钝角；身体的重心应放在一条腿上；两腿之间不宜分开过大。

四是半跪式。半跪式蹲姿，又叫做单跪式蹲姿。它也是一种非正式蹲姿，多用于下蹲时间较长，或为了用力方便之时。

它的基本特征，是双腿一蹲一跪。其主要要求为：下蹲之后，改为一腿单膝点地，臀部坐其脚跟之上，而以其脚尖着地。另外一条腿，则应当全脚着地，小腿垂直于地面。双膝应同时向外，双腿应尽力靠拢。

## (2) 坐的姿势

一般称为坐姿。它所指的是，人在就座以后身体所保持的一种姿势。坐的姿势，是一种静态的姿势。对服务人员而言，不论是工作还是休息，坐姿都是其经常采用的姿势之一。

学习与训练坐姿时，服务人员必须首先明确两点：一是允许自己采用坐姿时，才可以坐下。二是在坐下之后，尤其是在外人面前坐下时，务必要自觉地采用正确的坐姿。

学习与训练坐姿时，服务人员应当注意如下五个问题。

①入座的要求。入座，又叫就座或落座。它指的是人们坐到座位上去的行动。服务人员在其入座时的基本要求有八个。

在他人之后入座。出于礼貌，与他人一起入座，或与对方同时入座，而对方又是自己的服务对象时，一定要先请对方入座，而自己切勿抢先入座。

在适当之处就座。在大庭广众之处就座时，一定要坐在椅、凳等常规的位置。要是坐在桌子上、窗台上、地板上，往往是失礼的。

在合“礼”之处就座。与他人同时就座时，应当注意座位的尊卑，并且主动将上座相让于人。

从座位左侧就座。条件假若允许，在就座时最好从座椅的左侧接近它。这样做，是一种礼貌，而且也易于就座。

向周围之人致意。在就座时，若附近坐着熟人，应主动跟对方打招呼。若身边的人不认识，亦应向其先点点头。在公共场合，要想坐在别人身旁，则还须先求得对方首肯。

毫无声息地就座。就座时，要减慢速度，放松动作，尽量不要坐得座椅乱响，噪音扰人。

以背部接近座椅。在他人面前就座，最好背对着自己的座椅，这样就不至于背对着对方。得体的做法是：先侧身走近座椅，背对其站立，右腿后退一点，以小腿确认一下座椅的位置，然后随势坐下。必要时，可以一手手扶座椅的把手。

坐下后调整体位。为使自己坐得舒适，可在坐下之后调整一下体位或整理一下衣服。但是这一动作不可与就座同时进行。

②离座的要求。指的是采用坐姿之人起身离去。在离座时，主要的要求有五条。

先有表示。离开座椅时，身旁如有人在座，须以语言或动作向其先示意，随后方可站起身来。一蹦而起，有时会令人受到惊扰。

注意先后。与他人同时离座，须注意起身的先后次序。地位低于对方时，应稍后离座。地位高于对方时，则可首先离座。双方身份相似时，才允许同时起身离座。

起身缓慢。起身离座时，最好动作轻缓，无声无息，尤其要避免“拖泥带水”，弄响座椅，或将椅垫、椅罩弄得掉在地上。

站好再走。离开座椅后，先要采用“基本的站姿”。站定之后，方可离去。要是起身便跑，或是离座与走开同时进行，则会显得自己过于匆忙。

从左离开。有可能时，坐起身后，宜从左侧离去。与“左入”一样，“左出”也是一种礼节。

③下肢的体位。坐好之后下肢的体位主要由双腿与双脚所处的

不同位置所决定。服务人员所常用的，主要有以下八种。

“正襟危坐”式。它又称基本的坐姿或双腿垂直式，适用于最正规的场合。主要要求是：上身与大腿、大腿与小腿，都应当形成直角，小腿垂直于地面。双膝、双脚包括两脚的跟部，都要完全并拢。

垂腿开膝式。它多为男性所用，亦较为正规。主要要求是：上身与大腿、大腿与小腿皆为直角，小腿垂直于地面。双膝允许分开，但不得超过肩宽。

双腿叠放式。它适合穿短裙的女士采用，造型极为优雅。主要要求是：将双腿完全地一上一下交叠在一起，交叠后的两腿之间没有任何缝隙，犹如一条直线。双脚斜放于左右、一侧，斜放后的腿部与地面呈45度夹角，叠放在上的脚的脚尖垂向地面。

双腿斜放式。它适于穿裙子的女士在较低处就座所用。主要的要求是：双腿首先并拢，然后双脚向左或向右侧斜放，力求使斜放后的腿部与地面呈45度夹角。

双脚交叉式。它适用于各种场合，男女皆可选用。主要要求是：双膝先要并拢，然后双脚在踝部交叉。需要注意的是，交叉后的双脚可以内收，也可以斜放，但不宜向前方远远地直伸出去。

双脚内收式。它适合在一般场合采用，而且男女咸宜。主要要求是：两条大腿首先并拢，双膝可以略为打开，两条小腿可在稍许分开后向内侧屈回，双脚脚掌着地。

前伸后曲式。它也是女性适用的一种优美坐姿。主要要求是：大腿并紧之后，向前伸出一条腿，并将另一条腿屈后，两脚脚掌着地，双脚前后要保持在一条直线上。



大腿叠放式。它多适合男性在非正式场合采用。主要要求是：两条腿在大腿部分叠放在一起。叠放之后位于下方的一条腿的小腿垂直于地面，脚掌着地；位于上方的另一条腿的小腿则向内收，同时宜以脚尖向下。

④上身的体位。就坐姿而论，除了下肢的体位之外，上身的体位，即坐好之后，头部、躯干与上肢的具体位置，也极其重要，而并非无关宏旨。

注意头部位置的端正。重要的是，千万不要在外人面前就座时，出现仰头、低头、歪头、扭头等等情况。

坐定之后的标准头位，应当头部抬直，双目平视，下巴内收。整个头部看上去，应当如同一条直线一样，与地面相垂直。出于实际需要，在办公时允许低头俯看桌上的文件、物品，但在回答他人问题时，则务必要抬起头来，不然就带有爱答不理的意思。在与人交谈时，可以面向正前方，或者面部侧向对方，但不准将后脑勺对着对方。

注意躯干位置的直立。坐好之后，身体的躯干部位也要注意端端正正。需要注意的地方有：

一是椅背的倚靠。倚靠主要用以休息。所以因工作需要而就座时，通常不应当将上身完全倚靠着座椅的背部。可能的话，最好一点也别倚别靠；

二是椅面的占用。既然不宜经常倚靠椅背，那么就同时存在着椅面的占用问题。在尊长面前，一般不宜坐满椅面。坐好后占其3/4左右，于礼最为适当；

三是身子的朝向。与他人交谈时，为表示对其重视，不仅应面

向对方，而且同时应将整个上身朝向对方。不过一定要注意，侧身而坐时，躯干不要歪扭倾斜；

四是基本的轮廓。在大庭广众前就座时，躯干的基本的轮廓要力求美观宜人。最重要的是，躯干要挺直，胸部要挺起，腹部要内收，腰部与背部一定要直立。

注意手臂位置的摆放。根据实际需要，服务人员在坐好后手臂摆放的正确位置主要有如下五种：

一是放在两条大腿上。具体办法有三：其一是双手各自扶在一条大腿上；其二是双手叠放后放在两条大腿上；其三是双手相握后放在两条大腿上。要强调的是，将手放在小腿上，是不可以的；

二是放在一条大腿上。侧身与人交谈时，通常宜将双手置自己所侧一方的那条大腿上。具体方法有二：其一，是双手叠放；其二，则是双手相握；

三是放在皮包文件上。当穿短裙的女士面对男士而坐，而身前没有屏障时，为避免“走光”，一般可将自己随身携带的皮包或文件放在并拢的大腿上。随后，即可将双手或扶、或叠、或握后置于其上；

四是放在身前桌子上。将双手平扶在桌子边沿，或是双手相握置于桌上，都是可行的。有时，亦可将双手叠放在桌上；五是放在身旁扶手上。坐定后，将手摆放于座椅的扶手之上，自然是允许的。正确的方法是：正身而坐时，宜将双手分扶在两侧扶手上。侧身而坐时，则应当将双手叠放或相握后，置于侧身一侧的扶手上。

⑤犯规的坐姿。在外人面前落座时，服务人员一定要遵守律己敬人的基本规定，绝对不宜采用犯规的坐姿。对服务人员而言，以

下16种坐姿，都在犯规之列。

双腿叉开过大。面对外人时，双腿如果叉开过大，不论是大腿叉开还是小腿叉开，都极其不雅。

架腿方式欠妥。坐后将双腿架在一起，不是说绝对不可以。但正确的方式，应当主要是两条大腿相架，并且一定要使二者并拢。如果将一条小腿架在另一条大腿上，两者之间还留出大大的空隙，成为所谓的“架二郎腿”，就显得有些过于放肆了。

双腿直伸出去。坐下后，不宜将双腿直挺挺地伸向前方。那样做不仅有可能会有碍于人，而且也有碍观瞻。身前若有桌子，双腿尽量不要伸到外面来。

将腿放上桌椅。有人坐定后为图舒服，喜欢将双腿或单腿置于高处，有时甚至还会将其抬到身前的桌子或椅子上。服务人员在工作岗位上要是这样做了，会给人以极为不佳的印象。把一条腿或双腿盘上本人所坐的座椅上，亦为不当。

腿部抖动摇晃。坐在别人面前，反反复复地抖动或摇晃自己的腿部，不仅会令他人心烦意乱，而且也会给人以极不安稳的印象。

脚尖指向他人。不管具体采用哪一种坐姿，都不宜以本人的脚尖指向别人，因为这一做法是非常失礼的。

脚跟接触地面，坐下后如以脚部触地，通常不允许仅以脚跟接触地面，而将脚尖翘起。双脚都这么做时，则更算是一种严重的违规。以脚蹬踏他物。坐下来之后，脚部一般都要放在地上。要是用脚在别处乱蹬乱踩，甚至将其蹬踩于高处，通常是不合适的。

以脚自脱鞋袜。脱鞋脱袜，属于个人隐私和“卧房动作”，绝

对不宜当众表演。在外人面前就座时以脚自脱鞋袜，显然也是不文明的。以手触摸脚部。在就座以后用手抚摸小腿或脚部，都是极不卫生的，有此不良之习者，务必要自觉克服。

手部置于桌下。就座后，双手皆应在身前有桌时置于其上。单手或双手放于其下，都是不允许的。

手部支于桌上。用双肘支在面前的桌子上，对于同座之人是不够礼貌的做法。

双手抱在腿上。双手抱腿，本是一种惬意、放松的休息姿势，故而在工作之中不可取。

将手夹在腿间。个别人坐下来之后往往将双手夹在两腿之间，这一动作会令其显得胆怯或害羞。

上身向前趴伏。坐后上身趴在桌椅上或本人大腿上，都仅能用于休息，而不宜在工作之中出现。

头部靠于椅背。以头靠在椅背，自然是为了稍事休息。在工作岗位上，是不可以这么做的。

#### 4. 手、臂势礼仪

手臂姿势，通常称做手势或手姿。它指的是人在运用手臂时，所出现的具体动作与体位。在一般情况下，手势既有处于动态之中的，也有处于静态之中的。

##### (1) 基本原则

服务人员在学习、运用手势时，必须恪守下述三项基本原则。

①使用规范化的手势。在工作中只有使手势的运用合乎规范，

才不至于无事生非，引火烧身。

②注意区域性的差异。在不同的区域，人们往往使用不同的“手语”。比如，伸出右臂，掌心向下，手臂反复向内侧挥动，其涵义在中国主要是招呼别人，而在美国则只能用以叫狗跑过来。不注意手臂的此种差异性，或对其一无所知，都是不允许的。

③牢记手势宜少忌多。在正常情况下，服务人员的手势宜少不宜多。在毫无必要之时将自己的手臂挥来舞去，既不能表达自己的思想感情，也毫无美感可言。多余的手势，只能起到画蛇添足的作用。

## (2) 常用手势

月盼人员在学习、运用手势时，还必须对日常服务中常用手势的标准做法，有充分的了解。一般而言，广大服务人员普遍应当掌握的主要手势有：正常垂放、自然搭放、手持物品、递接物品、展示物品、招呼别人、举手致意、与人握手、挥手道别等九种。

①正常垂放。正常垂放，在此特指服务人员站立服务时双手垂放的手势。在一般情况下，它是广大服务人员接触最多的手势之一。有时也叫做服务人员的基本手势。

它的具体做法，又有七种之分。

双手指尖朝下，掌心向内，在手臂伸直后分别紧贴于两腿裤线之处；

双手伸直后自然相交于小腹之处，掌心向内，一只手在上一只手在下地叠放在一起；

双手伸直后自然相交于小腹之处，掌心向内，一只手在上一只手在下地相握在一起；

双手伸直后自然相交于背后，掌心向外，两只手相握在一起；

一只手紧贴裤线自然垂放，而另外一只手则略为弯曲，掌心向内搭在腹前；

一只手掌心向外背在背后，而另外一只手则略为弯曲，掌心向内地搭在腹前；

一只手紧贴裤线自然垂放，而另外一只手则掌心向外地背在身后。

②自然搭放。服务人员在工作岗位上所采用的自然搭放的手势，主要是其在进行常规服务时所采用的将手搭放在身前桌面或柜台上的一种手位。

服务人员所采用的自然搭放的手势，在其站立或就座之时，又各有一定的差异。

在站立服务时，将手部自然搭放在桌面或柜台上，主要的要求有：

身体应尽量靠近桌子或柜台，上身挺直；

两臂稍有弯曲，肘部朝向外侧；

两手以手指部分放在桌子或柜台上，指尖朝前，拇指与其他四指稍有分离，并轻搭在桌子或柜台的边缘之处。

采用这种手势时，不要距离桌子或柜台过远，同时还要根据其高矮的程度来调整手臂弯曲的程度，尽量避免出现将上半身趴在

桌子或柜台上的情况。将整个手掌支撑于桌子、柜台之上，甚至两只手掌都这么做，则更不合适。

在以坐姿服务于人时，将手部自然搭放在桌面上，主要的要求有：

身体趋近桌子或柜台，尽量挺直上身。除采取书写、计算、调试等必要的动作时，手臂可摆放于桌子或柜台之上外，最好仅以双手手掌平放于其上；将双手放在桌子或柜台上时，双手可以分开、叠放或相握。但不要将胳膊支起来，或是将一只手或双手放在桌子或柜台之下。

③手持物品。在工作之中，服务人员经常帮助他人手持某种物品。服务人员在持物服务时，要做到稳妥、自然、到位、卫生。

稳妥。手持物品时，可根据其具体重量、形状以及易碎与否，采取不同的手势。既可以使用双手，也可以只用一只手，最重要的是要确保物品的安全，尽量轻拿轻放，同时也要防止伤人或伤己。

自然。手持物品时，服务人员可依据本人的能力与实际需要，酌情以拿、捏、提、握、抓、扛、夹等不同的姿势。不过一定要避免在持物时手势夸张、“小题大作”，失之于自然美。

到位。有不少物品，在需要手持时，应当将手置于一定之处，这就是持物到位的涵义。

卫生。持物之时，卫生问题不可不察。为人取拿食品时，切忌直接下手。敬茶、斟酒、送汤、上菜时，千万不要把手指搭在杯、碗、碟、盘边沿，更不能无意之间使手指浸泡在其中。

④递接物品。在工作中，递送或接取物品，都是广大服务人员

必须认真练好的基本功。递送物品时，应注意的问题有：

双手为宜。有可能时，双手递物于人最佳。不方便双手并用时，也要采用右手。以左手递物，通常被视为失礼之举。

递于手中。递给他人的物品，以直接交到对方手中为好。不到万不得已，最好不要将所递的物品放在别处。

主动上前。若双方相距过远，递物者理当主动走近接物者。假如自己坐着的话，还应尽量在递物时起身站立为好。

方便接拿。服务人员在递物于人时，应为对方留出便于接取物品的地方，不要让其感到接物时无从下手。将带有文字的物品递交他人时，还须使之正面面对对方。

尖、刃内向。将带尖、带刃或其他易于伤人的物品递于他人时，切勿以尖、刃直指对方。合乎服务礼仪的做法，是应当使其朝向自己，或是朝向他处。

接取物品时，主要应注意的是：应当目视对方，而不要只顾注视物品，一定要用双手或右手，绝不能单用左手。必要时，应当起身而立，并主动走近对方。当对方递过物品时，再以手前去接取，而切勿急不可待地直接从对方手中抢取物品。

⑤展示物品。服务人员经常需要在工作中将某一物品举在自己身前，对他人进行展示。在大庭广众之前展示物品时，有三点重要的注意事项：

便于观看。展示物品时，一定要方便现场的观众对其进行观看。

因此，一定要将被展示之物正面面对对方，举至一定的高度，



并令其所用的时间能让观众感到满足。当四周皆有观众时，展示物品还须变换不同角度。

**操作标准。**服务人员在展示物品时，不论是口头介绍还是动手操作，均应符合有关标准。在解说时，要口齿清晰，语速舒缓。在动手操作时，则应手法干净、利索，速度适宜，并经常进行必要的重复。

**手位正确。**在展示物品时，服务人员一般有四种手位。其共同之处，是应使物品在身体一侧展示，不宜挡住本人头部。具体而言，一是将物品举至高于双眼之处。这一手位适于被人围观时采用。二是将物品举至双臂横伸时，自肩至肘之处。其上不过眼部，下不过胸部。这一手位易于给人以安定感。三是将物品举至双臂横伸时，肘部之外，上不过眼、下不过胸之处。这一手位便于他人看清展示之物。四是将物品举至胸部以下之处。这一手位显得不够大方，有时人们偷拿某物示人时，才会这样做。

⑥招呼别人。招呼别人，在此主要是指呼唤远方之人，对其进行引导，或为其指示方向。

在招呼别人时，服务人员必须牢记两点：一是使用手掌，而不能仅用手指。二是要掌心向上，而不宜掌心向下。具体而论，根据手臂摆动姿势的不同，它又可大体分为下述五种形式。

**横摆式。**即手臂向外侧横向摆动，指尖指向被引导或指示的方向。它多适用于请人行进时指示方向所用。

**直臂式。**它也要求手臂向外侧横向摆动，指尖指向前方。与前者不同的是，它要将手臂抬至肩高，而非齐胸。它适用于引导或指示物品所在之处。

曲臂式。它的做法是手臂弯曲，由体侧向体前摆动，手臂高度在胸以下。请人进门时，可采用此方式。

斜臂式。它的最大特点，是手臂由上向下斜伸摆动。多适用于请人就座。

以上四种形式，都为仅用一只手臂。另外一只手臂此时最佳的位置，应为垂在身体一侧，或背于身后。

双臂式。它的做法是，双手先叠放于腹前，然后抬至胸部之下，同时向身体两侧摆动。有时，亦可双臂同向摆动。它适用招呼较多人员之时。

⑦举手致意。多用于向他人表示问候、致敬、感谢之意。既可悄然无声地进行，也可以伴之以相关的言词。当服务人员忙于工作，而又看见相熟的服务对象，且无暇分身时，向其举手致意，可立即消除对方的被冷落感。

