

第1章

习礼仪 讲文明

学习指南

认知

了解礼仪的基本要求，理解礼仪的意义。

态度

尊重自己 and 他人，平等待人、真诚礼貌；以讲礼仪为荣，以不讲礼仪为耻；追求高尚人格，维护自己的文明形象。

运用

自觉践行礼仪规范，做讲文明、有礼仪的人。

观察室

小金是某中等职业学校的毕业生，学习成绩很优异。毕业前夕，她参加了很多企业的招聘会，接到了很多面试通知，可是都没有成功。她大为不解，请学校的就业指导老师指点，老师很快发现了她的问题：说话声音小，底气不足，面容苍白，头发蓬乱。

小提示

个人形象等礼仪问题在人际交往和事业发展过程中还是有着重要作用的。讲究个人礼仪，是一个人内在修养的流露，是具有良好道德的表现。那么，我们应该怎样塑造自己的个人形象呢？在生活学习中，又该注意哪些方面的礼仪呢？



第一节 塑造自己的良好形象

智慧之光

实际上，每一个阶级，甚至每一个行业，都有各自的道德。

——恩格斯

鞠躬尽瘁，死而后已。

——诸葛亮

我国是世界著名的文明古国、礼仪之邦，有着悠久的礼仪传统，从古到今，世代相传。随着社会的发展，礼仪也不断发展，并加入新的内涵，能给人以启迪和力量。我国劳动人民历来重视道德修养和文明礼貌，具有悠久的传统美德。而一个素质高、有教养的现代文明人，必须有良好的文明礼仪。文明礼仪处处可见，常常体现在我们身边的小事中，但往往被我们所忽略，所以我们要把文明礼仪融入现实生活中去。

一、做自己人生的主人



图文
了解自己

1. 正确认识自己

在希腊古城特尔斐的阿波罗神殿上刻有一句流传甚广的名言——认识你自己。法国思想家蒙田甚至认为，世界上最重要的事情就是认识自我。挪威大剧作家易卜生有句名言：人的第一天职是什么？答案很简单——做自己。是的，做人首先要做自己，首先要认清自己，把握自己的命运，实现自己的人生价值，只有这样，才真正算是自己的主人。认识自己有以下几种方法：

(1) 比较法。一是与别人比较。要善于吸收别人的长处，克服自己的缺点。二是与自己比较。与自己的过去比较，客观地对待过去的自己和现在的自己，恰当地确立自己发展的方向。

(2) 自评法。通过分析认识自己，即从生理自我、心理自我、社会自我来全面深刻地了解自己。认识自己的外在特征比较容易，而要把握自己内在的心理特征，必须经常反省自己，并通过内心的自我分析、自我解剖，及时改正自己的缺点。

(3) 他评法。古人云：以人为镜，可以明得失。别人对自己的态度和看法犹如一面镜





子，通过这面镜子，可以看见自己和评价自己。

(4) 心理测验法。可以在心理学老师的指导下，通过心理测试工具来认识自己。

认识自己是人生起点，人的一生是一个不断了解自己、发展自己、完善自己的过程。只有正确认识自己，才能做出符合自己实际的人生选择，找到适合自己特点的人生发展道路，做自己人生的主人。一个人正确认识自己、接受自己的程度高低，决定着能适应社会能力的强弱。

世界的一切事物都在发展变化之中，人生也如此，生命不息，奋斗不止。有人说：人这一生“生容易，活容易，生活不容易”。来到这个世界上的每一个人都有自己的位置，大家都在用其一生寻找适合自己的位置。有的人穷其一生，可能都找不到自己的位置，最终一事无成。有的人很快就找到了属于自己的位置，取得了让人羡慕的成就。人生犹如一幅幅拼图，有简单、有复杂，选择什么样的生活完全取决于自己，要想拼出最美丽的画卷，就要知难而上，不断探索、拼搏、进取、前行。人生短暂，犹如白驹过隙，稍纵即逝。我的人生我做主，我们要做自己人生的主人，无论选择怎样的人生，我们都应该坦然面对，笑迎生活，在人生这个多彩的画卷中抹上最适合自己的那一笔色彩，我们的人生同样也精彩！

走进生活

有这样一个故事：有一天，一个国王独自到花园里散步，使他万分诧异的是，花园里除了小小的忘忧草，其他的花草树木都枯死了，园中一片荒凉。后来国王了解到，橡树觉得自己没有松树高大挺拔，因此轻生厌世死了；松树因为自己不能像葡萄树那样结出甜美的果子，也自觉惭愧死了；葡萄树羞愧于自己终日匍匐在架上，不能直立，不像桃树能开出美丽可爱的花朵，于是也死了；牵牛花叹息自己没有茉莉花那样的芬芳，也死了。其余的植物也都分别觉得自己缺陷太多，比不上别人而无精打采，而最细小的忘忧草却并不觉得自己卑微，独自欣赏着自己，茂盛地生长着。

2. 成为一个自尊自信的人

自尊是一种健康、良好的心理状态。自尊首先表现为自我尊重和爱护；自尊还包含要求他人、集体和社会对自己尊重的期望。自尊的人，既尊重自己，又不向别人卑躬屈节，也不容许别人歧视、侮辱自己。自尊使人积极向上，使人产生巨大的精神力量，使人勤奋努力，不断地充实完善自己，积极进取，走向成功。自尊的人赢得他人尊重。如果一个人连自己都不尊重，就谈不上尊重他人，更不会得到他人的尊重。自尊的人讲荣辱，讲自爱。能时刻用正确言行来维护自己的尊严和形象。自尊的人最看重自己的人格。要维护自尊，就要做到不做有损人格和国格的事，以实际行动维护国家和民族的尊严。要发展自我，完善自我。赢得他人尊重，要靠自我努力、勤奋学习、发展提高自己来实现。要尊重他人，善待他人。要尊重他人的人格和劳动，对人有礼貌，不做伤害他人自尊心的事；要欣赏他人，善待他人，从内心接纳他人。

自信是人对自身力量的确信，深信自己一定能做成某事，实现所追求的目标。自信



使人勇敢，使人有克服困难的勇气和自强不息的力量；自信为我们搭起了一个人生的平台，使我们可以主动、积极地应对生活中的各种问题，并使 we 保持心情宁静，从容享受生活的乐趣。自信是成功的基石，自信是自尊的基础，是促使人们奋发向上、不断进取、克服困难、自强不息的精神动力，是事业成功的前提。

3. 培养健康的人格

人格是人的性格、气质、能力等特征的总和，通常也指个人的道德品质。人格魅力指一个人在性格、气质、能力、道德品质等方面具有的吸引人的力量。高尚的人格是国格的支柱，是一个民族的脊梁。培养健康的人格应从以下几方面着手：

(1) 培养坚强的意志和顽强的毅力，养成做事有目的性、行动自觉性、处事果断性、坚持到底的精神。使之胜不骄、败不馁、认真负责、勇于克服困难、争取胜利。

(2) 培养谦虚谨慎、沉着稳重、凡事要三思而后行的品质和习惯，勇于批评与自我批评，以便能够不断地消除自身弱点，并使自己的行为方式能够不断地适应时代前进的步伐。

(3) 培养广泛的兴趣爱好，这可以使人的生活内容充实、知识丰富、视野开阔，有利于智力的开发和能力的提高，从而易于取得多方面的工作成就，也容易适应社会各方面的变化。

(4) 培养实事求是的精神，以积极的态度，正确地处理生活、学习、工作中出现的各种矛盾和问题，绝不回避现实，凡事从实际出发，能实事求是地分析问题，严于律己，对于能做到的事情则要努力完成。

(5) 培养爱祖国、爱集体、爱科学、爱劳动的精神。积极参加各种集体活动，密切与同学、同事、朋友的关系，与他们团结友爱、和睦相处，互相学习、互相帮助、互相促进，乐于助人，尊老爱幼，遇事多为别人着想。培养艰苦奋斗、勇于追求真理和勤于思考、勇于实践的优良品质。