举手致意的正确做法，涉及下列四点。

面向对方。举手致意时，应全身直立，面向对方，至少上身与头部要朝向对方。在目视对方的同时，须面带笑容。

手臂上伸。致意时应当手臂自下而上向侧上方伸出。手臂既可略有弯曲，亦可全部伸直。

掌心向外。致意时须掌心向外，即面对对方，指尖朝向上方。千万不要忘记伸开手掌。

切勿乱摆。举手致意，手臂轻缓地由下而上地向上伸起，而不是自上而下或向左右两侧来回摆动。

⑧与人握手。在见面之初、告别之际、慰问他人、表示感激、略表歉意等时刻，人们往往会以手与他人相握。握手是人际交往的基本礼节之一。

与人握手时，服务人员应注意的问题有四：

注意先后顺序。握手时，双方伸出手来的标准的先后顺序应为“尊者在先”。即地位高者先伸手，地位低者后伸手。例如，在工作之中，服务人员通常不宜主动伸手与服务对象相握。

注意用力大小。握手时，力量应当适中。用力过重与过轻，同样都是失礼的。

注意时间长度。与人握手时，一般握上3—5秒钟即可。没有特殊的情况，不宜长时间握手。

注意相握方式。通常，应以右手与人相握。左手一般不宜使用，双手相握亦不必常用。握手时，应首先走近对方，右手向侧下方伸出，双方互相握住对方的手掌大部。被握住的部分，应大体上包括白手指至虎口处。双方手部相握后，应目视对方双眼，将手上下晃动两三下。不要仅握对方的指尖，或在握手时左右乱摇。

⑨挥手道别。挥手道别，是与人互道再会时所用的常规手势。采用这一手势时，主要要注意以下五点：

身体站直。尽量不要走动、乱跑，更不要摇晃身体。

目视对方。手势即便再标准，不看道别对象，便会被对方理解为“目中无人”，等于白做。

手臂前伸。道别时，可用右手，也可双手并用。但要使手臂尽力向上、向前伸出，指尖一定要向上。手臂不要伸得太低，或过分

弯曲。

掌心朝外。做这种手势时，千万要保持掌心向外。否则是很不礼貌的。

左右挥动。挥手道别时，要将手臂向左右两侧轻轻挥动，不过尽量不要上下摆动。以双手道别时，则应将双手同时由外侧向内侧来回挥动。光伸出双手而不进行挥动，则犹如“投降”一般。

## 5. 表情神态礼仪

表情神态，泛指一个人面部所呈现出来的具体形态。所谓表情，指的是人通过面部形态变化所表达的内心的思想感情。所谓神态，则是指在人的面部所表现出来的神情态度。在一般情况下，二者往往是通用的。它们所指的，实际上主要是人在脸上所表现出来的态度变化。

服务人员在工作中的表情神态如何，在服务对象看来，往往与对待对方的态度直接相关。

### (1) 主要规则

在进行表情神态的学习与训练时，服务人员首先要掌握如下四条在服务岗位上应用表情神态时必须遵循的主要规则。

①表现谦恭。服务于人，待人谦恭与否，不仅从表情神态方面可以很直观地看出来，而且也备受服务对象的重视。因此，服务人员在工作中务必要使自己的表情神态于人恭敬，于己谦和。

②表现友好。在工作中，对待任何服务对象，皆应友好相待。这一态度，自然应当在本人的表情神态上表现出来。所谓“笑迎八方来客，广交四海朋友”，其实就是首先要求服务人员在服务之中

要有友好的表情神态。

③表现适时。从大的方面来看，人的表情神态可以是庄重、宽和，也可以是活泼、俏皮。有时，还可以表示不满、气愤或悲伤。不论采用何种表情神态，服务人员都要切记使之与现场的氛围与实际需要相符合。这就是所谓表情神态要适时。比如，当服务对象极不开心时，对其笑脸相迎，就肯定不会得到对方的良好反馈。

④表现真诚。服务人员在服务于人时，既要使本人的表情神态谦恭、友好、适时，更要使之出自真心，发乎诚意。这样做的话，才会给人以表里如一、名副其实之感。千万不要在表情神态方面弄虚作假。须知要想在表情神态上作戏，只会是自欺欺人。

## (2) 重在面部

为了符合人们的习惯，服务人员在学习、训练自己的表情神态时，应当以面部具体形态的变化为主，其中眼神与笑容的变化，则更是需要备加重视。学习、训练自己的表情神态时，应当在眼神与笑容方面主要注意的一些问题。

①眼神。指的是人们在进行注视时，眼部所进行的一系列活动，以及在这一过程之中所呈现出的神态。

月盼人员在学习、训练眼神时，主要应当注意注视他人的部位、注视他人的角度以及在为多人服务时加以兼顾的问题。

首先，注视的部位。依照服务礼仪的规定，服务人员在服务于人时，可以注视对方的常规的身体部位有四：

一是对方的双眼。注视对方的双眼，既可表示自己对对方全神贯注，又可表示对对方所讲的话正在洗耳恭听。问候对方、听取诉

说、征求意见、强调要点、表示诚意、向人道贺或与人道别，皆应注视对方双眼；但是，时间上不宜过久，否则双方都会比较难堪。

二是对方的面部。与服务对象较长时间交谈时，可以对方的整个面部为注视区域。注视他人的面部时，最好不要聚焦于一处，而以散点柔视为宜。在工作岗位上接待服务对象时，注视对方的面部，是最为常用的。

三是对方的全身。同服务对象相距较远时，服务人员一般应当以对方的全身为注视之点。在站立服务时，往往有此必要。

四是对方的局部。服务人员在工作之中，往往会因为实际需要，而对服务人员身体的某一部分多加注视。例如，在递接物品，应注视对方手部。在鞋店里为顾客试穿鞋子时，则要注意对方脚部。不过在无此必要时，最好不要这么做。特别需要说明的是，如果没有任何理由，而去注视打量服务对象的头顶、胸部、腹部、臀部或大腿，都是失礼的表现。

其次，注视的角度。服务人员在注视服务对象时，所采用的具体的角度是否得当，往往十分重要。既便于服务工作，又不至于引起服务对象误解的具体的视角，主要有三种。

一是正视对方。正视，即在注视他人时，与之正面向向。同时还须将上身前部朝向对方。即便服务对象处于自己身体的一侧，在需要正视对方时，也要同时将面部与上身转向对方。正视别人，是做人的一种基本礼貌，主要表示着重视对方。斜着眼睛、扭过头去注视他人，或者偷偷注视别人，都难以表达此种涵义。

二是平视对方。平视，即在注视他人时，身体与其处于相似的高度。平视与正视，一般并不矛盾。因为在正视他人时，往往要求同时平视对方。在服务工作之中平视服务对象，可以说是一种常规

要求。这样去做，可以表现出双方地位的平等与本人的不卑不亢。当自己就座时，看见服务对象到来，要起身相迎。

三是仰视对方。仰视，即在注视他人时，本人所处的具体位置较对方为低，而需要抬头向上仰望对方。反之，若自己注视他人时所处的具体位置较对方为高，而需要低头向下俯看对方，则称为俯视。在仰视他人时，可给予对方重视信任之感，故此服务人员必要时可以这么做。俯视他人，则往往带有自高自大之意，或是对对方不屑一顾，服务礼仪规定服务人员站立或就座之处不得高于服务对象，主要就是为了防止造成俯视对方的客观事实。

另外，服务人员在注视服务对象时，视角要相对保持稳定。即使需要有所变化，也要注意过渡自然。不管怎么说，都不允许对对方上上下下反复进行打量。这种扫视他人的做法，往往会使对方感到被侮辱、被挑衅。

最后，兼顾多方。服务人员在工作岗位上为多人进行服务时，通常还有必要巧妙地运用自己的眼神，对每一位服务对象予以兼顾。具体的做法，就是要给予每一位服务对象以适当的注视，使其不会产生被疏忽、被冷落之感。

②笑容。指的是人的含笑的面容，亦指人在含笑时的神情。有时，人们也称之为笑貌或笑脸。

服务人员在工作岗位之上，一般都应当满面笑容，主要意在为服务对象创造出一种令人备感轻松的氛围，使其在享受服务的整个过程之中，感到愉快、欢乐和喜悦，同时也表现出服务人员对服务对象的重视与照顾。

首先，保持微笑。对服务人员而言，在其工作岗位上满面笑容地面对服务对象时，有关其笑容的主要要求，是要其保持微笑。

一是可以调节情绪。情绪，是人们对于自己周围的事物的一种内心感受的体验。它能改变一个人的处世态度，并且具有相当的感染力。微笑，是积极、乐观的一种情绪。在服务岗位以微笑面对于人，既可以创造出一种和谐融洽的现场气氛，又可以感染服务对象，使其备感愉快和温暖，并在一定程度上驱散其烦恼或忧郁。

二是可以消除隔阂。人际交往难免产生隔阂，服务工作自然也是如此，微笑乃是友谊之桥，在一般情况下，当人与人之间产生纠葛时，一方若能以微笑面对另一方，往往便不会进一步激化矛盾。有时，这样做还可以化解双方的矛盾或误会。

三是可以获取回报。微笑是人际交往中的一种润滑剂。服务人员在工作中若能始终面含微笑，以微笑开始，以微笑结束，必然会赢得服务对象的赏识，获得良好的服务效果。

四是有益身心健康。对于服务人员个人而言，微笑不仅可以悦人，而且也是益己的。微笑对于自己最大的好处，是其可在为自己营造良好人际关系的同时，促进个人的身心健康。笑口常开的人，往往会给自己一种心理暗示，并产生积极的反馈，使自己活得开心快乐。

其次，善于微笑。微笑之于服务人员而言，不仅最易给人以吸引力，而且最具实用的价值。那么，服务人员在工作之中，怎样才能正确地运用好微笑呢？

一是必须掌握微笑要领。在日常生活之中，人的笑容有多种多样。假笑、媚笑、冷笑、窃笑、嘲笑、怪笑、狞笑、大笑、狂笑等等，皆非服务人员在工作之中所可取。只有微笑，才是适当之选。因此，微笑完全可以被称为服务人员在工作岗位上的一种常规表情或标准表情。



微笑的主要特征是：面含笑意，但笑容不甚显著。在一般情况之下，人在微笑之时，是不闻其笑声，不见其牙齿的。

微笑的基本方法是：先要放松自己的面部肌肉，然后使自己的嘴角微微向上翘起，让嘴唇略呈弧形。最后，在不牵动鼻子、不发出笑声、不露出牙齿，尤其是不露出牙龈的前提下，轻轻一笑。

二是必须注意整体配合。微笑虽说仅仅只是一种十分简单的表情，但要使之真正取得成功，除了要注意口形之外，还须注意面部其他各部位的相互配合。不夸张地说，微笑其实也是人的面部各部位的综合运动，若忽视其整体的协调配合，微笑便往往会不成其为微笑。

一个人在其微笑之时，应当目光柔和发亮，双眼略为睁大；眉头自然舒展，眉毛微微向上扬起。这就是人们通常所说的“眉开眼笑”。除此之外，还应避免耸动自己的鼻子与耳朵，并且宜将下巴向内自然地稍许含起。

三是必须力求表里如一。真正的微笑，理当具有丰富而有力度的内涵。还应当体现着一个人内心深处的真、善、美。表现着自己心灵之美的微笑，才会有助于服务双方的彼此沟通与心理距离的缩短。同时，微笑应该是一种内心活动的自然流露。也就是说，它应当首先是一种心笑，应当来自人的内心深处，而且绝无任何外来的包装或矫饰。

四是必须兼顾服务对象。微笑服务只是对服务人员所做的一种总体要求。在对其具体运用时，还必须同时注意自己的服务对象的具体情况。

## 六、服务语言礼仪

语言是人类最重要的交际工具，是人类所特有的用来表达思想、交流情感、沟通信息的工具。它是一种特殊的社会现象，是由语音、词汇、语法所构成的一定的系统。在一般情况下，语言有口头语言与书面语言之分。

对服务人员而言，本人的语言运用、表达能力，既体现着自己的服务水准，又直接与自己所在单位的总体精神文明状态密切相关。所以，服务人员在自己的工作岗位上服务于人时，必须自觉地遵守有关的服务语言规范。

在运用服务语言时，要认真遵守以下四项基本原则。

**遵守目的性原则。**在人际交往中使用的语言，往往是为了实现一定的交际目的。在任何情况下，目的性原则都是人们运用语言时必须牢记的首要之点。

**遵守对象性原则。**运用语言进行服务时，总是存在着既定的对象。服务人员必须认真明确的是，当自己运用语言服务于人时，其实际效果往往并不取决于自己如何运用语言，而是主要取决于自己所运用的语言能否为服务对象所理解或接受。因此，在运用服务语言时，务必要区分对象，因人而异，有的放矢，切忌以不变应万变，一概而论。这就是对象性原则。

**遵守诚实性原则。**诚实性原则，在这里主要是指服务语言的运用，无论何时何地，都要以诚为本，以实为要，以真为先。在任何情况下，服务人员在运用服务语言时，都不可虚情假义，更不可欺骗或愚弄服务对象。

**遵守适应性原则。**服务人员在运用服务语言时，通常都有其特

定的语言环境。它既包括了语言运用时特定的社会环境、自然环境，也不能离开语言运用时的具体场景。它所涉及到的，不但有时间、空间、氛围等方面的因素，还应当将人在现场的情绪变化一并考虑在内。

## 1. 礼貌用语礼仪

在服务岗位上，准确而适当地运用礼貌用语，是对广大服务人员的一项基本要求，同时也是其做好本职工作的基本前提之一。

礼貌用语，对于服务行业而言，是有其特殊界定的。要求服务人员在其工作岗位上使用的礼貌用语，主要是指在服务过程之中表示服务人员自谦恭敬之意的一些约定俗成的语言及其特定的表达形式。

### (1) 礼貌用语的特点

服务人员在其工作岗位上所使用的礼貌用语，大致具有以下三个主要特点。

①主动性。在工作之中，使用礼貌用语，应当成为服务人员主动而自觉的行动。惟其如此，礼貌用语的使用方能口到、心到、意到。正是出于这一原因，服务人员在与服务对象进行语言交际时，应主动地采用礼貌用语。

②约定性。在服务岗位上，服务人员所常用的礼貌用语，在其内容与形式上，往往都是约定俗成、沿用已久、人人皆知的。所以，对其只能完全遵从，而绝对不宜“另辟蹊径”。不然，就难以得到认同，难以发挥功效。

③亲密性。服务人员在运用礼貌用语时，还须力求做到亲切而

自然。让服务对象听在耳中，暖在心里，心领神会。运用礼貌用语时讲究亲密性，必须是诚心所致，不落俗套。

按照服务礼仪的规范，服务人员在工作岗位上使用的礼貌用语，往往有其特定的适用场合。而在不同场合里所使用的礼貌用语，在具体内容上通常又各有其特殊的要求。

## (2) 常用礼貌用语类型

根据特定的使用场合来进行区别，服务人员常用的礼貌一般可以被划分为问候用语、迎送用语、请托用语、致谢用语、征询用语、应答用语、赞赏用语、祝贺用语、推托用语、道歉用语等十种类型。

①问候用语。问候，又叫问好或打招呼。它主要适用于人们在公共场所里相见之初时，彼此向对方询问安好，致以敬意，或者表达关切之意。

在服务岗位上，一般要求服务人员对问候用语勤用不怠。具体来讲，适宜用问候用语的主要时机有五个：

一是主动服务于他人时，二是他人有求于自己时，三是他人进入本人的服务区域时，四是他人与自己相距过近或是四目相对时，五是自己主动与他人进行联络时。

进行问候，通常应当是相互的。在正常情况下，应当由身份较低之人首先向身份较高之人进行问候。在工作之中，自然应当由服务人员首先向服务对象进行问候。如果被问候者不止一人时，则服务人员对其进行问候时，有三种方法可循。

一是统一对其进行问候，而不再一一具体到每个人。例如，可

问候对方：“大家好！”“各位午安！”

二是采用“由尊而卑”的礼仪惯例，先问候身份高者，然后问候身份低者。

份低者。

三是以“由近而远”为先后顺序，首先问候与本人距离近者，然后依次问候其他人。当被问候者身份相似时，一般应采用这种方法。在问候他人时，具体内容应当既简练又规范。通常，适用于服务人员采用的问候用语，主要分为下列两种。

标准式问候用语。所谓标准式问候，即直截了当地向对方问候。

其常规做法，主要是在问好之前，加上适当的人称代词，或者其他尊称。例如，“你好！”“您好！”“各位好！”“大家好！”

时效式问候用语。时效式问候用语，即在一定的时间范围之内才有作用问候用语。它的常见做法，是在问好、问安之前加上具体的时间，或是在二者之前再加以尊称。例如，“早上好！”“早安！…‘中午好！”“下午好！”“午安！”“晚上好！”“晚安！”

②迎送用语。主要适用于服务人员在自己的工作岗位上欢迎或送别服务对象。具体而言，它们又可划分为欢迎用语与送别用语，二者分别适用于迎客之时或送客之际。

在服务过程中，服务人员不但要自觉地采用迎送用语，而且必须对于欢迎用语、送别用语一并配套予以使用。做到了这一点，才能使自己的礼貌待客有始有终。

其一，欢迎用语，又叫迎客用语。一般而言，服务人员在使用

欢迎用语时，应注意三点：

一是欢迎用语往往离不开“欢迎”一词的使用。在平时，最常用的欢迎用语有：“欢迎！”“欢迎光临！”“欢迎您的到来！”“莅临本店，不胜荣幸！”“见到您很高兴！”“恭候光临！”

二是在服务对象再次到来时，应以欢迎用语表明自己记得对方，以使对方产生被重视之感。具体做法，是在欢迎用语之前加上对方的尊称，或加上其他专用词。例如“小姐，我们又见面了！”“欢迎再次光临！”“欢迎您又一次光临本店！”

三是在使用欢迎用语时，通常应当一并使用问候语，并且在必要时还须同时向被问候者主动施以见面礼，如注目、点头、微笑、鞠躬、握手，等等。

其二，送别用语，又叫告别用语。它仅只适用于送别他人之际。在使用送别用语时，经常需要同时采用一些适当的告别礼。

最为常用的送别用语，主要有“再见”、“慢走”、“走好”、“欢迎再来”、“一路平安”、“多多保重”，等等。

使用送别用语时，通常有两条应当注意：

一是不要忘记使用。当服务对象因故没有消费时，服务人员更要一如既往地保持风度，千万不要在对方离去时默不做声。

二是不要加以滥用。在有些特殊的服务部门里，有些送别语假如使用不当，便会令人感到不甚吉利。例如，在医疗部门，对于病愈而去者，就不宜说什么“欢迎再来！”

③请托用语。通常指的是在请求他人帮忙或是托付他人代劳时，照例应当使用的专项用语。在工作岗位上，任何服务人员都免

不了可能会有求于人。

在一般情况下，服务人员经常使用的请托用语主要可以分为三种：

一是标准式请托用语。它的内容，主要就是一个“请”。当服务人员向服务对象提出某项具体要求时，只要加上一个“请”字，例如，“请稍候”、“请让一下”等，往往便更容易为对方所接受。

二是求助式请托用语。这一形式的请托用语，最为常见的有：“劳驾”、“拜托”、“打扰”、“借光”以及“请关照”，等等。它们往往是在向他人提出某一具体的要求时，比如请人让路、请人帮忙、打断对方的交谈，或者要求对方照顾一下自己时，才被使用的。

三是组合式请托用语。有些时候，服务人员在请求或托付他人时，往往会将标准式请托用语与求助式请托用语混合在一起使用，这便是所谓组合式请托用语。“请您帮我一个忙”、“劳驾您替我扶一下这件东西”、“拜托您为这位大爷让一个座位”等，都是较为典型的组合式请托用语。

④致谢用语。又称道谢用语、感谢用语。在人际交往中，使用致谢用语，意在表达自己的感激之意。

对于服务人员来讲，在下列六种情况下，理应及时使用致谢用语，向他人表白本人的感激之意：

一是获得他人帮助时；

二是得到他人支持时；

三是赢得他人理解时；

四是感到他人善意时；

五是婉言谢绝他人时；六是受到他人赞美时。

致谢用语在得到实际运用时，内容会有变化。不过从总体上讲，它基本上可以被归纳为三种基本形式。

标准式的致谢用语。通常只包括一个词汇——“谢谢！”在任何需要致谢之时，均可采用此种致谢形式。在许多情况之下，如有必要，在采用标准式致谢用语向人道谢时，还可以在其前后加上尊称或人称代词，如“谢谢您！”等。这样做，可以使其对象性更为明确。加强式的致谢用语。有时，为了强化感谢之意，可在标准式致谢用语之前，加上某些副词。此即所谓加强式的致谢用语。对其若运用得当，往往会令人感动。最常见的加强式致谢用语有：“十分感谢！”“万分感谢！”“多多感谢！”“多谢！”

具体式的致谢用语。具体式的致谢用语，一般是因为某一具体事宜而向人致谢。在致谢时，致谢的原因通常会被一并提及。例如，“有劳您了”、“让您替我们费心了”、“上次给您添了不少麻烦”，等等。

⑤征询用语。在服务过程之中，服务人员往往需要以礼貌的语言主动向服务对象进行征询。在进行征询之时，惟有使用必要的礼貌语言，才会取得良好的反馈。征询用语，就是服务人员此时应当采用的标准礼貌用语。有时，它也叫做询问用语。

服务人员在自己的岗位上服务于人时，遇到下述五种情况时，一般应当采用征询用语：



一是主动提供服务时；

二是了解对方需求时；

三是给予对方选择时；

四是启发对方思路时；

五是征求对方意见时。

服务人员在具体使用征询用语时，务必要把握好时机，并且还需一兼顾服务对象态度的变化。

在正常情况下，服务人员应用最广泛的征询用语主要有三种。

主动式的征询用语。它多适用于主动向服务对象提供帮助之时。

例如，“需要帮助吗？”“我能为您做点儿什么？”“您需要什么？”它的优点是节省时间，直截了当。缺点则是稍微把握不好时机，便会令人感到有些唐突、生硬。

封闭式的征询用语。它多用于向服务对象征求意见或建议之时。它往往只给对方一个选择方案，以供对方及时决定是否采纳。例如，“您觉得这件东西怎么样？”“您不来上一杯咖啡吗？”“您是不是很喜欢这种颜色？”“您是不是想先来试一试？”“您不介意我来帮助您吧？”

开放式的征询用语，它也叫选择式的征询用语。它的做法，是提出两种或两种以上的方案，以供对方有所选择。这样做，往往意味着尊重对方。例如，“您需要这一种，还是那一种？”“您打算预订雅座，还是预订散座？”“这里有红色、黑色、白色三种，您

究竟喜欢哪一种颜色的？”

⑥应答用语。在此特指服务人员在工作岗位上服务于人时，用来回应服务对象的召唤，或是在答复其询问之时所使用的专门用语。在月盼过程中，服务人员所使用的应答用语是否规范，往往直接地反映着他的服务态度、服务技巧和服务质量。

就应答用语的具体内容而论，它主要可以分为三种基本形式。在某些情况下，它们往往相互之间可以交叉使用。

肯定式的应答用语。它主要用来答复服务对象的请求。重要的是，一般不允许服务人员对于服务对象说一个“不”字，更不允许对其置之不理。这一类的应答用语主要有：“是的”、“好”、“随时为您效劳”、“听候您的吩咐”、“很高兴能为您服务”、“我知道了”、“好的，我明白您的意思”、“我会尽量按照您的要求去做”、“一定照办”，等等。

谦恭式的应答用语。当服务对象对于被提供的服务表示满意，或是直接对服务人员进行口头表扬、感谢时，一般宜用此类应答用语进行应答。它们主要有：“这是我的荣幸”、“请不必客气”、“这是我们应该做的”、“请多多指教”、“您太客气”、“过奖了”。

谅解式的应答用语。在服务对象因故向自己致以歉意时，应及时予以接受，并表示必要的谅解。常用的谅解式应答用语主要有：“不要紧”、“没有关系”、“不必，不必”、“我不会介意”，等等。

⑦赞赏用语。主要适用于人际交往之中称道或者肯定他人之时。

服务人员在工作岗位上对服务对象使用赞赏用语时，讲究的主要是少而精和恰到好处。

在实际运用中，常用的赞赏用语大致上分为下列三种具体的形式。有时，它们可以混合使用。

评价式的赞赏用语。它主要适用于服务人员对服务对象的所作所为，在适当之时予以正面评价之用。经常采用的评价式赞赏用语主要有：“太好了”、“真不错”、“对极了”、“相当棒”，等等。

认可式的赞赏用语。当服务对象发表某些见解之后，往往需要由服务人员对其是非直接做出评判。在对方的见解的确正确时，一般应对其做出认可。例如，“还是您懂行”、“您的观点非常正确”，等等。

回应式的赞赏用语。回应式的赞赏用语，主要适用于服务对象夸奖服务人员之后，由后者回应对方之用。例如，“哪里”，“我做得不像您说的那么好”，“还是您技高一筹”，等等。

⑧祝贺用语。在服务过程之中，服务人员往往有必要向服务对象适时地使用一些祝贺用语。在不少场合，这么做不但是一种礼貌，而且也是一种人之常情。

祝贺用语非常之多，适宜服务人员在其工作之中所使用的主要有以下两种具体形式。

应酬式的祝贺用语。在各种一般性的场合，它们往往被用来祝贺服务对象顺心如愿。其具体内容往往各异；因此在使用它的时候，通常要求对对方的心思多少有所了解。常见的应酬式祝贺用语主要有：“祝您成功”、“祝您走运”、“一帆风顺”、“心想事成”

成”、“身体健康”、“龙马精神”、“事业成功”、“生意兴隆”、“全家平安”、“生活如意”，等等。除此之外，“恭喜，恭喜”，“向您道喜”，“向您祝贺”，“真替您高兴”，等等，亦属应酬式的祝贺用语。

节庆式的祝贺用语。它主要在节日、庆典以及对方喜庆之日时使用。它的时效性极强，通常缺少不得。例如，“节日愉快”、“活动顺利”、“仪式成功”、“新年好”、“周末好”、“假日愉快”、“春节快乐”、“生日快乐”、“新婚快乐”、“白头偕老”、“福如东海，寿比南山”、“旗开得胜，马到成功”等等。

⑨推托用语。拒绝别人，也是一门艺术。在拒绝他人时，如果语言得体，态度友好，拒绝者往往便可以“逢凶化吉”，使被拒绝者的失望心理迅速淡化。反之，如果拒绝得过于冰冷、生硬，直言“不知道”、“做不到”、“不归我管”、“问别人去”、“爱找谁找谁去”，等等，则很有可能令服务对象不快、不满，甚而怒发冲冠，酿成口角。

在工作岗位上，服务人员适宜采用的推托用语，主要有三种具体的形式。有时，它们亦可交叉使用。

道歉式的推托用语。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。

转移式的推托用语。所谓转移式的推托用语，就是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。例如，“您不再要点别的吗？”“这件东西其实跟您刚才想要的差不多”、“您可以去对面的商厦看一看”，等等。

解释式的推托用语。解释式的推托用语，就是要求在推托对方时，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。

伪如，“我们这里规定，不能乱开发票”，“我下班后需要休息，不能接受您的邀请”，等等。

⑩道歉用语。道歉用语有多种多样，在需要使用时，服务人员应当切忌做得过分，并要根据不同对象、不同事件、不同场合而认真地进行选择。

最为常用的道歉用语主要有：“抱歉”、“对不起”、“请原谅”、“失礼了”、“失言了”、“失陪了”、“失敬了”、“失迎了”、“恕罪了”、“不好意思”、“多多包涵”、“十分失礼”、“很是惭愧”、“太不应该了”、“真过意不去”等等。

## 2. 文明用语礼仪

文明用语是指在语言的选择、使用之中，应当既表现出其使用者的良好的文化素养、待人处世的实际态度，又能够令人产生高雅、温和、脱俗之感。

文明当先，是服务人员在工作岗位之上使用语言时应当遵守的基本规范之一。想在使用文明用语方面真正有所提高，就要认认真真地在称呼恰当、口齿清晰、用词文雅等三个方面，狠下一番功夫。只有在这几个主要方面表现得完全合乎礼仪规范，才可以说是真正做到用语文明，文明用语。

服务人员要做到称呼恰当、口齿清晰、用词文雅这三个方面，须遵循以下基本礼仪规范。

### (1) 称呼恰当

对服务人员而言，称呼主要是指自己在接待服务的过程之中，对于服务对象所采用的称谓语。

服务礼仪规定，在任何情况下，服务人员都必须对服务对象采用恰当的称呼。要做好这一点，主要应当从四个方面来具体着手。

①区分对象。服务人员平日所接触的服务对象往往包括了各界人士在内。由于彼此双方的关系、身份、地位、民族、宗教、年纪、性别等存在着一定的差异，因此在具体称呼服务对象时，服务人员最好是有所分别，因人而异。

根据惯例，称呼的使用有着正式场合与非正式场合之分。

正式场合使用的称呼，主要分为三种类型。它们一是泛尊称，例如，“先生”、“小姐”、“夫人”、“女士”等等。二是职业加以泛尊称，例如，“司机先生”、“秘书小姐”等等。三是姓氏加以职务或职称，例如，“毛经理”、“李科长”、“谢教授”等等。

使用于非正式场合的称呼，则主要分为六种类型。一是直接以姓名相称，例如，“解东”、“陈奇”，等。二是直接称呼名字，例如，“志刚”、“伟萍”，等等。三是称呼爱称或小名，例如，“宝宝”、“毛毛”，等等。四是称呼辈分，例如，“大爷”、“奶奶”、“阿姨”，等等。五是姓氏加上辈分，例如，“刘大妈”、“洪叔叔”、“孙伯伯”，等等。六是在姓氏之前加上“老”字或“小”字，例如，“老张”、“小王”等等。

②照顾习惯。在实际生活中称呼他人时，必须对于交往对象的语言习惯、文化层次、地方风俗等各种因素加以考虑，并分别给予不同的对待。切不可自行其是，不加任何区分。

例如，“先生”、“小姐”、“夫人”一类的称呼，在国际交往之中最为适用。在称呼海外华人或内地的白领时，亦可酌情采用。但若以之去称呼农民，却往往未必会让对方感到舒服和顺耳。

称呼熟人或老年人时，往往采用一些非正式的称呼，诸如“哥们”、“大姐”、“王哥”、“李姐”、“周大爷”、“田奶奶”等等，这样会使对方倍感亲切。可若以此类称呼去称呼城市白领或知识分子，则没准会被理解；为“套近乎”。

“老大”、“爱人”这两种称呼，在内地分别表示在兄弟姐妹之中排行第一和合法的配偶，但到了海外，它们却会往往被理解为黑社会的；头目和“第三者”。

③有主有次。需要称呼多位服务对象时，一般的讲究，是要分清；主次，由主至次，依次进行。需要区分主次称呼他人时，标准的做法有两种：由尊而卑。即在进行称呼时，先长后幼，先女后男，先上后下，先疏后亲。由近而远。即先对接近自己者进行称呼，然后依次向下称呼他人。

此外是统一称呼。假如几位被称呼者一起前来，可对对方一起加以称呼，而不必一一具体到每个人。例如，“各位”、“诸位来宾”、“小姐们”、“先生们”，等等。

④严防犯忌。在需要称呼他人时，服务人员还必须了解一些主要禁忌，以防犯忌，否则很有可能会失礼于人。

在称呼方面，有可能触犯禁忌主要有两类。

不使用任何称呼。有些服务人员有时懒于使用称呼，直接代之以“喂”、“嘿”、“六号”、“八床”、“下一个”、“那边的”，甚至连这类本已非礼的称谓索性也不用。这一做法，可以说是失敬于人的。

使用不雅的称呼。一些不雅的称呼，尤其是含有人身侮辱或歧

视之意的称呼，例如，“眼镜”、“矮子”、“大头”、“胖哥”、“瘦猴”，等等，是服务人员绝对忌用的。

## (2) 口齿清晰

月盼人员要做到口齿清晰，主要在于语言标准、语调柔和、语气正确等三个方面合乎服务礼仪的基本规范。

①语言标准。语言标准，是语言交际的前提。语言不标准，就有可能让服务对象听不懂自己的话，甚至会因此而产生一些不必要的误会，从而影响到月盼质量。

语言标准，主要的要求有二：一是要讲普通话，二是要发音正确。在这两个方面完全做好了，才能称得上是语言标准。

讲普通话。普通话是我国法定的现代汉语的标准语。它以北京语音为标准音，以北方话为基础方言，以典范的现代白话文著作作为语法规范。推广普通话，既是我国的一项基本国策，也是提高服务质量的一项重要举措。在服务过程中，除面对外国友人、少数民族人士、个别听不懂普通话的人士之外，服务人员一定要在与对方交谈时使用普通话。

发音正确。它本身包含双重涵义。一方面，它要求服务人员在运用口语时，不能够念白字。另一方面，它要求服务人员在讲普通话时，要注意其阴平、阳平、上声、去声四种基本声调的区别。只有发音完全正确，才能算是讲好了普通话。

②语调柔和。语调，一般指的是人们说话时的具体腔调。通常，一个人的语调，主要体现于他在讲话时的语音高低、轻重、快慢的具体配置。要求月盼人员语调柔和，主要应当在语音的高低、轻重、快慢方面多多加以注意。



语音的高低轻重。对服务对象讲话时，服务人员的音量如果过高、过强，就会使自己显得生硬、粗暴，而且还有可能会让对方震耳欲聋，感觉不适。相反，如果服务人员的音量过低、过弱，则又会使自己，显得有气无力，因而会令对方感到沉闷不堪，甚至还会产生一种被怠慢的感觉。

服务人员在交谈时，要真正做到音量适中，不高不低，不强不弱，一般并不困难。重要的是，在实际工作中，还必须注意因人而异、因时而异。跟常人在正常条件下交谈，固然音量适中即可。而与耳背之人交谈，或在人声嘈杂之处与人交谈，则在音量上显然应当适度有所提高。

语音的快慢有度。服务人员在与他人交谈时，必须注意保持适当而自然的语速。运用普通话与人交谈时，通常每分钟所讲的字数，以在60个字至80个字之间为宜。在交谈之间，还应注意适时地进行必要的停顿。语速过慢或过快，都有可能被理解为自己感到厌烦，而且也会破疥交谈对象的情绪。

③语气正确。语气，即人们说话之时的口气、语气一般具体表现为陈述、疑问、祈使、感叹、否定等不同的语句形式。

服务人员在工作岗位上与服务对象口头交谈时，一定要在自己的语气上表现出热情、亲切、和蔼和耐心。特别重要的，是不要有意无意之间，使自己的语气显得急躁、生硬和轻慢。

语气急躁，是指服务人员与服务对象交谈时，语气上显得焦急、暴躁、激动，或者很不耐烦。比如说，“抓紧时间”，“快点，我还有别的事”，“想不想买”，“挑够了没有”，“快下班了”，等等。

语气生硬，是指服务人员与服务对象交谈时，语气上显得勉强、生冷、僵硬，或者不够柔和。例如，说什么“着什么急”，“喊什么”，“等着”，“废话”，“别乱动，你赔得起它吗？”等等。

语气轻慢，则是指服务人员与服务对象交谈时，语气上显得轻狂、歧租、怠慢，或者失敬于人。例如，“你知道吗”，“听说过没有”，“你见过吗”，“看清价格再说”，“买得起吗？”“瞧一瞧自己”，等等，都是服务人员不宜采用的轻慢他人的语气。

### (3)用词文雅

对于服务人员来讲，主要包括两个方面的基本要求，即尽量选用文雅词语，努力回避不雅之语。前者属于对服务人员的高标准要求，后者则是任何服务人员在其工作岗位上都必须做到的。

尽量选用文雅词语，即多用雅语，主要是要求广大服务人员在与月盼对象交谈时，尤其是在与之进行正式的交谈时，用词用语要力求谦恭、敬人、高雅、脱俗。在注意切实致用，避免咬文嚼字、词不达意的同时，应当有意识地采用一些文雅的词语。这样做，可以展示自己的良好教养。

努力回避不雅之语，主要是指服务人员在其与人交谈之时，不当采用任何不文雅的语词。其中粗话、脏话、黑话、怪话与废话，则更是在任何情况之下，都不可出现于服务人员之口。

除此之外，服务人员还应当在总体上注意，启己在运用文明用语时语言内容要文明，语言形式要文明，语言行为要文明。只有三者并重，三位一体，才能够真正地使自己做到用语文明，文明用语。三者之中假定缺少任何一点，都是不可以的。

### 3. 行业用语礼仪

行业用语，又叫行业语、行话。它一般是指某一社会行业所使用的专门性用语，主要用以说明某些专业性、技术性的问题。

服务人员在服务过程之中使用一些专用的行业用语，不但是必要的，而且也是必需的。因为只有恰到好处地使用了某些必须使用的行业用语，才能更好地说明问题，才能显示本人业务上在行，从而才能赢得月盼对象的充分理解与信任。

#### (1) 基本原则

从服务质量的提高这一角度上来讨论服务人员行业用语的使用问题，重要的是，每一位服务人员在使用行业用语同服务对象进行交流与沟通之际，必须认真遵守三T原则和适度原则。

①三T原则。是使用行业用语时，服务人员必须谨记的一项重要原则。所谓“三T”，实际上是英文“Tact”机智、“Timing”时间、“Tolerance”宽恕等三个单词的缩写。三T原则的本意，就是要求服务人员在有必要使用行业用语时，一定要同时兼顾表现机智、考虑时间、待人宽恕等三个方面的具体问题。切不可不分对象，处处一概而论。