(6) 培养崇高的理想和高尚的情操，树立革命的人生观和世界观，从而使自己永远朝着正确的方向，把握好人生的航程。

小河论

小明上课时很怕站起来回答问题。很多时候他知道答案，但又怕自己回答不好，因而不敢举手，有时候老师指定他来回答，他会犹豫、畏缩。要是回答得不够准确，他会灰心、自责，暗暗地想：“看来我真的不行。”即使答对了，他心里也会不踏实，觉得自己是侥幸，愧于接受老师的好评。小明觉得自己的自尊心太强了，使自己不敢表现自己。

你认为小明的这些行为和想法是自尊心强的表现吗？自尊心强应该有哪些表现？平时同学们的哪些行为是自尊心强的表现？



图文
九型人格学



图文
性格小测试



一个人的人格是否健康会影响自身的行为和认知，当人格不健全时，他的行为和认知会出现偏差，这种情况严重的话会出现错误的行为，这就不仅影响到自身的生活，也可能影响到他人的生活。一个健全的人格不仅是自身的幸福，也能给周围的人带来欢乐，健康的人格对自身有着一种深远的影响。什么样的人格会影响他的判断能力和选择，有一个健全的人格可以做出最适合人生的选择，它关系自身的心理健康，应引起我们每个人的重视。

为了提升自己的人格魅力，中职生就要知道：自己是人生的主人，是践行道德和遵守法律的主体。珍惜自己的人格和尊严，塑造自己的良好形象，自觉按照道德、纪律和法律的要求去做。



二、提升自我，塑造良好形象

大千世界，芸芸众生，每个人都有一个属于他自己的形象——或美丽的，或丑陋的，或光辉的，或灰暗的，或高大的，或渺小的。一个人的形象，除了外表的相貌，还包括其内在的思想、情操和品格。而且，后者对构成一个人的形象更为重要。

形象塑造绝非一两天的事。如果我们把人的一生比作一尊雕塑的话，那日常的一言一行，实际上也都是在“刻画细节”。古人说：“道自微而生。”有些事虽小，却能小中见大。爱护公物，扶老携幼，帮需送暖，排队让座等平凡的小事，都是在用真善美的彩笔描绘自己的心灵、自己的形象。相反，缺乏文明修养，满嘴脏话，不拘小节，这样的形象也实在令人厌烦。

个人礼仪主要表现在一个人的仪容仪表、言谈举止、待人接物等方面，这是一个人的精神面貌、内在品质、文化素养、风度魅力的外在表现。

(1) 注重个人的仪容仪表、仪态举止、谈吐、着装等。

从仪容仪表说，要求整洁干净：脸、脖颈、手都应洗得干干净净；头发按时理、经常洗；指甲经常剪；注意口腔卫生，不当众嚼口香糖；经常洗澡、换衣服。仪容仪表要做到自然美、修饰美和内在美的统一。一是要注意适体性，修饰要与容貌、体型、个人气质相适宜；要与自己的身份和职业协调统一，合乎和体现自己的身份特点和表现内在的素质。二是要注意整体性，各部位的修饰要与整体协调一致。三是要把握适度性，无论在修饰程度，还是饰品的数量和修饰技巧上，都要把握分寸，自然适度，追求雕而无痕的效果。

从仪态举止说，要从站、坐、行以及神态、动作等方面严格要求自己，古人对人体姿态曾有形象的概括：“站如松，行如风，坐如钟，卧如弓。”优美的站姿给人以挺拔、精神的感觉；坐姿要端正挺直、大方得体；走路要挺胸抬头，肩臂自然摆动，步速适中；表情神态要表现出对人的尊重、理解和善意，面带微笑；谈吐要态度诚恳、亲切，使用文明



用语，简洁得体。着装要干净、整洁、得体，符合学生身份，体现出新世纪学生蓬勃向上的风采。许多人在生活中往往因为没有使用文明礼貌用语，与人产生矛盾；面试的时候仅仅因为挠头抓耳、抖腿，着装不当，进退场没有注意打招呼，就失去了很多就业机会。可见，讲礼仪必须从日常行为做起，从小事做起，才能形成文明礼貌的习惯。文明礼貌的养成教育是让学生在认识和实践的循环往复中由被动变为主动，最终内化为自己的一种素质。只要持之以恒，一抓到底，一定会养成自我管理、形成良好的文明礼仪氛围的好习惯。

(2) 注意公共场所礼仪。公共场所礼仪包括在学校、教室、宿舍、影剧院等场所的礼仪，还表现在走路、问路、乘车、购物等方面。校园礼仪十分重要，在教室和宿舍，要遵守公共秩序，不能大声喧哗。升旗仪式，最为庄严。这凝聚了文明与热血的国旗，在礼仪的包围中更显得鲜艳。课堂礼仪对老师的教学影响很大，它直接关系着一个班的荣誉与凝聚力，体现这个班的班风班貌。

(3) 做到谦恭礼让。谦恭礼让就是在人际交往中有谦虚的态度，尊重别人，对人恭敬，懂得礼貌，谦恭礼让是中华民族的传统美德。谦恭礼让能与别人友好相处，也能赢得别人的尊重、友谊和帮助。“孔融让梨”的故事大家都听说过，四岁的孔融把大梨让给哥哥和弟弟吃，而自己却吃小的。这正说明虽然年幼，礼仪却不能缺少。



边读边想 >>

午饭时间，某职业技术学校食堂内人头攒动，大多数同学自觉排队打饭，李想打完饭经过长长的队伍时，因为空间比较窄，加上走路太急，不小心碰到了正在排队打饭的张强，张强很大声地责备说：“他×的，走路没睁眼睛啊！”李想一听也没好气地说：“谁叫你不排好队的！”“你跟我说对不起！”“凭什么？你也不对！”两人遂吵起来，后来看有老师走过来制止，张强指着李想鼻子说：“你小子等着瞧！”李想毫不示弱：“谁怕谁啊！”后来双方各约一大帮人晚上聚集在学校比较隐蔽的地方解决问题，结果几句话不和，双方动起手来，引发一起恶性校园打架事件，几个主要肇事者被学校开除，其他参与打架者被处以留校察看处分。

想一想：这件事情如果换一种处理方式，可能结果会完全不同。如果你是张强，你会怎么做？如果你是李想，你会怎么处理？



同学之间也离不开礼仪，它就像润滑油，使粗糙的摩擦消失，如果有矛盾，多进行自我反省。要多互相理解、宽容待人。

礼仪具有很强的凝聚情感的作用。在现代生活中，人们的相互关系错综复杂，在平静中会突然发生冲突，甚至采取极端行为。礼仪有利于促使冲突各方保持冷静，缓解已经激化的矛盾。如果人们都能够自觉主动地遵守礼仪规范，按照礼仪规范约束自己，就容易使人际间感情得以沟通，建立起相互尊重、彼此信任、友好合作的关系，进而有利于各项事业的发展。

三、学习交往礼仪，完善自我形象

在生活中，我们几乎每天都要与人打交道，我们的生活离不开与人交往。在与他人交往的过程中，我们需要不断学习以提高交往的能力，更好地与人和谐相处。

交往是人的基本需要，每个人都是社会的一员，社会交往是人类必不可少的活动，通过社会交往获得知识、友谊、信任、肯定，从而找到自己在社会中的位置，产生归属感和安全感。



图文
文明礼仪小故事

1. 交往礼仪的基本要求

交往礼仪是社会成员在相互往来中的行为规范与待人处世的准则。在我们的社会中，良好的人际关系是以集体主义为指导的相互服务的关系、竞争合作的关系、团结和谐的关系。交往礼仪的基本要求是平等互尊、诚实守信、团结友爱、互利互助。



真诚是对人对事的一种实事求是的态度，是待人真心真意、表里如一的友善表现。在人际交往中，不自欺，也不欺人，待人真诚会很快得到别人的信任，反之会得到“虚伪”“骗子”等有损个人形象的评价，这会造成正常的交往难以继续。真诚是人与人相处的基础，是礼仪的一条重要原则。

每个人在社会交往活动中诚心待人，恪守信用，履行承诺，秉承敬人之心常存，处处不可失敬于人，不伤害他人的尊严，不侮辱对方的人格。只有真诚的奉献，才能有丰硕的收获；只有真诚的尊重，方能使双方心心相印，友谊地久天长。掌握了这一点，就等于掌握了礼仪的灵魂。