要求服务人员在使用行业用语时表现机智，主要是要求其在面对形形色色的服务对象时，一定要注意察言观色，反映灵敏。既要首先对对方准确地进行必要的角色定位，又要以双向沟通为主要目的。还须注意的是，在使用行业用语时，一定要抓住重点，讲究少而精，并且尽量为对方所理解，这样才能提高自己的办事效率。

要求服务人员在使用行业用语时考虑时间，主要是因为，在一

般情况之下，行业用语的使用具有一定的时间限制。只有在工作岗位上，有其必要性之时，使用行业用语，才会使之发挥功效。如果忽略了这一点，不分时间、不看对象，开口闭口满嘴行业用语，非但没有任何必要，而且也不易为常人所接受。

要求服务人员在使用行业用语时待人宽恕，主要是指服务人员的具体运用行业用语服务于人时，务必要将心比心，待人如己，处处设身处地多为对方着想。假定发觉自己所使用的行业用语不为对方所理解，则应立即加以调整，直至完全把本人的意思或对方的问题阐述和回答清楚为止。

在具体使用行业用语时，只有在表现机智、考虑时间、待人宽恕这三个方面一并加以注意，才会使行业用语的使用真正奏效。

②适度原则。是使用行业用语时，服务人员必须谨记的另一项重要原则。它的基本涵义是，行业用语的使用，必须适得其可。服务人员在具体使用行业用语时，一定要牢牢把握好分寸，表现得得体。

运用行业用语要真正做到得体，关键是要切记当用则用，尽量少用。

做到得体使用行业用语，在服务岗位上与人交谈时，使自己在自己的话语之中究竟应当占上一个什么样的比重，是一个较为复杂的问题。对它应该具体情况具体分析，不宜一概而论。

最重要的，是应当因人而异。与懂行的人交谈时，一般需要多使用一些行业用语。与不懂行的人交谈时，则通常应当有意识地尽量少用一些行业用语。

在具体运用行业用语时，把握好分寸的问题，对于服务人员来

说非常重要。在这一方面，服务人员一定要注意以下两点：

一是要实事求是。要求服务人员在运用行业用语时实事求是，主要是要客观地、正确地使用行业用语。既不可不懂装懂，随口乱诌，更不可随意编造，以假充真，以讹传讹。

二是要使用得当。在具体使用行业用语时，一定要准确使用，并且还要注意行业用语的规范性与地方性差异。在一般情况下，使用行业用语时，必须力求其正确无误。

在使用行业用语时，一定要尽量做到规范化、标准化。例如，提及“激光”时，就不宜称之为“镭射”。谈论“塑料”时，亦不便代之以“塑胶”。

在使用行业用语时，还须兼顾其地方性差异。举例而言，“菠萝”、“快餐”、“出租车”、“故事片”、“航天飞机”，在台湾地区便被称为“凤梨”、“便当”、“计程车”、“剧情片”、“太空梭”。

## (2) 具体应用

月盼人员在运用行业用语时，必须在善用专业术语、常用敬人之语和不用服务忌语等方面多下功夫。

①专业术语。服务人员必须要善用专业术语。在运用专业术语时，要求服务人员注意因人而异，最重要的是，要使自己的道理讲得通，并且还能够同时让交谈对象听得明白。具体而言，要真正做到在运用专业术语时因人而异，就要在交谈之前，善于对交谈对象进行必要的观察、了解和定位，并且依照对方不同的性别、不同的年龄、不同的民族、不同的行业以及受教育的不同程度，而适当地有所区别。

在运用专业术语时，要求服务人员注意因事而异，重点是要在具体运用专业术语的过程中，把握好时机的变化，沉着果断，善于随时根据具体情况的变化而加以必要的调整，善于应变。在具体运用专业术语时，不但要注意两厢情愿，相互理解，而且得随时相机加以调整。要想使专业术语用得好，用得准，就要根据当时具体情况的变化，当深则深，当浅则浅；当多则多，当少则少；当用则用，当不用则不用。最忌讳的，是无视现实状况的具体变化，而非要去走两个极端不可。

②敬人之语。服务人员必须常用敬人之语。敬人之语，简称敬语、敬词。它所指的，就是用来向交谈对象表示恭敬之意的一些特定的用语。在工作岗位上服务于人时，必须常用、多用敬人之语，是对服务人员的一项基本业务要求，同时也是服务礼仪的一项主要规范。

敬人之语，主要包括礼貌用语、文明用语以及自谦用语，等等。在具体运用敬人之语时，要重在落实，重在持久，重在言行一致，重在普及与提高。要提倡在服务岗位上，人人都要常讲、多讲敬人之语，并且要表里如一，长期坚持，永不懈怠。

③服务忌语。服务忌语，通常是指服务行业里的忌讳之语，即服务人员在服务于人时不宜使用，并应当努力避免使用的某些词语。

服务人员在工作岗位上必须禁用使用的服务忌语，主要有如下四类：

不尊重之语。在服务过程之中，任何对服务对象缺乏尊重的语言，均不得为服务人员所使用。在正常情况之下，不尊重之语多是触犯了服务对象的个人忌讳，尤其是与其身体条件、健康条件方面

相关的某些忌讳。

例如，对老年的服务对象讲话时，绝对不宜说什么“老家伙”、“老东西”、“老废物”、“老没用”；跟病人交谈时，尽量不要提“病鬼”、“病号”、“病秧子”一类的话语；面对残疾人时，切忌使用“残废”一词。一些不尊重残疾人的提法，诸如“傻子”、“呆子”、“侏儒”、“瞎子”、“聋子”、“麻子”、“瘸子”、“拐子”之类，更是不宜使用；接触身材不甚理想的人士时，对其自己最不喜欢的地方，例如体胖之人的“肥”，个低之人的“矮”，都不应当直言不讳。

不友好之语。在任何情况之下，都绝对不允许服务人员和服务对象采用不够友善，甚至满怀敌意的语言。

例如，在服务对象要求服务人员为其提供服务时，后者以鄙视前者的语气询问：“你买得起吗？”“这是你这号人用的东西吗？”当服务对象表示不喜欢服务人员推荐的商品、服务项目，或者是在经过了一番挑选，感到不甚合意，准备转身离开时，后者在后者身后小声嘀咕：“没钱还来干什么”，“装什么大款”，“一看就是穷光蛋”，等等。凡此种种，不仅皆属于不友好之语，而且还是不友好到了极点。在工作中如此对待服务对象，既有悖于职业道德，又有可能无事生非，或者进一步扩大事端。

不耐烦之语。服务人员在工作岗位上要做好本职工作，提高自己的服务质量，就要在接待服务对象时表现出应有的热情与足够的耐心。要努力做到：有问必答，答必尽心；百问不厌，百答不厌；不分对象，始终如一。假如使用了不耐烦之语，不论自己的初衷是什么，都是属于犯规的。例如，当服务对象询问某种商品的功能时，不允许对方答以“我也不知道”“从未听说过”。

当服务对象询问具体的服务价格时，不可以训斥对方：“那上面不是写着了吗？”“瞪大眼睛自己看去！”“没长眼睛吗？”

不客气之语。服务人员在工作之中，有不少客气话是一定要说的，而不客气的话则坚决不能说上一句。

在劝刚良务对象不要动手乱摸乱碰时，不能够说什么：“老实点”，“瞎乱动什么”，“弄坏了你管赔不管赔”。

服务人员只有在工作岗位上不使用服务忌语，时时刻刻牢记服务忌语的危害之处，才能克服以上忌语。



## 第二章 什么是习俗礼仪

### 一、亚洲国家和地区礼俗

亚洲是世界上第一大洲，位于东半球，屹立在世界的东方。亚洲有40多个国家和地区，人口众多。在历史上亚洲各国之间交往频繁，关系密切，因此相互间影响不小，许多国家民族的习俗、礼节都有相近之处。

在亚洲，人们信奉佛教为多，其次为伊斯兰教，也有一部分信基督教，故亚洲可称之为三大宗教影响最大的地区。

#### 1. 日本礼俗

日本是我国“一衣带水”的邻邦，与我国交往频繁。自1972年两国正式恢复邦交以来，日本每年到中国来的游客近百万，日本已逐渐成为我国旅游业最大的客源国。

由于历史上鉴真和尚多次东渡扶桑，交流中日文化，所以日本受我们中国的影响很深，至今还保留着浓厚的我国唐代礼仪、风俗。

日本人总的特点是勤劳、守信、遵守时间、工作和生活节奏快，他们重礼貌，妇女对男子特别尊重，集体荣誉感强。

#### (1) 宗教信仰

日本人大多信奉神道教和佛教。佛教是从中国传过去的。少数日本人信奉基督教或天主教。

## (2) 节庆

日本的重要节日有新年(1月1日)，庆祝方式与中国差不多；成人节(1月15日)，是满20周岁青年的节日；儿童节，但有男孩子节和女孩子节之分。男孩子节也叫端午节，和中国端午节时间及过法基本类似。所不同的是，节日里凡有儿子的家庭，家门外要挂上各色大小不一的鲤鱼旗，大的鲤鱼旗代表大男孩，小的则代表小男孩，家里有几个男孩就挂上几面鲤鱼旗。女孩子节是每年3月3日，又称雏祭。日本的国花是樱花，故有樱花节。这个节日是从每年3月15日到4月15日。此外还有敬老节(9月15日)、文化节(11月3日)等等。

## (3) 饮食习惯

日本人的饮食习惯别具一格，他们的日常饮食主要有三种料理：

第一种是传统的日本料理，又称“和食”。这是日本人祖祖辈辈流传下来的独特饮食方式。这种料理中最典型的食物要算是“沙西米”(生鱼片)、“司盖阿盖”(类似我国的火锅)、“寿司”(日本式饭团，一种冷盘菜)和日本面条等。日本人的早餐喜喝稀饭，由于受外来影响也喝牛奶、吃面包。午餐、晚餐一般吃米饭，副食以鱼类和蔬菜为主。日本是岛国，海产品多，所以日本人爱吃鱼并且吃法也很多，如蒸、烤、煎、炸等，鱼丸汤也是他们喜爱的。吃生鱼片时要配辣味以解腥杀菌。日本人还爱吃面酱、酱菜、紫菜、酸菜等。吃凉菜时，他们喜欢在凉菜上撒上少许芝麻、紫菜末、生姜丝等起调味点缀作用。第二种是从中国传过去的“中华料理”，即中餐。他们偏爱我国的广东菜、北京菜、淮扬菜以及带辣味的四川菜。第三种就是从欧洲传过去的“西洋料理”，即西餐。他们究

竟喜食何种料理，则要看具体对象而定。不过，最为普遍的还是这三种料理的混合选用。

日本人吃菜喜清淡，忌油腻，爱吃鲜中带甜的菜。还爱吃牛肉、鸡蛋、清水大蟹、海带、精猪肉和豆腐等。但不喜爱吃羊肉和猪内脏。日本人喜欢喝酒，日本清酒、英国威士忌、法国白兰地和中国“茅台”等名酒都爱喝。日本人吃水果偏食瓜类，如西瓜、哈密瓜、白兰瓜等。

#### (4) 礼貌礼节

日本人在待人接物以及日常生活中十分讲究礼貌、注重礼节，还形成了某种礼仪规范。如：在待人接物上谦恭有礼，说话常用自谦语，特别是妇女，在与人交谈时总是语气柔和、面带微笑、躬身相待。日本人善用礼貌用语，为此，在语言上还分敬体与简体两种。由于日本人等级观念很重，上、下级之间，长辈、晚辈之间界限分得很清。因此，凡对长者、上司、客人都用敬语说话，以示尊敬；而对平辈、平级、小辈、下级一般用简语讲话。这时敬、简两种语体是不混合使用的。日本人最常用的敬语有：“拜托您了”、“请多多关照”、“打扰您了”等等。同时他们忌问“您吃饭了没有”一类话。

现在日本人外出大多穿西服。和服是日本传统的民族服装，在隆重的社交场合或节庆时他们会穿和服出席。日本人重视仪表，认为衣着不整齐为不礼貌的行为。

日本人与人见面善行鞠躬礼，初次见面向对方鞠躬90度，而不一定握手；只有见到朋友才握手，有时还拥抱。男子对女宾客，只有在她们主动伸手时才握手，但时间不太长也不过分用力。日本人在室外一般不作长时间谈话，只限于互致问候。

日本人不给他人敬烟，当着别人而自己若想吸烟时，通常是在征得对方同意后才行事。以酒待客时，他们认为让客人自己斟酒是失礼的，应由主人或侍者代斟为妥；并且同时注意斟酒的方法，即斟酒者右手持壶，左手托底，壶嘴不能碰到杯口。客人则以右手持杯，左手托杯底接受斟酒为礼。通常，接受第一杯酒而不接受第二杯不为失礼。客人若善饮，杯杯都喝光，主人会高兴并鼓励多喝，但主人和其他客人并不陪饮。一人不喝时，不可把酒杯向下扣放，应等大家喝完才能一齐扣放，否则会被视为不礼貌。日本人的茶道已不是一种日常生活意义上的饮茶，而形成一种礼仪规范，它以“和敬清寂”为精神，作为最高礼遇来款待远道而来的尊贵宾客。

在日本，初次见面时互递名片已是一种日常礼节，因此很讲究交换的方法和程序。通常应先由主人或身份较低者、年轻人向客人或身份高者、年长者递送上自己的名片；递送时要用双手托着名片，把名字朝向对方以便方便阅读。还有一种方式是：用右手递送上自己的名片（名字也要朝向对方），用左手去接对方的名片。如果自己在接到对方的名片后再去寻找自己的名片，则会被认为是失礼的。至于一时错把别人的名片递送给对方，则为严重失礼。因此，在接待日本客人时，千万要注意将自己的名片准备好，以便适时与对方交换，以示礼貌。

## (5) 禁忌

日本人忌讳绿色，认为绿色不祥；忌荷花图案；忌“9”、“4”等数字，因“9”在日语中发音和“苦”相同，而“4”的发音和“死”相同。所以日本人住饭店或进餐厅，我们不要安排他们住4号楼、第4层或4号餐桌。日本商人忌2月和8月，因为这两个月是营业淡季。日本人忌三人合影，因为三人合影，中间人被夹着，这是不幸的预兆。他们还忌金眼睛的猫，认为看到这种猫的人

要倒霉。日本人喜爱仙鹤和龟，因为这是长寿的象征。日本妇女忌问其私事。在日本“先生”一词只限于称呼教师、医生、年长者、上级或有特殊贡献的人，对一般人称“先生”会使他们处于尴尬境地。

日本人饮食上忌讳8种用筷子的方法，叫做“忌八筷”，即忌舔筷、迷筷、移筷、扫筷、抽筷、掏筷、跨筷和剔筷。同时；忌用同一双筷子给宴席上所有人夹取食物。

## 2. 韩国礼俗

韩国是我国的近邻，与我国山东半岛隔海相望。自1992年中韩两国正式建交以来，韩国来华旅游和贸易人数猛增，并发展成为我国旅游业在亚洲的主要客源国之一。

韩国人以勤劳勇敢著称于世，性格刚强，有强烈的民族自尊心，同时又能歌善舞，热情好客。

### (1) 宗教信仰

韩国人以信奉佛教为主，佛教徒约占全国人口的1 / 3。

### (2) 节庆

韩国的农历节日与我国近似，也有春节、清明节、端午节和中秋节等。自古以来，端午节妇女们还流行一种荡秋千的传统习俗。

### (3) 饮食习惯

韩国人以米饭为主食，早餐也习惯吃米饭，不吃稀饭。韩国人爱吃辣椒、泡菜，烧烤中要加辣椒、胡椒、大蒜等辛辣的调味品。韩国人平时喜食香干绿豆芽、肉丝炒蛋、肉末线粉、干烧鳊鱼、辣

子鸡丁、四生火锅等菜。对他们来说，汤是每餐必不可少的。有时汤中要放猪肉、牛肉、狗肉、鸡肉烧煮，有时也简单地倒些酱油、加点豆芽即成。韩国人最爱吃的是“炳汤”，这是用辣椒酱配以豆腐、鱼片、泡菜或其他肉类和蔬菜加水煮制的。此外，他们也爱吃加醋调成的生拌凉菜，但不喜爱吃带甜酸味的热炒菜。现在，韩国人的生活水平提高了，许多年轻人偏爱西餐。韩国人在用餐时很讲究礼节，用餐时不随便出声，不边吃边谈，如不注意这一小节，往往会被别人看不起、引起反感。

#### (4) 礼貌礼节

韩国是一个礼仪之邦，人们普遍注重礼貌礼节。如晚辈对长辈、下级对上级规矩严格，须表示特别的尊重。若与长辈握手时，还要以左手轻置于其右手之上，躬身相握，以示恭敬。与长辈同坐，要保持姿势端正、挺胸，绝不敢懒散；若想抽烟，须征得在场的长辈的同意；用餐时，不可先于长者动筷等。男子见面，可打招呼相互行鞠躬礼并握手，但女性与人见面通常不与他人握手，只行鞠躬礼。

韩国人一般不轻易流露自己的感情，公共场所不大声说笑，颇为稳重有礼。尤其妇女在笑时还用手帕捂住嘴，防止出声失礼。在韩国，妇女十分尊重男子，双方见面时，总是女性先向男子行鞠躬礼，致意问候。男女同坐时，一般男子位于上座，女子居于下座。当众人相聚时，往往也是根据身份高低和年龄大小依次排定座位，地位高、年长的优先在前。

#### (5) 禁忌

韩国人忌讳“4”这个数字，认为此数字不吉利，因其音与“死”相同。因此在韩国没有4号楼，不设第4层，餐厅不排第4

桌等。这在接待韩国人时需注意回避，以免他们误解与生气。

### 3. 新加坡礼俗

新加坡土地面积较小，是由新加坡岛及其附近的小岛组成，风景秀丽，以“花园城市”享誉世界。“新加坡”三字的意思是“狮子城”。新加坡人口中有很一部分是华裔新加坡人，其他为马来血统的人和印度血统的人等。新加坡人特别讲究卫生，在该国随地吐痰、扔弃物者均要受到法律制裁。

#### (1) 宗教信仰

华裔新加坡人信奉佛教，而且很虔诚，他们有室内诵经的习惯，诵经时切不可打扰。华裔新加坡人来华喜欢进佛寺烧香、跪拜并捐香火钱。印度血统的新加坡人多数信仰印度教。马来血统的人、巴基斯坦血统的人多数信奉伊斯兰教。当然还有一些人是信奉天主教和基督教的。

#### (2) 节庆

华裔新加坡人过春节时，有孩子守岁、大人祭神祭祖、放鞭炮、长辈给孩子压岁钱、走亲访友、迎神、演戏、赶庙会、举行灯会等等风俗习惯，和中国唐代、宋代时过春节时一样。该国把每年4月17日食品节定为全国法定节，节日来临时，食品店准备许多精美食品，国人不分贫富，都要购买各种食品合家团聚或邀请亲友，以示祝贺。

#### (3) 饮食习惯

主食为米饭、包子，不吃馒头；副食为鱼虾，如炒鱼片、油炸鱼、炒虾仁等。不信佛教的人爱吃咖喱牛肉。吃水果爱吃桃子、荔

枝、梨。下午爱吃点心，早点喜用西餐。偏爱中国广东菜。

#### (4) 礼貌礼节

新加坡人特别讲究礼貌礼节，该国旅游业得以迅速发展的一个重要原因就是服务质量高、礼貌服务做得好。为发展旅游业，该国经常举办“礼貌运动”。华裔新加坡人在礼貌礼节方面不但与我国非常相近，而且保留了许多中国古代遗风，如两人相见时要相互作揖等。通常的见面礼是鞠躬或轻轻握手。来华的旅游者中，不少人华语水平很高，使用华语礼貌用语很娴熟。印度血统的人因多数信奉印度教，故仍保持着印度的礼节和习俗，如妇女额上点着檀香红点，男人腰扎白带，见面行合十礼。而马来血统、巴基斯坦血统的人则按伊斯兰教的礼节待人接物。

#### (5) 禁忌

新加坡人视紫色、黑色为不吉利。黑白黄为禁忌色。与新加坡人谈话，忌谈宗教与政治方面的问题，不能向他们讲“恭喜发财”的话，因为他们认为这句话有教唆别人发横财之嫌，是挑逗、煽动他人干于社会和他人有害的事。虔诚的佛教徒及印度教、伊斯兰教徒谨守他们的宗教禁忌，接待时要弄清他们的宗教信仰或让他们主动提出要求，不要因不懂他们的禁忌而导致失礼。

### 4. 马来西亚礼俗

马来西亚位于东南亚，南与新加坡接壤，北与泰国毗邻。近年来与我国交往日趋频繁，来华经商与旅游观光的人数年年增多，是一个不可忽视的客源国。

#### (1) 宗教信仰



在马来西亚，人们大多信奉伊斯兰教，其他宗教信仰者虽有，但为数不多。伊斯兰教为该国国教。

## (2) 节庆

除国庆节、元旦外，马来西亚的穆斯林要过两个重要的宗教节日，即开斋节和古尔邦节。

## (3) 饮食习惯

受伊斯兰教的影响，大多数马来西亚人喜食牛、羊肉，饮食口味清淡，怕油腻，爱吃的其他副食还有鱼、虾等海鲜和鸡、鸭等家禽以及新鲜蔬菜。马来西亚人爱食椰子、椰子油和椰子汁，他们用椰子油烹调做菜，并用咖喱粉作调料。他们欣赏中国的广东菜、四川菜，爱好用烤、炸、爆、炒、煎等烹饪方式做菜，口味带辣。由于地处热带，盛产水果，马来西亚人习惯餐餐吃各种水果。

## (4) 礼貌礼节

马来西亚人友好和善，注重礼貌礼节，尊老爱幼，其礼貌礼节规范类似其他信奉伊斯兰教的国家。

## (5) 禁忌

马来西亚人忌食狗肉、猪肉，忌讳使用猪皮革制品，忌用漆筷（因漆筷制作过程中用了猪血），忌谈及猪、狗的话题。他们认为左手不干净，故不用左手为别人传递东西。此外，在公共场合，不论男女衣着不得露出胳膊和腿部。忌用黄色，不穿黄色衣服。单独使用黑色认为是消极的。忌讳的数字是“0”、“4”、“13”。在马来西亚是禁酒的，因此在用餐时不用酒来招待客人。

## 5. 泰国礼俗

泰国盛产大象，而且该国特别珍视稀有的白象，泰国人认为白象是圣物和佛的化身。

泰国人的生活特点和风俗习惯与我国的南方一些省份有相近之处。

### (1) 宗教信仰

在泰国境内遍布着千余座佛教寺庙，泰国人大多数笃信佛教，该国以小乘教为国教。男子成年后必须去寺庙至少当3个月的和尚，即使王公贵族也不例外。和尚穿黄衣，故泰国有“黄衣国”之称。

### (2) 节庆

主要节日有元旦，又称佛历元旦，庆祝非常隆重；水灯节，又称佛兄节(泰历12月15日，公历11月间)；送干节，也叫求雨节(每年3月至5月)；每年5月泰国宫廷还举行春耕礼，这是由国王亲自主持的泰国宫廷大典之一。

### (3) 饮食习惯

泰国人主食为大米，副食是蔬菜和鱼。他们喜欢吃辣味食品，而且越辣越好。可能是天气炎热和喜食辛辣的缘故，泰国人在餐前有先喝一大杯冰水的习惯。泰国人还爱吃鱼露，不爱吃牛肉及红烧食品，食物中不习惯放糖。至于饮料，泰国人爱喝白兰地和苏打水，也喝啤酒、咖啡；饮红茶时爱吃干点心和小蛋糕。饭后喜欢吃鸭梨、苹果等水果，但不吃香蕉。

### (4) 礼貌礼节

泰国人进寺庙烧香拜佛或参观时，必须衣冠整洁；若在庙堂中赤胸露背，衣冠不整洁，会被认为玷污了圣地，对神佛失敬。走进大殿时，每个人必须脱下鞋子方可进去。

泰国人的常用礼节是行“合十”礼。朋友相见，双手合十，稍稍低头，互相问好。晚辈向长辈行礼，双手合十举过前额，长辈要回礼以表示接受对方的行礼。年纪大或地位高的人还礼时双手可不过胸。行礼时双手举得越高表示越尊敬对方。泰国人也行跪拜礼，但要在特定场合，如拜见国王时就要行跪拜礼；在泰国甚至国王拜见高僧时也必须下跪。儿子出家当僧人，父母也要向他跪拜。

在泰国，若有位尊者或长者在座，其他人无论坐或蹲跪，头部都不得超过尊、长者头部，否则是极大的失礼。给长者递东西必须用双手。

一般人递东西都用右手，因为他们认为左手不洁。传递物品时不能把东西扔过去，这样做是不礼貌的行为，不得已这样做了要说声“对不起”。别人坐着时，不可把物品越过他的头顶；从坐着的人身边经过时，要略微躬身以示礼貌。

## (5) 禁忌

泰国人特别崇敬佛和国王，因此不能与他们或当着他们的面议论佛和国王。泰国人最忌他人触摸自己的头部，因为他们认为头是智慧所在，是宝贵的。小孩子更绝不可触摸大人的头部。若打了小孩子的头，他们就认为孩子一定会生病。泰国人睡觉忌讳头向西方，忌用红笔签名，因为头朝西和用红笔签名都意味着死亡。忌脚底向人和在别人面前盘定而坐，忌用脚把东西踢给别人，也忌用脚踢门。就座时，泰国人忌翘腿，妇女就坐时双腿要并拢，否则会被认为无教养。在泰国，男女仍然遵守授受不亲的戒律，故不可在泰

国人面前表现出男女过于亲近。当着泰国人的面，最好不要踩门坎，因为他们认为门坎下住着神灵。泰国人忌讳褐色，而喜欢红色、黄色。他们习惯用颜色来表示不同的日期。如：星期日为红色，星期一为黄色，星期二为粉红色，星期三为绿色，星期四为橙色，星期五为淡蓝色，星期六为紫红色。在泰国，人们忌讳狗的图案。

## 6. 台、港、澳地区礼俗

台湾、香港、澳门是中国不可分割的领土，香港、澳门已回归祖国。在那儿生活的95%以上的人口是炎黄子孙、我们的骨肉同胞。他们热爱祖国和中华民族，有强烈的民族感和乡土观念。

### (1) 宗教信仰

台、港、澳同胞主要信仰佛教，此外还有不少入信仰基督教或天主教，他们中的回族同胞则信仰伊斯兰教。

### (2) 节庆

台湾、香港和澳门的节庆如同新中国成立前的内地，注重过中国传统的农历节日，如端午节、春节等。过节时要祭神、祭祖，其形式、规矩讲究较多。当然，由于受西方文化的影响，许多人也习惯过西方的圣诞节等节日。

### (3) 饮食习惯

台、港、澳同胞的饮食习惯和祖国大陆基本相仿。许多人回内地探亲访友、旅游观光时喜吃家乡菜和各地传统的风味小吃。一般喜欢品尝有特色的名菜、名点，爱喝“茅台”一类的名酒，以及“龙井”、“铁观音”等名茶。

#### (4) 礼貌礼节

台、港、澳地区通行的礼节为握手礼。因有些人参禅信佛，故也有见人行“合十”礼和呼“阿弥陀佛”的。台、港、澳同胞在接受饭店服务员斟酒；倒茶时行“叩指礼”，即把手指弯曲，以指尖轻轻叩打桌面以示对人的谢意，这种礼节来源于“叩头”礼。台、港、澳同胞一般比较勤勉、守时。与他们交往时要注意做到不能使他们觉得丢面子；与他们谈话人正题前要说些客套话，多表示些祖国大陆人民对他们们的热情友好和真诚欢迎。

#### (5) 禁忌

台、港、澳同胞，尤其是上了年纪的老一辈人相信迷信的不少，他们忌讳说不吉利的话，而喜欢讨口彩。如：香港人特别忌“4”字，因其谐音“死”。若遇讲“4”，可改说成两双，他们听了乐意接受。又如住饭店不愿进“324”房间，因其在广东话里的发音与“生意死”谐音，不吉利。过年时喜欢别人说“恭喜发财”之类的恭维话，不说“新年快乐”，“快乐”音近“快落”不吉利。由于长期受西方的影响，外国人的一些禁忌他们也同样忌讳，如忌“13”、“星期五”等等。

## 二、北美洲国家礼俗

北美洲主要国家是美国和加拿大。由于地理位置优越，自然环境良好，工农业生产的专门化、机械化和商品化发展较早、起步快，两国迅速成为资本主义发达国家。旅游业在美国、加拿大也很发达，这两国既是旅游市场，又是旅游客源国。自20世纪80年代以来，改革开放促使我国经济迅猛发展，社会主义建设的巨大成就举世瞩目，从这两个国家被吸引到我国的商务客和观光客日益剧增，

在我国的海外旅游客源中占有相当的比例。

## 1. 美国礼俗

美国是一个多民族的移民国家，历史不长，但经过200余年各民族相融、兼收并蓄，在习俗和礼节方面，形成了以欧洲移民传统为主的特色。

美国人给人总的印象是：性格开朗，乐观大方，不拘小节，讲究实际，反对保守，直言不讳。

### (1) 宗教信仰

在美国，大约有30%的人信仰基督教，20%左右信仰天主教，其他人则信仰东正教、犹太教或佛教等多种宗教。

### (2) 节庆

美国的国庆称“独立节”，在每年的7月4日。圣诞节是美国人最重视的节日。固定的节日还有感恩节，也叫火鸡节，在每年11月的第4个星期四举行。定在每年6月第3个星期日的父亲节和5月2日的母亲节都是为了感激父母含辛茹苦养育之恩的传统节日。美国的青年人还喜欢过愚人节。美国的植树节是为纪念农学家莫尔顿的提议而设立的，故现在就以这位科学家的生日4月22日为节日。

### (3) 饮食习惯

美国人的饮食习惯有几个明显的特点：一是忌油腻，喜清淡。新鲜的蔬菜生的、冷的都吃。鸡、鸭、鱼、带骨的食品要剔除骨头后才做菜。二是喜欢吃咸中带甜的食品，烹调的方法偏爱煎、炒、炸，但不用调味品，而是把番茄沙司、胡椒粉、精盐、辣酱油等调味品放在桌上，任进餐者按自己的口味自由调配。三是美国人讨厌

奇形怪状的食品，如鳝鱼、鸡爪、海参、猪蹄之类，清蒸的、红烧的均不吃；脂肪含量高的肥肉和胆固醇含量高的动物内脏也不吃。他们倒对我国北方的甜面酱、南方的海鲜酱有兴趣。他们平时自己做菜时喜欢用水果作配料，用苹果、紫葡萄和风梨等来烧肉类、禽类食品。水果也用在做冷菜上，以色拉油调和。不用色泽深沉的酱油。

美国人一般不喝中国茶，爱喝冰水、冰矿泉水、冰啤酒和冰可口可乐等软性饮料和冰牛奶，而且越冰越好。餐前习惯喝些果汁，如橙汁、番茄汁；用餐过程中饮啤酒、葡萄酒等；餐后有喝咖啡助消化的习惯。在饮料上，美国人的消费量很大。

#### (4) 礼貌礼节

美国人一般都性格开朗，乐于与人交际，而且不拘泥于正统礼节，没有过多的客套。与人相见不一定以握手为礼。而是笑笑，说声Hi（你好）就算有礼了；分手时他们也是习惯地挥挥手，说声“明天见”、“再见”。如果别人向他们行礼，他们也会用相应的礼节作答，如握手、点头、行注目礼、行吻手礼等。行接吻礼只限于对特别亲近的人，而且只吻面颊。对美国妇女，不要存男女有别的观念，要充分尊重她们的自尊心。见面时，如果她们不先伸手，不能抢着要求握手；如她们已伸手，则要立即作出相应的反应，但不能握得又重又紧，长时间不松手。接待美国人时要注意他们有晚睡晚起的习惯。他们在与人交往中能遵守时间，很少迟到。他们通常不主动送名片给别人，只是双方想保持联系时才送。当着美国人的面如想吸烟，需先问对方是否介意，不能随心所欲、旁若无人。

现代美国人平时不太讲究衣着，爱穿什么，就穿什么，具有个性，只有在正式的社交场合才讲究服饰打扮。年轻一代的美国人

更是随便些，旅游时为了轻便，往往穿着T恤衫、牛仔裤、休闲鞋，背个包就出门了。美国妇女日常有化妆的习惯，但不浓妆艳抹，在她们眼里自己化淡妆是种需要，也是表示尊重别人。在美国崇尚“女士第一”，在社会生活中“女士优先”是文明礼貌的体现。

美国人讲话中礼貌用语很多，“对不起”、“请原谅”、“谢谢”、“请”等等脱口而出，显得很有教养。他们在同别人交谈中喜欢夹带手势，有声有色。但他们不喜欢别人不礼貌地打断他们讲话。另外，如同其他外国人一样，美国人很重视隐私权，忌讳被人问及个人私事；交谈时与别人总保持一定的距离，所以与美国人谈话不得靠得太近，也不能太远，不然会被认为失礼。在服务中，用一根火柴或打火机为美国人点烟时，切记不能连续点三个人，这样要引起他们的反感，正确的方法是一根火柴点一根烟，分别服务。

## (5) 禁忌

美国人忌“13”、“星期五”等，他们还忌蝙蝠作图案的商品和包装。认为这种动物吸人血，是凶神的象征。美国人忌讳与穿着睡衣的人见面，这是严重失礼的，因为他们认为穿睡衣就等于不穿衣服。美国人不提倡人际间交往送厚礼，否则要被涉嫌认为别有所图。

## 2. 加拿大礼俗

加拿大是一个年轻富庶的国家，加拿大人热情友好，文明礼貌，踏实勤奋。他们喜爱现代艺术，酷爱体育运动。由于该国地理纬度高；气候寒冷，加上众多的巨大的天然场地，雪上运动项目开展得相当普及。

### (1) 宗教信仰



加拿大人主要是欧洲移民的后裔，以英国人、法国人血统为多，除魁北克省人讲法语外，其他地区人讲英语。加拿大人中大部分信仰天主教、基督教。

## (2) 节庆

加拿大人多为欧洲血统，宗教信仰上又沿袭祖先的崇拜，所以该国的节庆都是西方国家共有的，如圣诞节、感恩节等。

## (3) 饮食习惯

在饮食口味上，加拿大人喜食甜酸的、清淡的、不辣的食品，烹调中不用调料，上桌后由用餐者随意自由选择调味品。除炸烤的牛排、羊排、鸡排外，他们也爱吃野味。来中国后，他们乐意接受中国的名菜。

平时，加拿大人早餐吃牛奶、土司、麦片粥、煎或煮鸡蛋和果汁。在饮料的品种上与美国人的选择相仿，只是不像美国人那样强调“一定要冰镇”。

加拿大人喜欢喝下午茶，苹果派、忌司等甜食品是他们在喝咖啡时喜爱品尝的。

可能是天气寒冷的缘故，不少加拿大人嗜好饮酒。威士忌、白兰地、伏特加都很受欢迎。

晚餐(正餐)是加拿大人最重视的一餐。他们注意营养，要喝原汁原味的清汤；他们也讲究饮食上的科学，不吃胆固醇含量高的动物内脏，也不吃脂肪量高的肥肉。

## (4) 礼貌礼节

加拿大人讲究实事求是，与他们交往不必过于自谦，不然会被误认为虚伪和无能。

加拿大人通常行握手礼，讲究使用礼貌语言，注重必要的礼节。

### (5) 禁忌

除天主教、基督教中的忌讳以外，加拿大人还忌讳别人赠送白色的百合花，因为加拿大人只有在葬礼上才使用这种花，这点要千万注意。颜色方面，他们一般不喜欢黑色和紫色。在宴席上，他们喜用双数(偶数)安排座次。

## 三、欧洲国家礼俗

欧洲国家众多，人口相当密集，民族多，语言按语系分类。习惯上，人们把欧洲细分为东、西、南、北、中5个区域，其中北欧的瑞典、芬兰、丹麦、挪威；西欧的英国、荷兰、法国、比利时；中欧的德国、奥地利、瑞士以及南欧的意大利、西班牙等国家不但自然环境优美、文化古迹多，而且工业相当发达，国民生活水平高，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涌向世界各地，它是世界上最大的客源地区。近年来欧洲游客也向往到东方，特别是来中国亲眼目睹闻名天下的北京长城、故宫，西安的秦俑，桂林的山水。下面我们就选择几个具有代表性的国家作些简介。

### 1. 英国礼俗

对我国旅游业来说，英国是主要客源国之一。

### (1) 宗教信仰

绝大部分人信奉基督教，只有北爱尔兰地区的一部分居民信奉天主教。

### (2) 节庆

英国除了宗教节日外还有不少全国性和地方性的节日。在全国性节日中，国庆和新年之夜是最热闹的。英国国庆按历史惯例定在英王生日那一天。新年之夜家家全家围坐，聚餐饮酒，唱辞岁歌辞旧迎新。英格兰的新年礼物是煤块，拜亲访友时进门要把煤块放主人家的炉子内，并说：“祝你家的煤长燃不熄。”

### (3) 饮食习惯

英国人饮食没有什么特别的禁忌，只是口味喜清淡酥香，不爱辣味。有些比较讲究的英国人一日四餐：早餐丰盛，一般吃麦片、三明治、奶油点心、煮鸡蛋，饮果汁或牛奶；午餐较简单；午后饮茶也算一餐，通常喝茶，吃面包、点心；晚餐最讲究，吃煮鸡、煮牛肉等食物，也吃猪、羊肉。英国人做菜不爱放酒；调味品放在餐桌上，任进餐者调味；用餐讲究座次、服饰、方式。

英国人每餐都喜欢吃水果，晚餐还喜欢喝咖啡。夏天爱吃各种果冻和冰淇淋，冬天则爱吃蒸的布丁。

英国人爱喝茶，一早起床就要喝一杯浓红茶。倒茶前，要先往杯子里倒冷牛奶，加点糖，若先倒茶后倒奶会被认为无教养。他们常饮葡萄酒和冰过的威士忌苏打水，也有的喝啤酒，一般不饮烈性酒。