在社交场上，礼仪行为总是表现为双方的，不论哪一方是施礼者，哪一方是受礼者，双方都要一视同仁，给予对方同等程度的礼遇，不允许因为交往对象彼此之间在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己的关系亲疏远近等方面有所不同而厚此薄彼，区别对待。平等在交往中表现为不要骄狂，不要我行我素，不要自以为是。平



等是人与人交往时建立情感的基础，是保持良好人际关系的诀窍。

礼仪作为行为的规范、处事的准则，反映了人们共同的利益。社会上的各民族、各党派、各阶层人士都有责任和义务维护它，共同遵守它。每个人要知礼、守礼，自我约束，爱护公物，遵守公共秩序，尊老爱幼，坚持正义，爱护动物……在社会生活中时时处处自觉遵守礼仪规范，努力树立良好形象，做一个受大家欢迎的人。谁违背了礼仪规范，自然会受到公众的批评和指责。

信用即讲信誉，在人际交往中要讲真话、遵守诺言、实践诺言。孔子说：“民无信不立”，“与朋友交，言而有信”。强调的正是守信用的原则。在社交场合，尤其重视守时、守约，所以，如果没有十足的把握就不要轻易许诺他人，许诺他人做不到，反而得到一个不守信的恶名，会永远失信于人。

走进生活



一个士兵非常不善于长跑，所以在一次部队的越野赛中很快就远落后，一个人孤零零地跑着。转过了几道弯，遇到了一个岔路口：一条路标明是军官跑的，另一条路标明是士兵跑的小径。他停顿了一下，虽然对做军官连越野赛都有便宜可占感到不满，但是仍然朝着士兵的小径跑去。没想到半个小时后到达终点，却是名列第一。他感到不可思议，自己从来没有取得过名次不说，连前50名也没有跑进过。但是，主持赛跑的军官笑着恭喜他取得了比赛的胜利。几个钟头后，大批人马到了。他们跑得筋疲力尽，看见他赢得了胜利也觉得奇怪。但是突然大家醒悟过来，在岔路口诚实守信是多么重要。

2. 交往礼仪的作用

礼仪是人类文明的结晶，作为人类的行为规范和准则，一经产生，便具有其自身所特有的功能，可以用来指导人们的一言一行、一举一动，既有益于个人，又有益于社会。在实际社会交往活动中，礼仪发挥着举足轻重的作用，甚至关系到交际的成功与失败。

(1) 礼仪有助于塑造良好形象。“形象”一词的本意是指人或物的外观和形体，在社交中专指参与交往的主客双方在对方心目中形成的综合化、系统化的印象。礼仪不仅有助于树立良好的个人形象，还有助于树立优秀的组织形象。

个人形象是一个人的仪容、表情、举止、服饰、谈吐、教养的集合。人们在社会生活的大部分时间里总是以个体形象角色出现的，代表着自身的存在





意义。在社会生活中，每个人都希望给他人留下美好的印象，做一个受欢迎、受尊敬的人。但不是每个人都能够轻而易举地做到这一点。因为对人的印象的形成首先通过感性知觉开始，即五官接受的形态、色彩、动作、声音、气味等，这一过程信息少、印象形成快、容易形成超出这些信息实际能说明的范围的、更广泛的印象，但这样极易产生偏差。礼仪在个人形象的各个方面都有详尽的规范。因而，人们可以通过学习礼仪，更好、更规范地设计个人形象，更充分地展示个人的良好教养和优雅风度。

(2) 礼仪有助于提升国民素质。礼仪是现代文明的集中体现，它往往是衡量一个国家文明程度和国民素质高低的标准。落实到个人，不仅反映着一个人的交际技巧和应变能力，而且还反映着一个人的气质风度、阅历见识、道德情操和精神风貌。因此，在这个意义上，完全可以说礼仪即教养，而有道德才能高尚，有教养才能文明。因此，在人际交往中，通过一个人对礼仪运用的程度，我们可以看出该人的教养、文明程度和道德水准。礼仪对个人而言，具有引导、示范的作用，客观上起着榜样的作用，无声地影响着、教育着周围的人们。

图文
素质

(3) 礼仪有助于调节人际关系。古人云：世事洞明皆学问，人情练达即文章。可见，人际交往在社会交往中的重要性。由于人们在社会交往中不可避免地发生各种各样的关系，如经济关系、政治关系等，在同其他人打交道的过程中，任何关系都是与礼仪密切相关的。礼仪作为一种规范、程序，作为一种文化传统，对人们之间相互关系模式起着规范、约束和及时调整的作用。人们通过礼仪调节生活、建立友谊、交流感情、融洽关系、增长知识、扩展信息，相互间建立起友好和信任，进而造就和谐完美的人际关系，取得个人方面的成功。

(4) 礼仪有助于促进精神文明建设。建设社会主义精神文明，是社会主义现代化事业不可缺少的重要内容，是需要全体社会成员参与的极其宏伟的系统工程。它的根本任务之一就是培育一代有理想、有道德、讲文明、懂礼貌、守纪律的社会主义新人，恢复和发扬良好的社会风气。

古人曾经指出：“礼义廉耻，国之四维。”将礼仪列为立国的精神要素之本。中华民族作为具有悠久历史和优秀文化的伟大民族，其礼仪蕴藏着丰富的文化内涵，我们建设精神文明，要在继承传统文化的基础上，结合时代的特点加以发展。继承和发扬民族优秀的文化传统，一个很重要的方面就是要继承作为民族传统文化之一的礼仪文化中的精华，并根据时代的特点，创造出更加符合当代需要的礼仪文化，以提高全民族的文明程度，促进社会的和谐发展。

3. 交往礼仪的意义

社会的发展是建立在物质文明与精神文明基础上的，不敢想象一个没有精神支柱的国家能够自强于世界民族之林，也不敢想象一个没有礼仪修养的民族会得到世界的尊敬。



从一定意义上讲，礼仪修养水平反映了一个国家、一个民族的文明程度，影响着其发展进程。因此，注重交往礼仪具有十分重要的意义。

(1) 注重交往礼仪是继承我国礼仪传统的需要。具有“礼仪之邦”之称的泱泱大国，人类的礼仪文化自然也源远流长。自古流传至今的尊老爱幼、父慈子孝、礼尚往来等民族传统的礼仪反映了劳动人民的精神风貌，代表了劳动人民的道德水平和气质修养，代代传承，延续至今。



(2) 注重交往礼仪是构建和谐社会的必然需要。社会和谐从本质上来说，是人在不断发展和完善过程中所形成和表现出来的一种人与人之间、人与物质之间和谐共处的存在状态。和谐社会要求社会形成良好的道德风尚，人与人之间建立相互宽容、互助互爱、团结合作的人际关系氛围。而构建这样良好的人际关系氛围必然依赖于礼仪文化对人们的引导和教育。礼仪是人际关系的一把“特殊钥匙”。人们只有认同、遵守、践行礼仪规范，才能自觉地用礼仪规范来约束自己的言谈举止，向对方表达尊敬和友善之情，相互间的理解，寻找利益的契合点，形成相互信任的关系，促进交际的成功。

(3) 注重交往礼仪是适应现代信息社会的需要。现代信息社会飞速发展的多媒体通信技术日益改变着人们传统的交往观念和交往行为。尤其是人们交往的范围已经逐步从人际沟通扩展为大范围的公众沟通，从面对面的近距离沟通发展到了不见面的网络沟通，从慢节奏、低频率的沟通变为快节奏、高频率的沟通。这种现代信息社会的人际沟通的变化对人类社交礼仪的内容和方式均提出了更高的要求，如何在这种沟通条件下，实现有礼有节的交往，去实现创造“人和”的境界，是注重礼仪的重要意义。

(4) 注重交往礼仪是实现个人自身完美的需要。“金无足赤，人无完人”是人所共知的。然而现实生活中，人们却都在以各种方式追求着自身的完美，寻找通向完美的道路。一些人误以为外在美会掩饰内在的缺陷，于是在外表方面下功夫，但这不足以使人发生美的质变。只有将外在美和内在美集于一身的人才称得上“完美”。注重礼仪修养是实现完美的最佳方法，它可以丰富人的内涵，增加人的“含金量”，从而提高人的综合素质，使人们面对纷繁复杂的社会时更具勇气，更有信心，进而更充分地实现自我，达到社会与人的良性互动。

交往礼仪以尊重为核心，是要求人们尊重他人，同时也是对自我的尊重，在此基础上达到互尊互敬的目标。从个人角度看，交往礼仪是一个人文化修养和优良品德的外在表现；从社会角度看，交往礼仪反映社会风貌和公民文明程度。

从个人的角度，交往礼仪具有重要的亲和作用，可以拉近与交往对象的距离，取得



对方的理解，以利于沟通，营造和谐的人际关系。

知识链接 >>

1913年，19岁的梅兰芳首次去上海丹桂第一舞台演出，一举成名。在此期间，他结识了一些知名画家，也包括齐白石。有一次，齐白石应邀到一户人家做客，这天所到宾客多是达官显贵，衣饰锦绣，光彩耀人，只有齐白石布衣粗履，显得十分寒酸，在客厅坐下后被冷落一旁。不一会儿，主人满面喜色领着梅兰芳走进客厅，满座宾客见了都一下子站起来欢迎，争先恐后地与之握手。梅兰芳突然瞥见齐白石孤零零地坐在一旁，立即挤出人群向齐白石走去，恭恭敬敬地叫了一声“老师！”，然后便同他交谈起来。这场景使在座者大为惊讶。齐白石深为感动，事后特地画了一幅《雪中送炭》赠予梅兰芳。

对于社会来说，遵守交往礼仪的基本要求，有利于提倡文明的社会风气，增强民族凝聚力，促进社会主义精神文明建设，构建社会主义和谐社会。

我们敬爱的周总理待人处事的佳话美谈不胜枚举。1964年，周总理出访亚非14国，在离开加纳时专门举行特别宴会，宴请所有的加纳服务员，当那些黑人朋友端着中国贵宾敬的酒时感动得流下了眼泪。一个西方记者报道说：“这是传奇式的礼遇，中国人巧妙地把友谊传给了非洲的子孙后代。”

北京奥运会期间，志愿者们用自己的热情和微笑为来自全世界的人热情服务。一名赛会志愿者表示：“我们每个人都是奥运会的形象大使，优质服务和发自内心的微笑是北京最好的名片，是我们国家和民族最好的名片。”这说明了遵守交往礼仪的基本要求，可以展示我国人民讲文明、讲礼貌、热情大方、自尊自强的良好精神面貌，有利于增进国际交往。

4. 自觉践行交往礼仪规范

(1) 从小事做起，注意细节。握手，是交际的一个部分。握手的力量、姿势和时间的长短往往能够表达出对握手对象的不同礼遇和态度，显露自己的个性，给人留下不同印象，也可通过握手了解对方的个性，从而赢得交际的主动。一个小小的动作，却体现着这么多礼仪方面的意义。所以，养成遵守交往礼仪规范的习惯，要从小事做起，注意细节。

(2) 平等相待，尊重他人。美国总统威尔逊曾经说过：“假如你握紧两只拳头来找我，我想我可以告诉你，我会把拳头握得更紧；但假如你找我来说：‘让我们坐下好好商量，假如我们之间的意见有不同之处，看看原因出在哪里，主要的症结在什么地方。’我们会觉得彼此的意见相离不是十分远。我们的意见不同之处少，相同之处多，并且只要彼此有诚意、耐心和愿望去接近，我们相处并不是十分难的。”



人们都希望获得尊重，如果站在别人面前，一番强词夺理的争论，一些放荡不羁、趾高气扬的行为举止，会远远不及一番谨慎细致的考虑和措辞有理、文质彬彬的劝导有用。关于交往礼仪蕴含的道德意义，我们首先应该注意交往礼仪的核心是尊重和友好。

养成遵守交往礼仪规范的习惯要平等相待，尊重他人。平等，不仅仅指经济、社会地位的平等，更是双方人格的平等。由此我们也可以思考，尽管人与人之间总是存在着各种各样的差异，但每个人在人格上都是平等的，每个人都拥有同等的权利和尊严。

(3) 顾全大局，求得和谐。战国时赵国舍人蔺相如奉命出使秦国，不辱使命，完璧归赵。为表彰蔺相如的功劳，赵王封蔺相如为上卿。老将廉颇居功自傲，屡次故意挑衅，蔺相如以国家大事为重，始终忍让，廉颇终于顿悟，负荆请罪。将相和好，共同辅国，国家无恙。养成遵守交往礼仪规范的习惯，要顾全大局、追求和谐。

(4) 增强意志力，提高自控力。养成遵守交往礼仪的习惯需要增强意志力，提高自控力，逐步克服自身的不良习惯。能够战胜别人的人是有力量的人，能够战胜自己的人才才是真正的强者。

中职学生正处在一个重要的发展阶段，身心变化大，情感情绪表现出丰富多变、矛盾的特点，学生中的一部分曾经在学习上受挫而生活上又远离父母，内心容易苦闷、孤独和烦恼。学习交往礼仪知识可以帮助学生调节不良情绪，提高交往中的品德修养，培养接纳别人的意识，为自己赢得一个良好而和谐的人际关系，为今后的顺利就业和适应社会打下基础。

试金石

1. 在某大学教育系里，有两名特殊的学生：周某和王某。一个失明，一个失聪。然而，就是这样的两个人组成了“海伦·凯勒号联合舰队”，二人在生活上、学习上互帮互助：周某听不清看得清，她做了王某的眼睛；王某看不清听得清，她做了周某的耳朵。二人取长补短，扬长避短，在学习上取得了优异的成绩。

上述事例体现了交往礼仪的什么基本要求？交往礼仪还有其他什么要求吗？

2. “问候短信”创作：

(1) 内容：根据交往礼仪的内容，以父母长辈、老师同学、亲戚朋友等为问候对象，进行优秀问候短信创作。

(2) 作品要求：每条问候短信不超过 50 个汉字（含标点符号），语言生动、文字精练、富有创意，体现传统美德和礼仪知识，朗朗上口，并由本人原创。

3. 以小组为单位，写出大家知道的文明用语。将文明用语进行分类，并在班中组



织学生表演礼貌情景剧。

场景一：当你想向同学借东西时，你该怎么说、怎样做呢？

场景二：如果课间你不小心碰掉了同学的铅笔盒，你该怎么办？

场景三：当家里来了客人时，你会怎样招待他？

观看表演的学生逐一评价表演者的语言，分别找出优点，挑出毛病，谈谈感受。

第二节 展示自己的职业风采

智慧之光

行业尽管不同，天才的品德并无分别。

——巴尔扎克

把专业训练和道德培养结合在一起。

——裴斯泰洛齐

一、认识职业礼仪

（一）职业礼仪的特点

1. 言行的规范性

规范性是职业礼仪的本质特点。它告诉人们应该怎样做，不应该怎样做；怎样做是对的，怎样做是错的。

职业礼仪言行的规范性主要表现在以下几个方面：

（1）语言的规范性。语言是交流之基，人们无论谈论什么事都要运用礼貌语言。例如，同事间见面时相互问候，告别时说声“再见”，以及在交谈中双方所使用的都是比较规范的礼貌语言。

（2）行为的规范性。在公关礼仪活动中，人们究竟应该怎样施礼都有一定的规范。例如，见面时以握手等行为表示问候，告别时用招手表示再见。关系特别的甚至以拥抱、亲吻表示问候和告别。在职业礼仪中，对于怎样握手、拥抱等都有规范性的规定。



视频
职业礼仪





2. 范围的特定性

职业礼仪作为人们在职业范围内的交际活动的行为规范和法则，具有其自身的特定性。其使用不同于日常的个人礼仪以及公众礼仪，而是带有一定的商业色彩。恰当地使用职业礼仪，可以加强职员间的交流、理解和尊重，表达个人的内在修养和公司的良好形象，使职业的氛围更加融洽。