### (4) 礼貌礼节

英国人重视礼节和自我修养，所以也注重别人对自己是否有礼，重视行礼时的礼节程序。他们很少在公共场合表露自己的感情。

英国人，特别是年长的英国人，喜欢别人称他们的世袭头衔或荣誉头衔，至少要用先生、夫人、阁下等称呼。见面时对初次相识的人行握手礼。在大庭广众之下，他们一般不行拥抱礼，男女在公共场合不手拉手走路。他们安排时间讲究准确，而且照章办事。若请英国人吃饭，必须提前通知，不可临时匆匆邀请。英国人若请你到家赴宴，你可以晚去一会，但不可早到。若早到，有可能主人还没有准备好，导致失礼。

英国人特别欣赏自己的绅士风度，认为这种风度是他们的骄傲。他们感情内敛，不喜欢别人问及有关个人生活的问题，如职业、收入、婚姻等。就是上厕所，也不直接说，而代之以“我想洗手”等，提醒别人时也说：“你想洗手吗？”

英国人较注意服饰打扮，什么场合穿什么衣服都有讲究。下班后，英国人不谈公事，特别讨厌就餐时谈公事，也不喜欢邀请有公事交往的人来自己家中吃饭。在宴会上若英国人当主人，他可能先为女子敬酒，敬酒之后客人才能吸烟、喝酒。当着英国人面要吸烟时，要先礼让一下。

“女士第一”在英国比世界其他国家都明显，我们接待英国妇女时必须充分尊重她们。对英国人用表示胜利的手势“V”时，一定要注意手心对着对方，否则会招致不满。和英国人闲谈最好谈天气等，不要谈论政治、宗教和有关皇室的小道消息。安排英国客人的住房时，要注意他们喜欢住大房间并愿独住的特点。

## (5) 禁忌

英国人对数字除忌“13”外，还忌“3”，特别忌用打火机或火柴为他们点第三支烟。一根火柴点燃第二支烟后应及时熄灭，再用第二根火柴点第三个人的烟才算失礼。与英国人谈话，若坐着谈应避免两腿张得过宽，更不能翘起二郎腿；若站着谈不可把手插入衣袋。忌当着英国人的面耳语，不能拍打肩背。英国人忌用人像作商品装潢，忌用大象图案，因为他们认为大象是蠢笨的象征。英国人讨厌孔雀，认为它是祸鸟，把孔雀开屏视为自我炫耀和吹嘘。他们忌送百合花，认为百合花意味着死亡。

## 2. 法国礼俗

法国是旅游资源非常丰富的国家，同时也是我国旅游业的主要客源国之一。

### (1) 宗教信仰

大多数法国人信奉天主教，少数信奉基督教和伊斯兰教。

### (2) 节庆

法国人过年，家中的酒要全部喝完，他们认为过年若不喝完家里的酒，来年就要交厄运。法国人过其他节日也大量喝酒，如每年7月4日的国庆节、5月8日的停战节等。11月1日是法国人祭奠先人及为国捐躯者的节日，叫万灵节，也称诸圣节。体育节在每年3月中旬的第一个星期日。

### (3) 饮食习惯

法国人早餐一般吃面包、黄油，喝牛奶、浓咖啡；午餐喜欢吃炖鸡、炖牛肉、炖火腿、焖龙虾、炖鱼等；晚餐一般很丰盛。法国人各种蔬菜都喜欢吃，但要新鲜；他们不喜辣味，爱吃冷盘，对

冷盘中的食品，习惯自己切着吃。所以若我们用中餐招待他们，要在摆中餐餐具的”同时摆上刀叉。法国人不太喜欢吃汤菜。

法国人的口味特点是喜鲜嫩、肥浓，做菜用酒较重；肉类菜不烧得太熟，有的只有二三成熟，最多七八成熟；喜欢生吃牡蛎。菜肴的配料爱用大蒜、丁香、芹菜、胡萝卜、和洋葱。此外，法国人还爱吃蜗牛、青蛙。腿及酥食点心。他们的家常菜是牛排和土豆丝，鹅肝是法国的名贵菜。法国人每天都离不开奶酪。他们不爱吃不长鳞片的鱼类，爱吃水果，而且餐餐要有。

法国人喜欢喝啤酒、葡萄酒、苹果酒、牛奶、红茶、咖啡、清汤等。

#### (4) 礼貌礼节

法国人乐于助人，谈问题不拐弯抹角，但不急于作出结论，作出结论后都明确告知对方。约会讲准时，不准时被认为是无礼貌。

在公共场所，不能随便指手画脚、掏鼻孔、剔牙、掏耳朵；男子不能提裤子，女子不能隔着裙子提袜子；女子坐时不能翘起二郎腿，双膝要靠拢。男女一起看节目，女子坐在中间，男子则坐在两边。不赠送或接受有明显广告标记的礼品，而喜欢有文化价值和艺术水平的礼品。不喜欢听蹩脚的法语。

法国人待人彬彬有礼，礼貌语言不离口。稍有不当，如偶尔碰了别人一下，就认为自己失礼而马上说：“对不起。”在公共场所，他们从不大声喧哗。

法国人行接吻礼时，规矩很严格：朋友、亲戚、同事之间只能贴脸或颊，长辈对小辈是亲额头，只有夫妇或情侣才真正接吻。

## (5) 禁忌

法国人忌黄色的花，认为黄色花象征不忠诚；忌黑桃图案，视之为不吉利；忌仙鹤图案，认为仙鹤是蠢汉和淫妇的象征；忌墨绿色，因为纳粹军服是墨绿色；忌送香水给关系一般的女人，在法国认为送香水给女人意味着求爱。

## 3. 德国礼俗

德国人民生活水平颇高、有薪假期长，公民出国旅游十分普遍。该国的旅游业也很发达，有不少吸引游客的文物古迹和游乐设施。

### (1) 宗教信仰

居民中信奉基督教的约占一半，另有约46%的人信奉天主教。

### (2) 节庆

除传统的宗教节日外，最主要的节日是举世闻名的慕尼黑啤酒节，该节从每年9月最后一周到10月第一周要连续过半个月，热闹非凡，节日期间所喝的啤酒可汇集成河。德国科隆的狂欢节从每年11月11日11时11分开始，要持续数十天，到来年复活节前40天才算过完。复活节前一周的星期四是妇女节。妇女们这一天不但可以坐上市长的椅子，还可以拿着剪刀在大街上公然剪下男子的领带。

### (3) 饮食习惯

德国人早餐比较简单，一般只吃面包，喝咖啡。午餐是他们的正餐，主食一般是面包、蛋糕，也吃面条和米饭；副食喜欢吃瘦猪肉、牛肉、鸡蛋、土豆、鸡鸭、野味，不大喜欢吃鱼虾等海味，也不爱吃油腻、过辣的菜肴，口味喜清淡、甜酸。晚餐一般吃冷餐，

吃时喜欢关掉电灯，只点几支蜡烛，在幽淡的光线下边谈心边吃喝。他们爱吃各种水果及甜点心。饮料，德国人以啤酒为主，也爱喝葡萄酒。此外，德国人在外聚在一起吃饭，在不讲明的情况下，要各自掏钱。

#### (4) 礼貌礼节

德国人好清洁，纪律性强，在礼节上讲究形式，约会讲准时。在宴会上，一般男子要坐在妇女和职位高的人的左侧。女士离开和返回饭桌时，男子要站起来以示礼貌。请德国人进餐，事前必须安排好。他们不喜欢别人直呼其名，而要称头衔。接电话要首先告诉对方你的姓名。与他们交谈，可谈有关德国的事及个人业余爱好和体育，如足球之类的运动，但不要谈篮球、垒球和美国式的橄榄球运动。

#### (5) 禁忌

除宗教禁忌外，德国人对颜色禁忌较多，茶色、黑色、红色、深蓝色他们都忌讳；服饰和其他商品包装上禁用“卐”或类似符号；他们还忌吃核桃，忌送玫瑰花。

### 4. 意大利礼俗

意大利的首都罗马有三多：教堂多、喷泉多和雕塑多，其他几个闻名于世的古城也有许多吸引人的古建筑和现代艺术品、游览设施，所以意大利是一个有诱惑力的旅游资源丰富的国家。因为属于发达国家，有钱的意大利人也有周游列国的欲望。近年来，愈来愈多的意大利人前来我国旅游。

#### (1) 宗教信仰



意大利人绝大多数信奉天主教。天主教在意大利有着很大的传统影响，首都罗马城内的梵蒂冈是世界天主教的中心。

## (2) 节庆

意大利人过基督教三节的盛况为世人瞩目。他们的狂欢节在世界上很有名。意大利狂欢节在每年2月中旬进行，比德国狂欢节的时间短，和巴西的狂欢节过法也不相同。此外还有罗马建城节(4月21日)、情人节(2月14日)。蛇节无疑使害怕蛇的人望而生畏，因为这一天人们手中拿着蛇，街上爬着蛇。意大利人过新年要放鞭炮，摔瓶子、花盆等，热闹非凡。

## (3) 饮食习惯

意大利人喜欢吃米饭和面食，面食的种类繁多，不仅可以当主食，而且可以当菜肴。该国菜肴具有味浓、原汁原味的特点。由于意大利三面濒海，海鲜丰富，意大利人喜食海鲜。他们喜欢吃生的牡蛎及蜗牛。

来华的意大利人对我国粤菜、川菜比较喜欢，但川菜要不辣或微辣。餐后，意大利人喜欢吃水果，如苹果，也有人喜喝酸牛奶。酒是意大利人离不开的饮料，特别是葡萄酒，不论男女，几乎餐餐都喝。吃一顿饭，菜只要两三道，但酒却要喝上一两个小时，连喝咖啡也要兑上一些酒。过节时，更要开怀痛饮。

## (4) 礼貌礼节

意大利人亲友之间经常跳舞联欢，待人接物也颇多艺术情调。意大利大学生毕业后一般都有头衔，喜欢别人称呼他们的头衔。有些意大利人不太注意约会的准时。与意大利人的谈话内容可以是家庭、工作、新闻及足球，但不要与他们谈论政治和美国的橄榄球。

## (5) 禁忌

意大利人忌菊花，因为菊花是他们祭坟扫墓时才用的花。

## 5. 俄罗斯礼俗

俄罗斯是一个大国，有着悠久的历史和丰富的传统文化。近年来，随着两国睦邻友好关系的发展，边境贸易剧增，引来了大量的旅游客源。

### (1) 宗教信仰

俄罗斯人主要信仰东正教，这是该国的国教。

### (2) 节庆

俄罗斯人每年要过圣诞节、洗礼节和旧历年等。

### (3) 饮食习惯

俄罗斯人日常以面包为主食，鱼、肉、禽、蛋和蔬菜为副食。他们喜食牛、羊肉，但不大爱吃猪肉，偏爱酸、甜、咸和微辣口味的食品。

俄罗斯人的早餐较简单，吃上几片黑面包、一杯酸牛奶就可以了。但午餐和晚餐很讲究，他们要吃肉饼、牛排、红烧牛肉、烤羊肉串、烤山鸡、鱼肉丸子、炸马铃薯、红烩的鸡和鱼等。俄罗斯人爱吃中国许多肉类菜肴，对北京的烤鸭很欣赏，但不吃木耳、海蜇、海参之类的食品。

俄罗斯人在午餐和晚餐时一定要喝汤，而且要求汤汁浓，如鱼片汤、肉丸汤、鸡汁汤等。

凉菜小吃中，俄罗斯人喜欢吃生西红柿、生洋葱、酸黄瓜、酸奶渣以及酸奶油拌色拉等。他们进餐时吃凉菜的时间较长，故服务时不要急于撤盘。

俄罗斯人喝啤酒佐餐，酒量也很大。他们最喜欢喝高度烈性的“伏特加”，对我国产的“二锅头”等白酒也是爱不释手。俄罗斯人在喝红茶时有加糖和柠檬的习惯，通常他们不喝绿茶。酸牛奶、果子汁则是妇女和儿童们喜爱的饮料。

#### (4) 礼貌礼节

俄罗斯人性格豪放、开朗，喜欢谈笑，组织纪律性强，习惯统一行动。这个民族认为给客人吃面包和盐是他们最殷勤的表示。他们与人相见，开口先问好，再握手致意。朋友间行拥抱礼并亲面颊。与人相约，讲究准时。他们尊重女性，在社交场合，男性还帮女性拉门、脱大衣，餐桌上为女性分菜等。称呼俄罗斯人要称其名和父名，不能只称其姓。他们爱清洁，不随便在公共场所扔东西。俄罗斯人重视文化教育，喜欢艺术品和艺术欣赏。当代年轻的俄罗斯人中也有不少开始崇拜西方文化，酷爱摇滚乐、牛仔裤等舶来品。俄罗斯人普遍习惯洗蒸汽浴，洗法也很特别，洗时要用桦树枝拍打身子，然后再用冷水浇身。

#### (5) 禁忌

与俄罗斯人交往不能说他们小气。初次结识俄罗斯人忌问对方私事。不能与他们在背后议论第三者。对妇女忌问年龄等。

## 四、大洋洲国家礼俗

大洋洲是世界上第七大洲，是由澳大利亚、新西兰及许多岛国组成的。16世纪前，这里人烟稀少，只有土著人居住。后来随着英国和其他欧洲移民的迁居，大洋洲诸岛就成了英国等发达国家的殖民地。现在，这一地区大多数国家已摆脱了殖民统治，获得独立，其中最先独立的是拥有世界珍稀动物袋鼠、鸵鸟、鸭嘴兽和黑天鹅的澳大利亚。

## 1. 澳大利亚礼俗

澳大利亚是一个后起的资本主义国家，曾沦为英国殖民地，独立后仍为“英联邦”成员国。澳大利亚的人口中95%为英国移民的后裔，通用英语。

澳大利亚地大物博，采矿工业发达，铁、铝、铜、金等矿产品的产量均居世界前列，农牧业以小麦和养羊为主，羊的总头数常居世界第一位。由于人民生活水平高，出国旅游人数多，是我国主要的客源国之一。

### (1) 宗教信仰

大多数澳大利亚人信奉天主教和基督教。

### (2) 节庆

当北半球的国家在12月底欢度圣诞节的时候，位于南半球的澳大利亚正处于仲夏时节，所以澳大利亚的圣诞节与众不同，别有风趣。圣诞老人穿着大红皮袄、踏着雪橇与烈日下大汗淋漓、吃着冰淇淋的人们形成鲜明的对照，是一番少有的庆贺景象。

### (3) 饮食习惯

由于历史的原因，人口中英国移民的后裔占绝大多数，他们的

饮食习惯与英国人相差不多。菜要求清淡，不喜欢辣味。澳大利亚人喜吃新鲜蔬菜、煎蛋、炒蛋、火腿、鱼、虾、牛肉等。菜肴中的脆皮鸡、炸大虾、油爆虾、糖醋鱼、奶油烤鱼和烧西红柿等是他们常吃的食品。对于中餐，澳大利亚人偏爱广东菜。无论吃西餐或是中餐。他们习惯用很多调味品，在餐桌上由自己调味。

#### (4) 礼貌礼节

澳大利亚人见面时行握手礼，握手时非常热烈，彼此称呼名字，表示亲热。他们办事爽快、认真，喜欢直截了当，也乐于交朋友，碰见陌生人喜欢主动聊天，共饮一杯酒后，就交上了新朋友。澳大利亚人注、意遵守时间并珍惜时间。

#### (5) 禁忌

与英国人相仿。

## 2. 新西兰礼俗

新西兰在1907年独立前是英国殖民地，现为“英联邦”成员国。国民绝大部分也是英国移民的后裔，讲英语。

新西兰全境多山，山地面积占全国面积的1 / 2，经济上以农牧业为主，盛产肉类、奶油、乳酪和羊毛，并出口到世界各国。与我国有良好的贸易往来。

#### (1) 宗教信仰

新西兰人中有的信奉基督教，属圣公会、长老会，有的信奉天主教。

#### (2) 节庆

主要节日为国庆节(2月6日)、圣诞节等。

### (3) 饮食习惯

由于盛产乳制品和牛羊肉，所以新西兰人的饮食中少不了这些食物。当然，他们的基本饮食习惯还是与其祖先——英国移民一致。该国虽然人口不多，但每年人均啤酒消耗量却很大。

### (4) 礼貌礼节

与澳大利亚人一样，见面行握手礼。守时惜时，待人诚恳热情。没有英国式的保守、刻板。

### (5) 禁忌

新西兰人受信仰的宗教影响，故也有西方人通常的忌讳。

## 五、非洲和拉丁美洲国家礼俗

### 1. 非洲国家礼俗

非洲是世界文明的发源地之一。非洲人勤劳、智慧。过去的几个世纪中，由于长期受葡萄牙、西班牙、英国、法国、荷兰、比利时、德国以及意大利等殖民者的侵入、瓜分和奴役，非洲成了一个贫穷落后的地区，直至近二三十年中大部分非洲国家纷纷独立，加入了第三世界发展中国家的行列。他们纷纷与我国建立了外交关系并加强了友好往来。

尽管目前从非洲来华的旅游观光者不多，但还是有必要对非洲人的基本习俗和礼节做个简要的介绍，以便热情友好地接待来自远

方的朋友。

大体上非洲人分黑种人和白种人两大类，黑种人分布在非洲的东部、中部和西部及南部的一些国家中，而白种人多数居住在北非地区和南非。黑种人大多信仰原始宗教、拜物教；而白种人则以信奉伊斯兰教为主。他们的习俗往往是由宗教信仰决定的。这样，我们在服务接待中只要先弄清他们的宗教信仰，就可以掌握服务要点，做到尊重宾客。

在一般情况下，非洲人能“人乡随俗”，接受我们中国的菜点，吃西餐也不成问题，只是不要把猪肉、动物的内脏之类的食品上桌，不要主动供酒就行。特别是对穆斯林，千万不要只用左手递物品，而要用右手或双手；不要与他们谈及政治；他们做礼拜时不能打扰。表示友好时可行握手礼，并要显得落落大方。对黑人不能直呼其“黑人”，而应称非洲人或某国人，否则他们会认为这种称呼是对他们的歧视、不礼貌。所以，我们要注意他们所属民族和原属哪个国家殖民地，以便了解他们使用的语言和基本的习俗。非洲人生活在热带，衣、食、住都比较简单；他们有时也不太注意整理房间，对此不必感到奇怪。他们大多爱好音乐、舞蹈，即兴时会手舞足蹈，对此不要表露出吃惊的神态，而应理解他们并做好礼貌服务。由于历史上的原故，非洲人很注意别人对他们的尊重程度，所以礼貌服务有着特殊意义。

## 2. 拉丁美洲国家礼俗

拉丁美洲泛指美国以南的美洲地区，因该地区国家大多讲西班牙语，巴西用葡萄牙语，海地说法语，这些语言均属拉丁语系而得名。

拉丁美洲原为印第安人的居住地。在15—16世纪期间，全部被

西班牙、葡萄牙侵占而沦为殖民地。随之欧洲移民大量涌入。那里的居民主要是印欧混血种人、黑白混血种人、白种人、印第安人、黑人等其中以混血种人和欧洲白种人后裔为主，约占60%以上。拉丁美洲人大多数信奉天主教，其次信仰基督教、原始宗教、印度教、伊斯兰教和：犹太教。

拉丁美洲人热情豪放，热忱好客，能歌善舞。

拉美各国除欢庆元旦、国庆、圣诞节、复活节之外，还保留了不少民族传统的节日。巴西人每年要过“狂欢节”大跳桑巴舞便是典型的一例。拉美各族的习俗多而不同，均带有浓厚的宗教色彩，祈祷平安无事、来年丰收是共同的特点。

拉丁美洲人主食多为面包、玉米饼。他们爱吃的副食品有牛肉、羊肉、鸡、鸭、鱼和各类蔬菜，但不吃蟹、鲍鱼、鲭鱼之类的食品。他们善用的烹调方法是烤、焖、炸、煎。在饮食口味上既有欧美国家的特征，也有类似我们中国人的某些特点。

咖啡是拉丁美洲人普遍饮用的饮料，巴西产的咖啡闻名于世。此外，他们也习惯喝红茶，喜爱各种果汁等软性饮料，喜喝葡萄酒，但喝烈性酒的人并不多。

与拉丁美洲人交往，一般行握手礼即可。对属第三世界发展中国家的拉丁美洲友人只要注意尊重与友好，服务接待工作是不难做的。

在了解世界各国习俗和礼节的时候，我们要注意以下几个特点：

宗教信仰对习俗、礼节有很大的影响。国家不同、民族不同，而宗教信仰如果相同，习俗、礼节就有许多相近或相同之处。



习俗、礼节与民族和种族有关。习俗、礼节固然和国界有关，但和民族、种族的的关系更为密切。同一民族的人虽然生活在不同的国家，习俗、礼节往往相似。

语言对习俗、礼节有很大的影响。使用同一语种或语言的人习俗、礼节往往类似或相同，因为语言是传播习俗、礼节的工具，使用同样的语言，会促使人们的习俗和礼节相仿或一致。

习俗、礼节有同化现象。不同民族混合居住地区的人们往往容易互相仿效、互相学习。历史上一些帝国主义强权国家侵略、奴役弱小国家和民族，强行推行他们的文化和礼节等，久而久之便使这些弱小国家和民族在习俗、礼节上受其影响。当然，一些殖民者和移民也学习被统治国家和移民地的习俗和礼节，这就使习俗、礼节互相渗透，互相融会，逐渐同化。

由此可见，要熟悉世界上所有国家的习俗和礼节，可以从以上几个方面去加以归纳总结，这是了解世界各国、各民族习俗和礼节的一种有效方法。

## 六、我国主要少数民族礼俗

我国是个统一的多民族国家。除汉族外，全国现有55个少数民族，分布区约占全国面积的50%—60%，东北、西北、西南比较集中，多与汉族交错杂居。由于地理环境与社会文化两大因素的影响，每个民族仍保留着自己传统而独特的风俗习惯，甚至在同一个人族中，居住地区不同，发展进程不一，习俗也不完全相同。碍于篇幅的限制，这里我们只能就那些分布较广、人数相对集中的少数民族之风情民俗做一简单的介绍。

## 1. 东北、内蒙地区礼俗

目前，位于我国东北地区黑龙江、吉林、辽宁三省内的少数民族主要有六个，他们是满族、朝鲜族、赫哲族、达斡尔族、鄂温克族和鄂伦春族等。蒙古族则主要居于内蒙古自治区内。满族、朝鲜族和蒙古族为我国东北、内蒙古地区内主要的少数民族。

### (1) 满族

满族是一个历史悠久的民族，其统治者统治中国达295年之久，因而该民族在我国历史上曾占有重要的地位。目前满族人大部分聚居在东北三省。虽然由于长期与其他民族杂居使满族生活习俗有了较大的变化，但在一定程度上仍还保留着自己特有的生活习惯。

满族极重礼节，讲礼貌。平日相见都要行请安礼，若遇长辈，要请安后才能说话，以示尊敬。最隆重的礼节为抱见礼，即抱腰接面礼。

一般亲友相见，不分男女均行此礼，以表亲昵。家居内一般均设有“万字炕”（即一房西、南、北三面都是土炕），西炕被视为最尊贵之处，用以供奉祖宗，故不可随意乱坐。每家庭院的影壁后都立有一根四五米高的“索伦杆”，为每年祭祖时所用。挂旗也是满族盛行的一种风俗。旗亦叫门笺、窗笺。春节时家家户户都要在门楣上、窗户上贴上挂旗，有的还贴上对联，以增添节日气氛。

满族由于生活环境的不同以及与汉族的频繁交流，饮食习惯与汉：族有些相似，如吃大米、小米、面食等，但仍有自己的特点，如喜吃甜食。过节时吃“艾吉格悖”（即饺子），农历除夕时，要吃手扒肉等等。它还保留了饽饽、汤子、萨其玛等有本民族特殊风味的食品。满族人忌吃狗肉，也不戴狗皮帽子，这源于“义狗救主”的传说。

## (2) 朝鲜族

居住在我国境内的朝鲜族，主要分布在东三省，多聚居于吉林延边朝鲜族自治州，少量散居全国各地。从19世纪中叶由邻国朝鲜陆续迁人我国后就变成一族，他们在服饰装扮、生活起居、文体活动等方面都独具特色。

朝鲜族自古就有尊老爱幼、礼貌待人的优良传统习惯。老人在家庭和社会上处处受到人们的尊敬，还有专门为老年人设立的节日，十分隆重、热闹，每年都要举行。在家庭内部，祖辈是最受敬重的，儿孙晚辈都以照顾体贴老人为荣。朝鲜族是一个能歌善舞的民族，尤其是在他们聚居的延边朝鲜族自治州，素有歌舞之乡的美称。每逢节假日和喜庆日，都可以看见朝鲜族群众载歌载舞，欢腾雀跃的活动场面。该民族的歌舞艺术具有悠久的历史传统和十分广泛的群众基础，无论男女老少，不仅都能唱会跳，而且还都十分酷爱传统体育活动。每逢年节，朝鲜族人民都要举行规模盛大的民族运动会，进行秋千、跳板、摔跤以及足球、排球比赛。最精彩的要数秋千和跳板两个项目，参加者都是本族妇女。

冷面、打糕、泡菜和明太鱼都是朝鲜族人十分喜爱的食物，另外他们还有喜吃狗肉的习俗。一种名叫“麻格里”的家酿米酒是朝鲜族常用来招待客人的，味似我国江浙所产的黄酒。

## (3) 蒙古族

我国的蒙古族人民世代生活在我国北部的大草原上，大多从事畜牧业，他们的生产、生活与草原与牛羊息息相关。

“大年”和“小年”是蒙古族比较重要的两个节日。“小年”是在腊月二十三日，又叫“祭灶”，是送火神爷的日子，家家

户户要在灶神前烧香、敬贡。蒙古族的“大年”叫查干萨勒，意为白色的新年。按民族习俗，过“大年”时要拜两次年，一在腊月三十晚为辞送旧岁而拜，二在正月初一为迎接新春再拜。守岁团圆饭和节日盛装是过“大年”时不可缺少的。然而蒙古族的传统盛会与节日应数每年七八月间举行的“那达慕”大会，其内容包括传统的射箭、赛马和摔跤比赛。届时，当地牧民都身穿节日盛装，带着蒙古包和各种食物，从四面八方赶去参加，场面十分壮观。

“敬古壶热”（鼻烟壶）是蒙古族的一种古老的习俗。“古壶热”就是鼻烟壶，一般都系在腰带上，当知心朋友相见时，两人面对面跪坐，口里叫着“赛拜罗！”（你好），边握手边递给对方自己的“古壶热”。双方交换烟壶，吸过以后，再互换回来，以表示礼貌和友善。有贵宾到来时，蒙古族人必设整羊席款待之。

日常生活中他们的传统食品分为白食（牛、羊、马的奶制品）和红食（牛、羊等牲畜的肉食品）两种，白食待客是最高礼遇，因为在蒙古族，白色象征崇高和吉祥。此外，喝奶茶、吃炒米也是蒙古族的饮食习俗之一。

## 2. 西北地区礼俗

西北地区有多个少数民族，大多集中于宁夏回族自治区和新疆维吾尔自治区境内，如回族、东乡族、土族、撒拉族、保安族、裕固族、维吾尔族、哈萨克族、柯尔克孜族、锡伯族、塔吉克族、乌孜别克族、俄罗斯族和塔塔尔族等，其中以回族、维吾尔族、哈萨克族人数相对集中。

### (1) 回族

在全国55个少数民族中，回族人口之多仅次于壮族。它不仅人数多，而且分布也较广。全国两千多个县、市中，几乎无一不散居

着回族。比较集中的是宁夏回族自治区，形成了大分散、小集中并与汉族和其他兄弟民族杂居的特点。

回族信仰伊斯兰教，因此，形成了他们所特有的生活习俗与生活方式。他们每年举行的开斋节、古尔邦节和圣纪节等节日也与伊斯兰教有关。这三大节日原是伊斯兰教的宗教节日，后逐渐成为回族的传统节日。每逢开斋节，即伊斯兰教历十月一日，回族的穆斯林均要沐浴盛装，成年男女都要去清真寺参加节日会礼、团拜等活动，各家要炸“油香”（一种传统的油炸面饼。有纪念、庆贺之意），做馓子，用以待客。教历十二月十日则为古尔邦节（汉译为“宰牲节”），在这一天里宰牲献祭的风俗得到充分地再现。回族群众都要宰杀鸡、鸭、鹅或牛、羊等牲畜，招待来宾或分送亲友。穆斯林们要到清真寺参加节日会礼，以示纪念。而在圣纪节那天，穆斯林要举行圣会，先聚集清真寺诵经纪念，然后会餐，因为这天是伊斯兰教创始人穆罕默德的诞辰日，也是他的忌日，因此这天又称“圣忌”。

除宗教节庆外，回族还有自己的文娱活动。如当地极为盛行的“花儿”民歌演唱形式，它虽有固定内容，但多为触景生情的即兴之作，用于抒发情怀，颇具浓郁的生活气息与地方特色。打木球和斗牛（回族俗称“攒牛”），都是回族的传统活动，也深受广大群众的喜爱。回族人民最主要的饮食习惯就是不吃猪肉，也不吃马、驴、骡及各种野兽的肉、并忌食一切动物的血和自死之物。他们喜食牛、羊肉及鸡、鸭、鹅等家禽。

## (2) 维吾尔族

“维吾尔”是民族自称，系团结和联合之意。这个古老的民族主要聚居在我国新疆维吾尔自治区，其中有80%的维吾尔族人居住在南疆。他们的衣、食、起居等生活习俗具有独特的民族风格。

维吾尔族素有歌舞民族之美誉。优美、轻巧、快速、多变的歌舞是他们文化生活中不可或缺的重要内容。维吾尔族人民最喜爱也是最惊心动魄的体育技艺叫“达瓦孜”，即高空走大绳，要求表演者具有娴熟的技巧和超人的胆量。另一传统游戏“沙哈尔地”也极为流行，这种空中转轮游戏一般在每年的春秋季节或婚礼时进行。人随着轮子的转动忽高忽低，极为刺激，因而成了受众人欢迎的活动。

在节日或喜庆的日子里，维吾尔人总是以独具风味的民族食品抓饭来招待客人。抓饭是用蔬菜、水果及肉类做成的甜味饭，由于用于抓着吃，故这被人称之为抓饭(维吾尔语叫“帕罗”)。馕是维吾尔族传统的主食，喝奶茶、吃烤馕是最常见的吃法。烤羊肉串则是维吾尔族最出名的风味小吃。

### (3) 哈萨克族

哈萨克族具有悠久的历史。全族主要分布在新疆维吾尔自治区，青海、甘肃两省也有一部分。哈萨克族牧民绝大多数过着游牧生活。他们信仰伊斯兰教，这对他们社会生活的方方面面都产生了较深的影响。

哈萨克人能骑善猎，能歌善舞，充满着乐观精神。每逢节日或喜庆日子，牧民们都要在草原举办“阿肯”(哈语，即民间歌手)弹唱会。这是一种具有哈萨克族独特风格的活动。弹唱会一般要进行好几天，会上当然少不了“姑娘追”、叼羊、赛马等传统活动。

哈萨克是个非常讲究清洁卫生的民族。他们没有席地而睡的习惯，主人的床不能随便坐卧。哈萨克族有许多良好的卫生习惯是很值得推荐的。诸如饭前便后洗手，喜欢冲洗、浇淋而不愿用脸盆、脚盆一类的器皿等。热情好客是哈萨克族的又一特点。对于所有来

访者，他们都会以礼相待。哈萨克族还有许多特有的礼俗。如见面时，或右手抚胸躬身，或握手致意，道一声“夹斯克么”（哈语问好）。在吃东西前，主人会提一把“阿不都瓦壶”（一种长颈铜瓶）请你洗手。对那些用手拿着吃的东西，不能用鼻子去闻等等，规矩甚多。

### 3. 西南地区礼俗

西南地区是我国少数民族最为集中的地方。那里有藏族、门巴族、珞巴族、羌族、彝族、白族、哈尼族、傣族、傈僳族、佤族、拉祜族、纳西族、景颇族、布朗族、阿昌族、普米族、怒族、德昂族、独龙族、基诺族、苗族、布依族、侗族、水族、仡佬族等15个民族，散布于四川、云南和贵州三省及西藏自治区境内，一同组成了我国西南地区的民族大家庭。其中藏、彝、白、傣、苗、侗等民族的人口均已逾百万。

#### (1) 藏族

历史悠久的藏族主要分布在西藏自治区以及与它邻接的四川、青海、甘肃和云南等省的部分地区。由于居住在高山地区，藏族的生活习俗多与高山环境有关，又因为大多藏民信奉喇嘛教，故他们的生活习惯等也受到喇嘛教的影响。

藏族献“哈达”（即纱巾）、唱酒歌的礼节广为人知。在迎接宾客时，将白色的“哈达”（也有浅蓝或淡黄色的）赠送给对方，表示敬意和祝贺。送别时，则常要敬酌（一种用青稞酿成的酒）、唱酒歌，并将“哈达”围在对方的脖子上，同时相互亲切地碰额头，以示眷恋与祝愿。

藏族的节日很多，藏历年是其中最隆重的传统节日，好似汉族的春节。藏民们一般从藏历十二月初就开始做各种准备，大扫除、

酿青稞酒、炸果子，摆上染色的麦穗和酥油花塑的羊头，等等，忙至二十九日晚的团圆饭。按藏族的传统习惯，大年初一不外出，全家团聚举行家庭式的新年仪式，——起喝青稞酒、吃酥油煮熟的人参果，共度新年。过年期间，各地都表演藏戏，跳锅庄舞和弦子舞。还要举行角力、投掷、拔河、赛马和射箭等各种比赛活动。另外，雷顿节(也称藏戏节)、沐浴节也都是藏族传统节日，每年都吸引着数以万计的藏民前去参加。

藏族的饮食在牧区和农区稍有不同、但吃青稞面、酥油茶和牛羊肉、奶制品的嗜好都是共同的。

## (2) 彝族

彝族是我国西南地区人口最多的一个少数民族，主要分布在云南、四川、贵州、广西等省(区)。四川凉山彝族自治州是最大的彝族聚居区。远在两千多年前、彝族的先民就在西南地区繁衍生息。在漫长的历史发展过程中，彝族人民创造了灿烂的文化。在农牧业和天文、历法、气象等方面都积累了丰富的知识和宝贵的经验，他们的生活习俗等亦有其民族独特性。

“火把节”是彝族的传统节日。一般是在农历六月二十四日前后举行。这项活动非常隆重。每逢节日，各地的彝族人都要举行各种活动，节日之夜手持火把在田间绕行是必不可少的活动内容之一。四川大凉山一带的彝族人民过火把节要欢度三天。三天中各村寨都要杀牛宰羊，吃“坨坨肉”，即将牛羊肉切成大小均匀的坨坨，然后煮熟了吃。男女老幼均身穿盛装，参加自己喜爱的活动。男子主要是摔跤、赛马、斗牛、斗羊等，妇女的活动内容大多为唱歌、跳舞，有的弹口弦，有的向小伙子“敬酒”。著名的“阿细跳月”是节庆时常跳的一种舞，男奏女舞，充满着热烈、乐观的生活气氛。入夜后才进入节日的高潮，人们排成长队，举着火把、边唱



边跳，在村寨和田野里迂回，形成一条长长的火龙，火龙翻腾。时隐时现，十分壮观。火把节的狂欢之夜还是青年男女结识、相爱的好时机。

彝族饮食习惯以粮食为主。爱吃各种面食，如包子油饼，也喜欢吃盐和红辣椒。

### (3) 白族

白族自称“白尼”、“白子”，汉话是白人的意思。1956年正式定名为白族。主要聚居于云南省大理白族自治州。白族地区的大理三塔、

大理三月街以及蝴蝶泉的神奇景观等都是闻名遐迩的。

大理三月街是白族人民的重大传统节日。当地人叫“街子”。每年农历三月十五日至二十日，人们妆扮一新。欢天喜地地来到苍山脚下庆贺佳节。最初的三月街带有宗教活动的色彩，现已成为大理地区各族人民的贸易盛会。赶街的除白族以外，还有彝、藏、傈僳、纳西、怒、回和汉族等许多民族的人民群众。届时人们涌向街场，纷纷选购自己需要的用品，也把自家的土特产带去出售。街场附近还设有电影、戏剧、球类等文娱场所。各族人民在盛会期间还要进行传统的赛马、射箭、舞蹈等活动。

白族人民在生活中很重“六”的礼俗。在他们的观念里，数字“六”有尊重吉祥之意。因此，相互馈赠都以“六”为标准。如男方的订婚彩礼无论是钱还是物，都需带“六”字，如60元、160元或360元，否则再多女家也会不高兴。

白族的饮食习惯与众不同，喜欢吃酸、冷、辣的食物。凡请客或过年节时，有个规矩就是不分四季早晚，第一道菜一定要凉拌酸

味菜。在过年过节时，白族还喜欢吃生肉，称之为吃生皮。有的地方还喜爱生吃螺蛳。此外，白族的饮茶习俗也很特别，他们爱喝色如琥珀、清香味醇的烤茶，每天早上和午间各饮一次，而且是酌饮非畅饮。

#### (4) 苗族

苗族属我国人口较多的一个少数民族，多数苗族居住在贵州省境内，另外在湖南、云南、四川、广西、广东、湖北等地也都有一部分。大杂居、小聚居是苗族分布的特点。由于地域的不同，苗族的一些生活习俗也不完全一样，生活习俗各有特色。