3. 形式的多样性

职业礼仪的种类繁多，表现形式也多种多样。根据使用的不同目的和不同手段，在求职面试、公务人际关系、办公室通信设备、工作接待中都要表现出恰当的礼仪。而对于这些不同种类的礼仪形式，提出的要求也不尽相同。

（二）职业礼仪的作用

职业礼仪是职业化的标志，好的礼仪给自己信心，让客户信任，是职业发展的基础。职业礼仪是打开人际关系的钥匙，是个人素质、公司素质的体现，是赢得尊重的法宝。

1. 职业礼仪是沟通的桥梁

实际生活告诉人们，没有现代交通，通信便没有现代化；没有沟通同样也就没有现代化。可见社会需要礼仪，人类需要沟通。沟通是礼仪的首要功能，也是礼仪的首要目的。

2. 职业礼仪是个体与群体关系的调节器

每个人都是社会舞台上的演员，既要演好自己的戏，又要善于与其他角色协调配合。人们在交往过程中，需要以礼仪这种交际手段来不断调节，按一定的规范协调人际关系。人，既是个体的人，也是社会的人。我中有你，你中有我，这是人类社会的显著特点，是礼仪调节人际关系的出发点。公共关系的发展，靠个体彼此之间的协调，也靠个体与群体之间的协调。这样才能使你、我、他融合在一起，形成一个社交整体，从而在各自的位置上推动社会前进。交际礼仪能使陌生人相识乃至相知，能使相识相知的人进一步加深情谊。

人在社会中生活，需求是多种多样的，既有包括物质在内的基本需求，也有包括精神在内的高层次需求。而要满足人们的这些需求，作为桥梁和调节器的交际礼仪就起到了显著的作用。因此，在实际工作中，我们应特别注意交际礼仪的运用，并通过它来促进本人或本组织的发展，树立良好的形象。

（三）职业礼仪的基本要求

1. 相互尊重、真诚相待

真诚是对人对事的一种实事求是的态度，是待人真心真意的友善表现，是礼仪的情感基础。其表现为对他人的正确认识，相信他人，尊重他人。对人尊敬和友善，是处理人际关系的一项重要原则。人与人彼此尊重才能保持和谐愉快的人际关系。在



我要提问

在学习或者生活中，我们经常需要与人交流。向你的长辈请教一下，看他们是怎样与人交流的，有什么好的经验。



职业行为中，既要通过良好的礼仪修养，展现自尊自信，也要常怀敬人之心，给他人充分礼遇，不伤他人尊严，不侮辱他人人格。要诚实守信，表里如一。

2. 宽容大度、自信自律

在与他人交往的过程中，要用宽广的胸怀去包容他人，学会换位思考。遵守礼仪要进行自我克制，自律的过程是完善自己、提高自己整体素质的过程。自信是社交场合的可贵的心理素质，一个有充分信心的人，才能在交往中不卑不亢、落落大方，遇强者不自惭，遇到磨难不气馁，遇到侮辱敢于挺身反击，遇到弱者会伸出援助之手。礼貌修养好的人都能以礼待人，行为上不出格，仪态上不失态，言语上不失礼。行为处事心胸豁达，宽以待人，多为他人着想，多做助人之事，容人之短，谅人之过。己所不欲，勿施于人。

3. 把握分寸、平等适度

距离即是美，掌握好交往时的感情尺度，往往可以达到更佳的效果。在交往中要把握分寸，根据具体情况、具体情境而行使相应的礼仪，做到因人、因事、因时、因地制宜。如在与他人交往时，既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能轻浮谄媚，要自尊不要自负，要坦诚但不能粗鲁，要信人但不要轻信，要活泼但不能轻浮。职场中还要做到以平等态度对待交往对象，一视同仁，大方得体。平等在交往中，表现为不骄狂，不我行我素，不自以为是，不厚此薄彼，不傲视一切，不目中无人，更不能以貌取人，或以职位、地位、权势压人，而是应该处处时时平等谦虚待人，唯有如此，才能促使工作顺利进展。

走进生活



在西班牙内战时，有一名国际纵队的普通军官不幸被俘，并被投进了阴森可怕的单人监狱。在将要被处死的前一夜，他搜遍全身才发现半截皱巴巴的香烟。此时，他很想吸上几口，以缓解临死前的恐惧，可是他发现自己身上没有火。于是，他艰难地走向铁窗，向铁窗外的看守士兵再三请求。最后，铁窗外那个木偶似的士兵总算毫无表情地掏出火柴划着了火，并且把火伸向了铁窗内的军官。当四目相对时，军官不由得向士兵送上了一丝微笑。令人惊讶的是，那士兵在愣了几秒钟后，嘴角也不由自主地向上翘了，最后竟然不可思议地露出了微笑。后来，两人开始交谈，谈到了各自的家乡，谈到了各自家中的妻子和孩子，甚至还相互传看了他们珍藏的与家人的合影照片。在谈话的时候，这名军官已经是苦泪纵横了。没想到那名士兵竟然动了真情，悄悄地放走了军官。

微笑在这一刻沟通了两颗心灵，也挽救了一条生命。

二、亮出职业风采

（一）办公室礼仪

办公室是处理日常公务和进行公务洽谈、交接的场所。但凡电话、接待、会议、网



络、公务、公关、沟通等都有各式各样的礼仪。办公室范围内每个人的言行举止都影响到整个单位给人的礼仪形象，代表着该单位的团体精神、团体氛围和礼仪水平。良好的礼仪举止能赢得其他职员的好感，营造良好的人际关系，使得职业生活愉快并且富有效率。因此必须讲究办公室礼仪。

1. 个人形象礼仪

上班期间，应保持整洁、端庄的个人礼仪形象。如果公司有工作制服，应穿着工作制服；如果公司没有统一的工作制服，那么应尽量穿着得体的服装上班。男士以西装为主，以黑、灰、蓝三色的西服套装和领带为宜，夏天不要穿印花或大方格的衬衫、短裤或拖鞋。女士着装以美观大方为主，最好穿西装套裙、连衣裙或长裙，不宜穿着薄、透、露的衣服，否则使内衣若隐若现很不雅观。戴的首饰也不宜过多，走起路来摇来摇去的耳环会分散他人注意力，叮当作响的手镯也不宜戴。休闲装、运动装不适合在办公室穿着。



上班前，应搞好个人卫生，不能邋里邋遢或者不修边幅。

知识链接 >>

鞋子和袜子被称作“脚部时装”和“腿部时装”。在正式或非正式场合，男性一般穿没有花纹的黑色平跟皮鞋，女性一般穿黑色半高跟鞋。露脚指头的皮凉鞋是绝对禁止在礼仪场合穿的。旅游鞋、布鞋和一些时装鞋与西服是不搭配的。在正式场合，女性应该穿长筒丝袜或裤袜。白天可以穿肉色或浅色的，晚上可以穿颜色稍微深一点的，但不宜穿短袜，更不可将里边的棉毛裤露出来。

2. 个人行为举止礼仪

对同事要使用恰当的称呼语，言谈要考虑到所在场合和对方的身份及感受。同事之间不能称兄道弟或乱叫外号，而应以姓名相称。对上司和前辈则可以用“先生”或其职务来称呼，最好不同他们在大庭广众之下开玩笑。要尽量避免敏感话题，不背后谈论是非，不对他人评头论足，不互相推卸责任，不打探别人的隐私，不长时间拨打或接听私人电话，以免引发矛盾。

在办公室进行电话沟通或面对面沟通时，要注意控制好自已的音量，使之不要过大，以免影响他人的工作。交谈时只要两人能听到就可以。同时还要注意，在与他人交谈时应根据双方关系保持合乎礼仪的距离。要注意以下四点：

(1) 不要跟在别人身后人云亦云，要学会发出自己的声音。老板赏识那些有自己头脑



和主见的职员。不管在公司的职位如何，每个人都应该发出自己的声音，应该敢于说出自己的想法。

(2) 办公室里有话好好说，切忌把与人交谈当成辩论比赛。在办公室里与人相处要友善，说话态度要和气，要让他人觉得有亲切感，即使是有了一定的级别，也不能用命令的口吻与别人说话。说话时，更不能用手指着对方，这样会让人觉得没有礼貌，让人有受到侮辱的感觉。如果一味好辩逞强，会让同事敬而远之，久而久之，不知不觉就成了不受欢迎的人。

(3) 不要在办公室里当众炫耀自己，不要做骄傲的孔雀。即使自己的专业技术很过硬，也不足以成为炫耀的资本。骄傲使人落后，谦虚使人进步。在职场生涯中应该小心谨慎，踏实稳重，以求进步。

(4) 办公室是工作的地方，不是互诉心事的场所。自己的生活或工作有了问题，应该尽量避免在工作的场所里议论，不妨找几个知心朋友下班以后再找个地方好好聊。说话要分场合，要看“人头”，要有分寸、得体。

小河论

曾任美国总统的老布什，能够坐上总统的宝座，成为美国“第一公民”，与他的仪态表现分不开。在1988年的总统选举中，布什的对手杜卡基斯猛烈抨击布什是里根的影子，没有独立的政见；而布什在选民中的形象也的确不佳，在民意测验中一度落后于杜卡基斯十个百分点。不料两个月后，布什以光彩照人的形象扭转了劣势，反而领先十多个百分点。原来布什有个毛病，他的演讲不太好，声音又尖又细，手势及手臂动作总显出死板，身体动作不美。后来布什接受了专家的指导，纠正了自己的动作，有效地改变了人们对他的评价。

上述事例能给我们以什么样的启示呢？



(二) 公共区域礼仪

1. 用餐

尽量不在用餐时间向同事提出工作要求，以免打扰他人吃饭、休息；如果公务繁忙不得不在办公桌上用餐，应注意不要边吃东西边工作，尽量不要吃带有强烈刺激性气味的食物；用餐后要及时清理卫生并注意通风。

2. 上、下楼

上、下楼时，应遵循“单行右行”的原则，以免阻挡他人；如果为别人带路，应走在



前头；与尊长、女士同行时，如果楼梯过陡，下楼时应主动走在前面，上楼时则应主动走在后面。上下楼时应注意与前面和后面的人保持一定距离，以免碰撞。

3. 乘电梯

上下班时，电梯里面人非常多，先上来的人，要主动往里走，为后面上来的人腾出地方，后上的人，要视电梯内人的多少而行，如超载铃声响起，最后上来的人主动下来等后一趟。如果最后上来的人比较年轻，年轻人要主动要求自己下电梯。



(三) 同事相处礼仪

在职场中，接触最多的是同事。同事之间保持基本的礼仪，有利于人际关系的和谐，同时也能通过愉快的合作达到资源的最佳组合。与同事相处应该做到以下几点：

1. 尊重同事

相互尊重是处理好任何一种人际关系的基础，同事关系也不例外。同事关系不同于亲友关系，它不是以亲情为纽带的社会关系，亲友之间一时失礼，可以用亲情来弥补，而同事之间的关系是以工作为纽带的，一旦失礼，创伤便难以愈合，所以，处理好同事之间的关系，最重要的是尊重对方。

2. 物质往来应清楚

同事之间可能有相互借钱、借物或馈赠礼品等物质上的往来，遇到这类事情切忌马虎，每一项都应记得清楚明白，即使是很小的款项，也应记在备忘录上，以提醒自己及时归还，避免因遗忘而引起误会。向同事借钱、借物，应主动给对方打张借条，以增进同事对自己的信任。有时，出借者也可主动要求借入者打借条，这也并不过分，借入者应予以理解。如果所借钱物不能及时归还，应每隔一段时间就向对方说明一下。在物质利益方面无论是有意或者无意地占对方的便宜，都会引起对方的不快，从而有损自己在对方心目中的人格形象。

3. 帮助同事解决困难

遇到困难的时候，一般人通常首先会选择亲朋帮助，但如果作为需要帮助者的同事，应主动询问。对力所能及的事应尽力帮忙，以增进双方之间的感情，使关系更加融洽。

4. 不在背后议论同事的隐私

每个人都有隐私，隐私与个人的名誉密切相关，背后议论他人的隐私，会损害他人的名誉，引起双方关系的紧张甚至恶化，因而是一种不光彩而且有害的行为。

5. 对同事间的误会应大度处之

同事之间长期相处，一时的误会在所难免。如果自己误会了他人，应主动向对方道歉，征得对方的谅解；如果对方误会了自己则应主动向对方说明，不可小肚鸡肠，耿耿



于怀。

（四）电话礼仪

电话被现代人公认为便利的通信工具，在日常工作中，使用电话的语言很关键，它直接影响着一个公司的声誉；在日常生活中，人们通过电话也能粗略判断对方的人品、性格。因而，掌握正确的、礼貌待人的打电话方法是非常必要的。随着科学技术的发展和人们生活水平的提高，电话的普及率越来越高，人离不开电话，每天要接、打大量的电话。打电话看起来很容易，对着话筒同对方交谈，觉得和当面交谈一样简单，其实不然，打电话大有讲究，可以说是一门学问、一门艺术。



在接听电话时所代表的是公司而不是个人，所以不仅要言语文明、音调适中，更要让对方能感受到接听者的微笑。同时，也不要忘记每一个重要的电话都要做详细的电话记录，包括来电话的时间、来电话的公司及联系人、通话内容等，这样才能为将来开展业务奠定良好的基础。需要注意的是：办公电话是为方便处理公务而设的，不要用单位电话处理私人事务或聊天，以免电话长时间占线影响他人工作，尤其不要用办公电话打私人长途电话。

接听电话的步骤如下：

1. 接听电话前

（1）准备笔和纸。如果没有准备好笔和纸，那么当对方需要留言时，就不得不要求对方稍等一下，让宾客等待，这是很不礼貌的。所以，在接听电话前，要准备好笔和纸。

（2）停止一切不必要的动作。不要让对方感觉到你在处理一些与电话无关的事情，对方会感到接听者在分心，这也是不礼貌的表现。

（3）使用正确的姿势。如果接听姿势不正确，电话不小心从手中滑下来，或掉在地上，发出刺耳的声音，也会令对方感到不满意。

（4）带着微笑迅速接起电话。让对方能在电话中感受到接听者的热情。

2. 接听电话时

（1）三声之内接起电话，此外，接听电话还要注意接听电话的语调，让对方感觉到诚意；注意说话的速度；注意接听电话的措辞，绝对不能用任何不礼貌的语言方式来使对方感到不受欢迎；注意双方接听电话的环境；注意当电话线路发生故障时，必须向对方确认原因；注意打电话双方的态度。当听到对方的谈话很长时，也必须有所反应，如使用“是的、好的”等来表示你在听。



(2) 主动问候，报部门介绍自己。

(3) 如果想知道对方是谁，不要唐突地问“你是谁”，可以说“请问您是哪位”或者可以礼貌地问：“对不起，可以知道应如何称呼您吗？”

(4) 须搁置电话或让宾客等待时，应给予说明，并致歉。每过 20 秒留意一下对方，向对方了解是否愿意等下去。

(5) 感谢对方来电，并礼貌地结束电话。在电话结束时，应用积极的态度，同时要使用对方的名字来感谢对方。

(五) 迎宾礼仪

迎宾礼仪是指在迎宾过程中形成和遵循的礼仪规范。得体的迎宾待客之道除了能表示对客人的尊敬和重视，还能体现公司的良好气质，为商业合作打下良好的基础。因此，培养员工优雅的迎宾待客礼仪，是极其重要的。



1. 迎宾的基本顺序

要圆满完成一次迎宾仪式，须先确定以下各项细节：

(1) 先确定来宾抵达的日期、车次、航班、地点等信息。

(2) 确定迎宾人员，安排与来宾身份、职务相当的人员前去迎接。

(3) 提前到达迎宾地点，恭候客人的到来。

(4) 使用接站牌、欢迎横幅、身份胸卡和自我介绍等方式对客人身份进行确认。

(5) 迎接客人时应主动上前与来宾热情握手，并做简单寒暄，相继做自我介绍，热情回答来宾所提出的问题，主动为来宾提供服务。

(6) 安排住宿。接回客人后，通常应在安排客人入住并适当休息之后，再安排其他活动。如果由于某种原因，相应身份的人员不能前往，前去迎接的人员应向来宾做出礼貌的解释。