每年农历二月初二的敬桥节是苗族颇有意义的传统节日。敬桥节最热闹的活动之一要算踩芦笙。狂饮狂欢的人们以酒桶和芦笙队为中心，围成几圈，踩着芦笙的节奏一起踏脚摆手，以此为舞。一般从午后开始，持续到天黑才结束。龙船节也是苗族村寨十分重视的节日。每个村寨都有自己的龙船，是由杉树独木舟制成的母船与子船相并而成的、做工十分精细、上面的彩绘也非常精美。农历五月间比赛时，鼓师敲起鼓点，水手们唱起龙船歌、在江中穿波破浪、奋勇争先。一条条龙船宛如真龙在江面飞掠前进，两岸的人群欢声雷动，助威声、欢笑声响彻天空，场面极为壮观。除此之外、苗族还有一些非常有趣的传统文体活动，如斗牛、爬坡杆、跳鼓和滚芦笙唢呐等等。这些活动部极受苗族人民的欢迎。

苗族历来有吃酸食的习惯。家家都备有酸坊，制作酸鱼、酸肉、酸菜及其他酸性食品、这些酸食还是他们待客的独特风味菜点。

#### (5) 侗族

侗族人民主要居住在西南地区贵州、湖南和广西三省(区)毗邻

的地方。那里山峦重叠，林木葱郁。侗族的村寨就分布在那风光如画的山谷里。

侗族人民十分好客，用打油茶敬客是侗家特有的习俗。女主人将第一碗油茶递给贵客或年长者，以示敬意，然后分送给其他的客人。待主人说一声请之后，客人才能开吃，吃时只用一只筷子。按侗家的规矩，吃油茶每人至少三碗。不足三碗、主人会不高兴，认为是瞧不起他。当你吃够三碗不再要时，要把筷子架在碗上，否则，女主人会不断给你盛来，直到你把筷子架到碗上为止。

每年农历二月初三“花炮节”在侗族由来已久。节日中的主要活动抢花炮，是侗族人十分喜爱的传统体育活动、一般在河滩或空旷的场地上举行。传统的抢花炮以队为单位参加，队数和人数均不限。比赛时间也不限，直至将铁环送回花炮台为止。先送到者为优胜。抢花炮不仅是侗族人民表达良好愿望的一种形式，而且能锻炼身体，培养集体主义精神，因而经久不衰。另一项传统体育活动哆毽、也是侗族男女青年所喜爱的。侗族的哆毽与汉族的打羽毛毽相似，但不用拍子，而用手打。以打得最高、最远、接得最稳、落地最少者为优。

侗族的饮食有自己特有的习惯。他们以大米为主食，但吃法较为特别，一般是煮熟以后，用手边捏边吃，捏得越紧越久越好。喜食酸食又是侗族的一大饮食特点。习惯以酸为主，以腌为上。腌鱼和腌肉是侗家最流行的食品，也是侗家的风味菜。和许多民族一样，侗族人也非常喜欢饮酒，自制的重阳酒为最好。

#### 4. 中南、东南地区礼俗

我国中南东南地区的少数民族在种类上虽无法与西南地区相比，但它却拥有我国人口最多的少数民族——壮族。另外，瑶族、

仫佬族、毛南族、京族、土家族、黎族、畲族、高山族的人民也在这片土地上生产生活，世代相传。除壮族外，这个地区还有土家、瑶、黎等族在人数上占有相对的优势。

### (1) 壮族

壮族是我国少数民族中人口最多的一个，其中90%以上的人口分布于广西壮族自治区。柳州、百色、河池和南宁是他们的聚居之地，另外还有少部分分布于云南、贵州、广东和湖南等省境内。该民族历史悠久，情趣多样，独具风采。

壮族素来喜爱唱歌。农历三月初三，俗称“三月三”，是广西壮族举行歌圩的日子，因而这天被称为歌圩节。“歌圩”是外族人给壮族定的汉名，壮语叫“窝埠坡”，意为到田间去唱歌。节日这天，壮族青年男女盛装打扮，云集到山头旷野或竹林草坡（现大多选择临时搭的歌台），即兴对唱山歌。歌圩上，歌声此起彼伏，从白天到深夜，整个大地仿佛都沉浸在歌声笑语的海洋里。在对歌的同时，还举行“还球歌纤”、抛绣球等有特色的活动，借以助兴。

壮族与西南地区许多少数民族一样、喜欢吃糯米饭。每逢节日，家家户户都要做一种叫“五色饭”的花糯米饭，并且相互馈赠，表示祝福。壮族人民在节日里还有做五色蛋的习惯，他们将染成红、黄、紫等五色的熟鸡蛋、鸭蛋或鹅蛋串成一串，挂在孩子们的脖子上，祝愿风调雨顺，五谷丰登。

### (2) 土家族

土家族主要分布在湖南省湘西土家族苗族自治州和湖北省的西南部恩施山区的一些地方。土家族虽然历史悠久，但由于受汉族的影响较早、较深，因此他们的风俗习惯等与汉族已大体相同，只是在一些较为偏僻的地方，还保留着本民族原有的习俗。

土家族也过年，但与汉族不一样的是，他们要过两个年，除了过年三十外，农历腊月二十九也是过年的日子。按土家族习俗，全家在吃团圆饭时，一定要有坨坨肉和合菜，以示他们没有忘本，并以此纪念他们的祖先。有的地方的土家族过年时还有一种有趣的习俗，就是给大公鸡献花，如湖南、广西相邻的土家山寨，春节正是映山红盛开之时，姑娘们都要采摘许多映山红美化居室，并要把最好看的一枝插在鸡窝上，送给每日司晨的大公鸡。

土家族过年叫玩年。玩年时，不仅要跳“社粑粑”，演“茅故事”，而且还要举行摆手舞会。摆手舞，土家话叫“舍日巴”，这是土家族非常流行的一种古老舞蹈。每年春节的摆手舞会，从正月初三开始举行到正月十五为止。期间，众人聚集在摆手场，击鼓鸣锣，以摆手唱歌为乐。夜间，摆手场四角的熊熊火炬将场地照得通明，那种热烈的气氛是可想而知的。

### (3) 瑶族

瑶族人分散居住在广西、湖南、云南、广东、贵州等省(区)150多个县的深山密林中，素有“五岭无山不有瑶”之说，被称为“登山惟恐山不高，人林惟恐林不密”的民族。该民族虽已有两千多年的历史，但至今仍保留着本民族所特有的生活习俗。

瑶族人民十分诚恳、朴实。他们素以拿别人之物为耻，路不拾遗的良好行为在瑶族居住地触目皆是，这常常令外族人称羨不已。

达努节历来就是瑶族人民一年中最大的传统节日，节期为每年农历五月二十六至二十九日，最后一天最为隆重。节日盛装、鸡鸭牛羊和优质米酒是家家户户必备的。村村寨寨还要摆歌台，设铜鼓或对歌跳舞，或走村串寨访亲问友，热闹异常。“插公”是瑶族人民在喜庆节日中必有的活动项目。“公”是瑶族独具风格的长腰

鼓。插公时，左手的短竹棍和右手的五指相继有节奏地拍击长鼓的两端，鼓声咚咚，情趣盎然。“插公”是瑶族比较古老的传统舞蹈，又是瑶族人民喜闻乐见的民间体育活动。

瑶族款待贵宾常用鸟酢，即用鸟肉做成的食品。它是广西大瑶山地区瑶族的一种独具风味的佳肴，也是他的待客的山珍美味。

#### (4) 黎族

黎族全部居住在我国美丽富饶的海南岛上。其中有90%以上聚居在海南黎族苗族自治州境内。

勤劳的黎族人民能歌善舞，逢年过节，当地群众都要进行“跳竹竿”表演。表演开始时，在锣鼓和音乐声中，持竿的青年男女按节拍开合手中的竹竿，跳竿者随竹竿的开合在竿间欢快跳跃，动作舒展优美，围观者则不时击掌、呐喊助威，发出“插考！插考！”（加油！加油！）的叫声。许多年轻人把“跳竹竿”视为择偶求婚的好机会，从不轻易放过。

过去，黎族妇女一直保持着传统的黥面文身的习惯。除衣裙遮盖的部分以外，全身裸露处都要纹。文身大都由村寨中比较有经验的老年妇女担任。据说，这种黥面文身是黎族先民传袭的习惯，他们认为这是一种美的象征。对这种古老传统习惯，现在多数年轻人则不屑一顾。

嚼槟榔是黎族人的一种习惯。尤其是妇女，最为嗜好。黎族的不少习俗也与槟榔树有关。如生了女孩，要在门前种一棵槟榔树，这树是正直、高尚的化身。不仅如此，黎族以往还将槟榔视为男女青年的定情之物。

黎族不吃生的东西，对青蛙和蛇却有着特殊的偏好。还有一种

男女老少都爱吃的传统菜叫“脯杀”，虽然此菜又咸又酸，但只有客人到来时才以此相待，平日黎族人自己还舍不得吃。他们认为这是祖辈传下来的生活方式，谁能吃才是黎家的知心人。

### 第三章 最常用中英文礼貌用语

#### 一、问候招呼

汉语表达方式 英语表达方式

①问：您好！ Q: How do you do?

答：您好！ A: How do you do?

②问：您好吗？ Q: How are you?

答和问：好，多谢。那么你呢？ A&Q: Fine, thanks, and you?

答：很好，谢谢！ A: Pretty well, thank you.

③问：早上好，先生。 Q: Good morning, sir

答：早上好！ A: Good morning.

④问：下午好，太太。 Q: Good afternoon, madam.

答：下午好！ A: Good afternoon.

⑤问：晚上好，女士们、先生们！ Q: Good evening, Ladies and gentlemen.

答：晚上好！ A: Good evening.

用法说明：



① “How do you do?” 是与人初次见面时说的问候语。要注意应答时仍用 “How do you do?”。使用这句问候语时不能再加称呼。

② “How are you?” 用于相互熟悉的人们之间的问候语，使用时常见句后加上了对方的称呼，如 “How are you, Mrs White?”。回答时不能重复问句，可以说 “Quite well, thank you.”、“Pretty well, thank you.” 或 “Fine, thanks” 等。“And you?” 是 “And how are you?” 的省略形式。

③ “Good morning” 是用于早晨至午餐前的问候语。“Good afternoon” 用于下午至日落前，日落后则需改用 “Good evening” 来问候。

④ “sir” 是对男性的尊称，使用时不受对方年龄、婚姻状况的限制。

⑤ “madam” 是对已婚女性的尊称。

⑥ “miss” 通常是对未婚女性的尊称。

## 二、请求和委婉地征询

### 1. 请求用语

汉语表达方式 英语表达方式

请。 Please.

请笔直向前走。 Please go straight ahead.

请用茶。 Please have some tea.

请稍候。 Please wait a minute.

请小心。 Please take care.

请不要在此抽烟。 Please don't smoke here.

您先请。 After you, please.

用法说明:

① “Please have some tea.” 是祈使句，句中的“please”是“if you please”的省略形式，如把“please”放在句末则需用逗号隔开：“Have some tea, please.” 这类祈使句中由于加上了“please”则显得语气委婉客气。

② “After you”是“I'll go after you.”的省略形式，这是为了突出“您先请”的表达方式。

## 2. 委婉地征询

汉语表达方式 英语表达方式

请您做(做)……，好吗? Could (Would) you please. . . ?

请您说得慢一点好吗? 例: Could you please speak a little slower?

请您在账单上签个名好吗? 例: Would you please sign the bill?

您想要(做)……吗? Would you like to. . . ?

您想擦皮鞋吗? 例: Would you like to have your shoes shined?

您想喝点葡萄酒吗? 例: Would you like to have some wine?

您介意……吗? Do you mind. . . ?

我把窗子打开您介意吗? 例: Do you mind my opening the windows?

我可以(做)……吗? May (Can) I. . . ?

我可以帮您什么吗? 例: May (Can) I help you?

我来(做)……好吗? Shall I. . . ?

我来为您提这个手提箱好吗? 例: Shall I carry the suitcase for you?

用法说明:

①按英语的口语习惯,用过去式表示可在语气上显得委婉客气,听起来不会令人感到生硬,所以有些礼貌用语是用这种形式来表达的。如:用“Could you. . . ?”来代替“Can you. . . ?”,用“Would you. . . ?”来代替“Will you. . . ?”等等。但要说明,这类句式并没有过去时态的意义。

又如：“Will you like a cup of tea?”和“Would you like a cup of tea?”两句相比较，后者的语气则委婉得多。注意句中的“Will”并不表示“将来”，而是“愿不愿”、“要不要”的意思。它是用来请求对方办件事时的客气话。

再如：“Please wait a minute.”与“Will you please wait a minute?”及“Would you please wait a minute?”三句相比较则一句比一句委婉客气。

②“Do you mind…?”是一种婉转地征求对方意见的询问形式，“Would you mind. . . ?”则更为婉转。“mind”一词后通常接上名词或动名词，也可用“I A”if”引导的从句，如：“Do you mind my turning up the radio?”、“Would you mind my turning up the radio?”、“DO (Would) you mind if I turned up the radio?”

③“May”和“Can”是情态动词，在疑问句中用来征求对方的意见，询问某事可不可以做。是一种客气的表达方式。“Can I. . . ?”和“May I. . . ?”可互通使用，但“May I…?”则更为委婉。

④“Shall I. . . ?”是用来征求对方意见，有“要不要由我来做某事”之意，往往带有提议性。

### 三、致谢及答语

#### 1. 致谢

汉语表达方式 英语表达方式

谢谢您。 Thank you.

非常感谢。 Thank you very much.

多谢。 Thanks. (Manythanks.

Thanksalot. . . . )

谢谢您的帮助(称赞)。 Thank you for your help(compliments).

谢谢您告诉我。 Thank you for telling me.

谢谢您，我心领了。 Thank you just the same.

用法说明：

①“Thank you”是表示感谢的短句，在英语国家，人们在日常生活中普遍使用，几乎成了一种口头语。在别人为您做事、帮忙或为您让路等情况下，您就应该这样说来表达谢意。表示感谢的用语很多，要注意学会各种表示方法及使用的场合和要求。

②“Thank you for. . .”在使用时根据需要或要表达的意思可接上名词或动名词，但不可直接使用动词原形。

③“Thank you just the same.”这句话的含义为：虽然谢绝了对方的好意（馈赠、邀请等），但仍然表示感谢，有“心领”的意思。

## 2. 致谢的答语

汉语表达方式 英语表达方式

不用客气。 You are welcome.

愿为您效劳。 At your service.

非常高兴为您服务。 It' s my pleasure.

我很乐意为您效劳。 With pleasure.

您这样说太客气了。 It' s very kind of you to say so.

您这样做太客气了。 It' s very kind of you to do so.

一点也不麻烦。 No trouble at all.

没什么。 Not at all.

不用谢。 Don' t mention it.

用法说明：

宾客对我们的服务表示满意时应该致谢，而不能无动于衷，也不能谢绝。为了显露出此时的愉快心情，服务人员应报以微笑，同时根据场合和需要从以上用语中选择适当的致谢答语作为礼貌的应答。

## 四、致 歉

汉语表达方式 英语表达方式

对不起。 Sorry.

真对不起。 So sorry.

我很抱歉。 I' m so sorry.

对不起麻烦您了。 I' m so sorry to trouble you.

我对我所说的话表示歉意。 I' m sorry for what I' ve said.

弄伤您了，真对不起。 I' m sorry for having hurt you.

对不起让您久等了。 I' m sorry to have kept you waiting.

请您原谅。 I beg your pardon.

请原谅我。 Pardon me.

我得道歉。 I do apologize.

用法说明：

①“Sony. ”、“I' m so sorry. ”、“Excuse me. ”及“I beg your pardon. ”等都可用来表示“对不起”。

“Sony”或“I' msosony. ”有遗憾抱歉之意。其含义与“Excuse

me. ”、“I beg your pardon. ”相同。在同法上有时也可相通。但注意 “I’ m so sorry. ”大多用于婉言拒绝他人的要求，表示不能同意或不能满足对方的意见或要求。如：“Sony (I’ m sorry), this table has been reserved”但在招呼别人时只能用“Excuse me”。

②“Sorry to. . . (I’ m sorry to. . . )”后可接上动词或动词词组，而“I’ m sorry for”后则应接上一个从句或动名词词组。

③“Pardon me”和“I beg your pardon. ”的意思和“Excuse me. ”一样是美国人常用语，用于冒犯了别人或不慎碰撞别人等情况下请求对方原谅的道歉语。此外，当你听不清楚对方说什么而要求对方再说一遍时，也可说“I beg your pardon. ”

④“I do apologize. ”中的“do”是用来表示强调，加重语气。



## 五、引起对方注意或请求原谅

汉语表达方式 英语表达方式

劳驾。 Excuse me.

请问，我可以入内吗？ Excuse me. May I come in?

请原谅打断您(说话、办事)。 Excuse me for interrupting you.

用法说明：

①“Excuse me”是英国人的习惯用语，有两种主要的用法：一种有“请问”之意，当问别人一件事情时需先说这句话，然后提出要问的话，另外还有引起对方注意的作用：一种是在打断别人说话或做事等情况下用的。

②“Excuse me”可单独使用。注意“Excuse me for…”后面通常接的是动名词短语。

## 六、告 别

汉语表达方式 英语表达方式

再见。 Good-bye.

晚安。 Good night.

一会儿见。 See you later.

明天见。 See you tomorrow.

再见，祝您一路平安。 Good-bye and good luck.

再见，希望能再见到您。 Good-bye and hope to see you again.

祝您旅途愉快。 Have a nice trip•

用法说明：

①“Good-bye”是分手时最常用的一句话，只适用于告别时。英国人常用“Cheerio”(再见)，原本含有“Cheer up”即不要惜别之意思。

②英语口语中还有“So long”，“Bye-bye”等说法，这限于在彼此熟识的人之间随便用的，对饭店服务人员来说，不宜在接待外宾时使用这些表达告别的用语。

③“See you later.”、“See you this afternoon.”、“See you tomorrow”、“See you next Monday”等句都用于平时

的暂别。美国人有时也喜欢用 “I’ llbeseeing you. ” 作告别语，其意思与“Bye-bye”一样。

## 七、 欢 迎

汉语表达方式 英语表达方式

欢迎。 Welcome.

欢迎光临本酒店。 Welcome to our hotel.

欢迎到中国(北京)来。 Welcome to China(Bei jing).

用法说明:

①“Welcome”可单独使用，其意是“欢迎”，也可作“欢迎光临”、“欢迎莅临”解释。

②如果表示“欢迎(对方)到某处来”，则需在“Welcome”后加介词“to”再接上处所。

## 八、祝贺与祝愿

汉语表达方式 英语表达方式

祝贺(恭喜)您! Congratulations!

致以良好的祝愿。 Best wishes!

祝您生日快乐! Happy birthday!

新年好! Happy New Year!

圣诞快乐! Merry Christmas!

也祝您…… The sameto you!

用法说明:

①“Congratulations!”、“Best wishes!”是用来向对方表示祝贺(恭喜)的礼貌用语,适合用在向宾客祝贺其逢喜庆时,这是一种礼节。需注意词尾的复数形式。

②祝贺生日、新年、圣诞的用语有时间限制,需适时使用。

③“the same to you.”用于他人祝贺自己后的对应答语,意在同贺。