2. 迎宾仪式的内容

迎宾仪式会因宾主双方的级别、相互关系、来访目的的不同而不同，但基本上都应该包括以下内容：热情见面，相互问候；向来宾献花；宾主双方相互介绍迎宾人员；主人陪同来宾与欢迎人员见面。与客人同行时，要让客人走在内侧即右边，而陪同人员则走在左侧；出入房门时，让先为敬，即应该让客人先入先出。

3. 车的座次礼仪

五座位轿车的一般座次：有专门司机开车时，后排右座是第一上座；如果领导或者朋友亲自开车，第一上座为前排右座；客人主动选择的位置就是上座。

旅游中巴和大巴的座次：以司机座后第一排（前排）为尊，后排依次为小；其座位的尊卑，依每排右侧往左侧递减。



4. 社交场合的座次礼仪

在安排会议室并与来宾进行会谈时，应以客为尊，并将尊贵的位置让给客人。如果会谈安排在室内进行，应以以下原则确定座位的尊位：面向房间正门的位置为上座；以离正门最远的为尊位；居中位置为上座；以右边为上座（这是国际惯例，在中国的部分场合遵循的是以左为上）；以前排为上座。另外，当客人来访时，主人应该主动从座位上站起来，引领客人进入会客厅或者公共接待区，并为其送上饮料，如果是在自己的座位上交谈，应该注意声音不要过大，以免影响周围同事。切记要始终面带微笑。

（六）商场服务礼仪

商场服务礼仪是指商场的员工在接待顾客、服务顾客的过程中，对自身的言行举止进行规范，从而达到尊重顾客、礼貌交易目的的一系列礼仪要求，它是商业竞争的重要手段。要搞好商业服务，需注意以下几点：

1. 态度诚恳

要做到对顾客微笑相迎，主动招呼。接待多方来宾时，服务人员应当有先有后，依次接待，既要讲究先来后到，又要坚持平等待人，做到买与不买一个样，买多买少一个样，大人小孩一个样，买与退一个样。售出的商品要包装好，以便于顾客携带。

2. 业务精通

做到“一懂”“三会”“八知道”。“一懂”是要懂得商品流转各个环节的业务工作。“三会”是对自己所经营的商品要会使用、会调试、会组装。“八知道”是要知道商品的产地、价格、质量、性能、特点、用途、使用方法、保管措施。

3. 诚信经营

在介绍商品时，既不夸大其词、隐瞒缺点，也不以次充好、以劣抵优。不言而无信，欺骗顾客，不对顾客进行诱购、误导，甚至强买强卖。

4. 售后服务周到

为顾客做好预约登记，按照约定的时间、地点进行专人送货、安装或者上门维修服务。在接待顾客投诉时要做到耐心热诚，及时做好记录，迅速调查核实。在接待顾客退换商品时，要态度热情不推诿，更不能讽刺、挖苦顾客。服务人员为顾客要有问必答，不能对顾客直接说“不”等服务忌语。对一些不能退换的商品，售前应向顾客说明，如遇特殊情况要求退货，也应耐心解释。为了更好地服务外国顾客和聋哑人士，服务人员应掌握日常的外语对话和基本的手语。

（七）酒店宾馆服务礼仪

酒店是指规模较大、设备较好、档次较高，旨在为客户提供饮食起居、娱乐及购物等综合服务的场所。从前厅、客房到餐厅，其服务人员都应该掌握一定的礼仪规范，以便营造良好的休闲环境。在此主要介绍酒店宾馆对服务礼仪的总体要求、前厅服务礼仪和餐



厅服务礼仪。

酒店宾馆的服务应使客人有“宾至如归”的感觉，应使客人处处感到安全、舒适、清洁、安静。把宾馆建成“客人的家”也应该是酒店宾馆服务追求的目标，因此，服务人员需要学习一些基本礼仪。

1. 仪表仪容

服务人员应时刻注意自己的仪表仪容。端庄大方的仪表既是自尊自爱的表现，更是对客人的尊重，因为没有人愿意与衣衫不整、邋里邋遢的人打交道。服务人员的仪表仪容主要包括以下三方面：

(1) 制服整洁。制服应合体，做到“四长”（衣至虎口、袖至手腕、裤至脚面、裙至膝盖）、“四围”（领围可插入一指，衣服的胸围、腰围、臀围以衬一件羊毛衫为宜）；纽扣齐全，无漏缝，无破边；不卷袖口、裤脚；衬衣下摆系入裤内，内衣不外露；铭牌正戴在右胸上方；保持皮鞋光洁，男员工穿深色袜子，女员工穿肉色袜子等；制服勤洗勤换，保持挺括平整。

(2) 容貌要修饰。容貌以朴素大方、淡雅自然为原则，杜绝浓妆艳抹。男员工不得化妆，不得留胡须，不得留大鬓角；女员工不得烫发，不得染发。

(3) 注意个人卫生。服务人员应勤洗澡、勤换衣，保持个人的清洁卫生；上班前不吃葱、蒜、韭菜等有浓味、异味的食物，不用刺鼻的香水，以清新的姿态出现在客人面前。

2. 仪态

服务人员不仅要有良好的仪表仪容，还要有良好的仪态，要站有站相，坐有坐相，走有走相，给人精神饱满、热情洋溢之感。这里重点讲一下对手势和表情的要求。

(1) 恰当的手势。使用手势时应注意动作不宜过大，否则有手舞足蹈之感。应避免引起客人的误会，如指示方向或介绍时，应掌心向上，手指自然并拢，手臂适度弯曲。用手指来指点，虽有强调的作用，但有时也会引起别人的不快。

(2) 自然的表情。表情是人内心感受的外露。就个人而言，总有称心和不称心的时候，但作为服务人员，则应在工作中始终保持自然、友善的表情，即人们常说的“微笑服务”。“眼睛是心灵的窗户，眼神是仪态的灵魂”，服务人员应时刻注意以诚实、热情的目光正视客人。

3. 语言

良好的语言表达能力，不仅可以提高自己的服务水平和能力，亦可增进与客人的沟通和





了解。服务人员在语言表达中要注意以下问题：

(1) 用语得体。服务员在与客人交流时应满足客人自尊心的需要，让客人感到处处受到尊重。

(2) 热情灵活。服务要讲究“五声”——迎客声、称呼声、致谢声、道歉声、送客声，但语言表达应富有感情，随机应变，而不是机械地背诵服务用语。千篇一律的声音，不分场合时宜的招呼反而会使人感到厌烦。

(3) 有礼有节。尊重客人的同时，服务人员亦应注意自己的人格尊严和民族尊严，不说有损国格、人格的话，不说低三下四、谄媚奉承的话。

知识链接 >>

酒店、宾馆常用语

服务人员常用的称呼用语有：“先生”“太太”“女士”“小姐”“阁下”“同志”“将军”“陛下”“殿下”等。在使用前应尽可能弄清客人的身份、所在地（国家、民族）的风俗习惯，以便正确称呼。如“先生”在日本一般用来称呼教师、医生、国会议员和律师，其他人则以“某某桑”称呼。

服务常用的问候语较多，一般可分为：见面问候语——“您好”“您早”“早上好”“下午好”“晚上好”“您好，欢迎光临”“早上好，先生，我能帮您什么忙吗”等；特别问候语——“祝您新年快乐”“祝您生日快乐”“圣诞快乐”等；道别问候语——“晚安”“再见”“明天见”“谢谢光临，欢迎再来”“一路顺风”等。使用问候语也要注意客人的风俗习惯，一些在我们看来很普通的问候，如“上哪儿去”“吃过了吗”，别的国家或民族的客人则可能觉得不妥。

服务常用的礼貌用语有：“您好”“请”“再见”“对不起”“谢谢”“请稍等”“麻烦您了”“让您久等了”“打扰您了”“给您添麻烦了”“对不起，请您再说一遍好吗”“对不起，我可以占用一下您的时间吗”“对不起，耽搁您时间了”“请别客气”“这是我应该做的”“没关系”“这不算什么”“请慢用”“有事尽管吩咐，再见”“很抱歉，我恐怕不能满足您的要求”“对不起，这件事我不能马上给您答复，我需要向经理请示一下”等。

4. 规范

规范的服务既是对客人的尊重，也是酒店宾馆服务质量的保证。服务规范体系中与礼仪相关的主要内容有：在客人活动区域不吸烟、不随意吃喝；说话轻，行走轻，操作轻，保持环境安静；一视同仁，主动热情，女士优先；不议论客人，不与客人开玩笑，不打听客人的私事，不翻动客人的物品，不随便打断客人的谈话；在客人面前绝对不可吐痰、聊



天、争吵、梳头、叉腰、修指甲、吹口哨、把手插在口袋里以及出现其他不文雅的举止。咳嗽、打喷嚏应尽量避免客人，无法避开时则应侧向一边，以手帕掩口；在走道与客人相遇，应站立一旁主动让道；不主动与客人握手，不随便逗、抱客人的小孩，不对客人表现得过分亲热，更不可举止轻浮。

边读边想 >>

“五星级酒店”的服务

一天上午，某公司在一家五星级酒店的多功能会议厅召开会议。其间，该公司职员李小姐来到商务中心发传真，发完后李小姐要求借打一个电话给总公司，询问传真稿件是否清晰。

“这里没有外线电话。”商务中心的服务员说。

“没有外线电话稿件怎么传真出去的呢？”李小姐不悦地反问。

服务员：“我们的外线电话不免费服务。”

“我已预付了 20 元传真费。”李小姐生气地说。

服务员：“我收了你的传真费，并没有收你的电话费啊！更何况你的传真费也不够。”

李小姐说：“啊？还不够？到底你要收多少呢？开个收据我看一看。”

“我们传真收费的标准是：市内港币 10 元 / 页，服务费港币 5 元，3 分钟通话费港币 2 元。您传真的两页应收港币 27 元，再以 1 : 1.08 的比价折合成人民币，我们要实收人民币 29.16 元。”服务员立即开具了传真和电话的收据。

李小姐问：“传真收费、电话收费是根据什么规定的？”

“这是我们酒店的规定。”服务员随口便说。

李小姐：“请您出示书面规定。”

“这不就是价目表嘛。”服务员不耐烦地回答说。

李小姐：“你的态度怎么这样？”

“您的态度也不见得比我好呀！”服务员反唇相讥。

李小姐气得付完钱就走了，心想：五星级服务，难道就是这样的吗？

思路指南：案例中的服务员不具备服务人员的基本素质。接待服务工作是一门综合艺术，是非常讲究方法和技巧的。要提高服务质量，就要求服务人员必须接受专业的训练，这样才能使他们无愧于五星级的标准。



（八）旅游服务礼仪

旅游服务在游览过程中对游客起着向导、讲解的作用，服务者的言行举止会给游客留下很深的印象，从而影响旅游业的发展。所以，旅游服务者，尤其是导游员，不仅要有熟练的专业技能，还要具备待人接物、与人沟通的能力和礼仪。



1. 仪表

导游员应时刻注意自己的仪表，装束打扮要与自己的职业、身份、年龄、工作、性别相称。言行举止要大方得体，不给游客以傲慢、轻浮、流气、猥琐的感觉。

2. 接站

导游员在接站前应详细了解团队情况、接待计划及相关资料，对服务项目、要求、特殊事项做到心中有数，并有针对性地做好准备工作。接站时，应一切准备就绪。应正确佩戴导游证、旅行社徽章或铭牌。与旅游者见面时，要主动打招呼、问候并确认接待无误，然后主动做自我介绍（姓名、身份、单位）。不要主动与旅游者握手，但如果旅游者要求，应马上回应，不得拒绝。

3. 游览

导游过程中，应照顾旅游团全体成员，不要有亲疏之别。在旅游过程中，要优先照顾老人、妇女和儿童，对老弱病残要主动给予帮助。要尊重客人的信仰、语言和生活习惯，对有特殊要求的客人应予以满足或帮助。游览应按接待计划规定的路线、项目、要求实施，不得随意改动，尤其不能随意减少活动内容，降低服务标准，额外收费，变游览为购物。游览时，导游不得以种种借口让旅游者自行游览，自己躲到一旁休息。当旅游者遇到困难时，要及时了解，想方设法帮助解决，不可故意推托，冷眼旁观。对旅游者的非故意过失，应有容忍之心，不要斤斤计较，得理不让人。导游时要注意举止得体，尽量不要因不恰当的举止而引起旅游者的误会。无论在行车途中还是在景点讲解时，导游员都应尽量面对旅游者。与旅游者交谈时，应注意选择话题，不涉及敏感、不健康、不愉快以及与隐私有关的话题，不议论旅游团成员，不随便与国外旅游者讨论宗教、政治等问题。在旅游过程中，应自觉维护旅游者的权益，抵制各种不正之风。同时，导游有责任提醒旅游者自觉遵守法，不要有越轨行为，这也是对客人的尊重和爱护。

4. 讲解

导游讲解时，要语气自然，音量适度。要允许旅游者提问，并尽可能解答。解说内容应做到言之有物、言之有据、言之有理、言之有情、言之有礼、言之有神、言之有趣、言之有喻。切忌信口开河、不懂装懂。另外，讲解时，导游不得抽烟。



5. 入住宾馆

团队入住宾馆后，如未预约，导游不得随便进入旅游者的房间。进门前要先敲门，主人同意后，方可进入。非特殊情况，不要在深夜或休息时打扰客人。不要随意去客人的房间闲聊。尽量不要单独约见客人，尤其是异性客人。不要随便翻动客人的物品。除必要的提醒、建议外，不得随意干扰客人自由活动的时间和内容。在上车、下车、住店、离店时，应提醒客人注意自己的行李物品和证件。

6. 送客

结束游览时，导游应提醒旅游者带好自己的证件和物品，并感谢旅游者对旅行社和自己工作的支持。

试金石

1. 4名同学为一组，小组同学互相观察，指出每位同学在仪容仪表上的优点和不足，共同探讨有关仪容仪表的具体要求。
2. 由1名同学扮演经理，4名同学扮演职员，进行一次上下级之间的礼仪实践。
3. 同学们任选交往礼仪或者职业礼仪中的一个方面，并在自己所在的地方展开社会调查，写一篇1500字的调查报告。



本章小结

- 1 自尊是一种健康、良好的心理状态。自尊首先表现为自我尊重和爱护；自尊还包含要求他人、集体和社会对自己尊重的期望。
- 2 自信是对自身力量的确信，深信自己一定能做成某事，实现所追求的目标。
- 3 个人礼仪主要表现在一个人的仪容仪表、言谈举止、待人接物等方面，这是一个人的精神面貌、内在品质、文化素养、风度魅力的外在表现。
- 4 真诚是人与人相处的基础，是礼仪的一条重要原则。
- 5 交往礼仪的作用：有助于塑造良好形象；有助于提升国民素质；有助于调节人际关系；有助于促进精神文明建设。
- 6 注重交往礼仪具有十分重要的意义：是继承我国礼仪传统的需要；是构建和谐社会必然需要；是适应现代信息社会的需要；实现个人自身完美的需要。
- 7 职业礼仪的特点：言行的规范性；范围的特定性；形式的多样性。
- 8 职业礼仪言行的规范性主要表现在：语言的规范性；行为的规范性。



- 9 职业礼仪的作用：职业礼仪是沟通的桥梁；职业礼仪是个体与群体关系的调节器。
- 10 职业礼仪的基本要求：相互尊重、真诚相待；宽容大度、自信自律；把握分寸、平等适度。
- 11 与同事相处应该做到以下几点：尊重同事；物质往来清楚；帮助同事解决困难；不在背后议论同事的隐私；对同事间的误会应大度处之。
- 12 搞好商业服务，需注意：态度诚恳；业务精通；诚信经营；售后服务周到。