



模块

1

服务礼仪基础知识

礼仪是人类在长期交往过程中形成的一种规范。随着经济的发展,人与人、群体与群体之间的交往直日益密切,礼仪的作用也将越来越重要,它是人际交往的基础和保障。如今,服务和礼仪正在逐渐成为各类企业客户服务的重要组成部分。将服务礼仪应用于实践,须全方位地掌握服务礼仪的相关基础理论知识及在仪态、仪表、沟通等方面的运用。

1.1 礼仪的基础知识

人类的一切活动既要受自然规律的影响和制约,又要受社会规律及由社会规律所决定的各种社会规范的影响和制约。社会规范包括道德规范、法律规范和礼仪规范。

1.1.1 礼仪的含义和特征

1. 礼仪的含义

礼仪是由“礼”和“仪”两个字组成的合成词,它们虽有联系却有着不同的含义。

(1)“礼”的含义比较丰富,其跨度和差异也比较大。根据《辞海》所列,其有以下七个义项:

①本谓敬神。班固《东都赋》:“礼神祇,怀百灵。”引申为表示敬意的通称,如敬礼、礼貌。《左传·信公二十六年》:“(重耳)及郑,郑文公亦不礼焉。”

②社会生活中由于风俗习惯而形成的为大家共同遵奉的仪式,如婚礼、丧礼。《聊斋志异·封三娘》:“遂涓吉速成礼。”

③泛指古代社会贵族等级制的社会规范和道德规范。《论语·为政》:“齐之以礼。”朱熹注:“礼,谓制度品节也。”



④礼物，如送礼、礼单。《晋书·陆纳传》：“及受礼，唯酒一斗、鹿肉一样。”

⑤指礼书，如《礼记》，如图 1-1 所示。

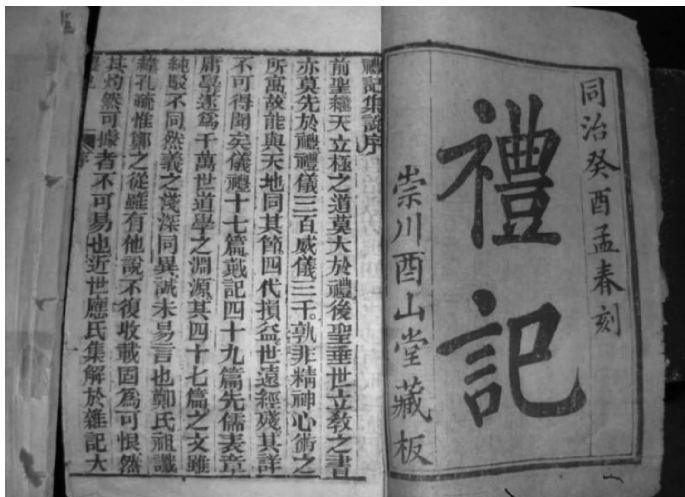


图 1-1 《礼记》

⑥古书名，即《仪礼》。

⑦姓。春秋时卫有大夫礼也、礼至。

随着历史的发展，“礼”的内涵已经有了延伸和扩展。在许多场合，它已经成了“礼貌”“礼节”“礼宾”“礼仪”的代名词。

(2)“仪”的义项主要有九个方面：

①礼节、仪式，如行礼如仪。《左传·昭公二十五年》：“子大叔见赵简子，简子问揖让周旋之礼焉，对曰：‘是仪也，非礼也。’”

②礼物，如贺仪、奠仪。苏轼《赐王宗晖生日礼物口宣制》：“受兹多仪，永锡难老。”

③法度、准则，亦谓以为准则，如设仪立度。《国语·周语下》：“所以宣布哲人之令德，示民轨仪也。”又：“不仪生物之则。”

④仪器，如浑天仪、地球仪。《后汉书·律历志中》：“诏书下太常，令史官与融以仪校天，课度远近。”

⑤容貌、举止，如仪容。《诗经·大雅·烝民》：“令仪令色，小心翼翼。”

⑥匹配。《诗经·邶风·柏舟》：“实维我仪。”

⑦倾心、向往，如心仪已久。《汉书·外戚传上》：“公卿议更立皇后，皆心仪霍将军女。”

⑧通“宜”，适宜。《礼记·大学》：“仪监于殷，峻命不易。”孔颖达疏：“仪，宜也。”

⑨姓。秦代有仪楚。



拓展阅读

孔子论“礼”十则

【原文】子曰：“君子博学于文，约之以礼，亦可以弗畔矣夫。”

【译文】孔子说：“君子广泛学习古代文化典籍，又以礼来约束自己，也就可以不离经叛道了。”

【原文】子曰：“以约失之者鲜矣。”

【译文】孔子说：“用礼来约束自己，再犯错误的人就少了。”

【原文】林放问礼之本。子曰：“大哉问！礼，与其奢也，宁俭；丧，与其易也，宁戚。”

【译文】林放问什么是礼的根本。孔子回答说：“你问的问题意义重大，就礼节仪式的一般情况而言，与其奢侈，不如节俭；就丧事而言，与其仪式上置办周备，不如内心真正哀伤。”

【原文】子入太庙，每事问。或曰：“孰谓鄒(zōu)人之子知礼乎？入太庙，每事问。”子闻之，曰：“是礼也。”

【译文】孔子到了太庙，每件事都要问。有人说：“谁说此人懂得礼呀，他到了太庙里，什么事都要问别人。”孔子听到此话后说：“这就是礼呀！”

【原文】子曰：“道之以政，齐之以刑，民免而无耻；道之以德，齐之以礼，有耻且格。”

【译文】孔子说：“用法制禁令来管理民众，用刑罚来统一民众的言行，民众为了避免刑罚而不作恶，其实内心并没有羞耻感；用高尚的品德来感化民众，用礼节来规范民众的言行，民众不仅有羞耻感，而且能自我约束、自我矫正。”

【原文】有子曰：“礼之用，和为贵。先王之道，斯为美。小大由之，有所不行。知和而和，不以礼节之，亦不可行也。”

【译文】有子说：“礼的应用以和谐为贵。古代君主的治国方法可宝贵的地方就在这里。但不论大事、小事只顾按和谐的办法去做，有的时候就行不通。（这是因为）为和谐而和谐，不以礼来节制和谐，也是不可行的。”

【原文】有子曰：“信近于义，言可复也；恭近于礼，远(yuàn)耻辱也；因不失其亲，亦可宗也。”

【译文】有子说：“讲信用要符合于义，（符合于义的）话才能实行；恭敬要符合于礼，这样才能远离耻辱；所依靠的都是可靠的人，也就值得尊敬了。”

【原文】乡人饮酒，杖者出，斯出矣。

【译文】行乡饮酒的礼仪结束后，（孔子）一定要等老年人先出去，然后自己才出去。

【原文】子曰：“恭而无礼则劳，慎而无礼则憊(xì)，勇而无礼则乱，直而无礼则绞。君子笃于亲，则民兴于仁，故旧不遗，则民不谗。”

【译文】孔子说：“一味恭敬，不依礼而行就会劳烦、厌倦；一味谨慎，不依礼而行就会显得胆怯、懦弱；一味勇敢，不依礼而行就会冒失、闯祸；一味心直口快，不依礼而行就会尖刻伤人。居上位的人能与父母兄弟保持深厚的感情，百姓就会趋向仁德；在上位的人



不遗弃他的旧同事、老朋友,百姓之间就不会冷漠、淡薄。”

【原文】子贡曰:“贫而无谄,富而无骄,何如?”子曰:“可也,未若贫而乐,富而好礼者也。”

【译文】子贡对孔子说:“一个人能够做到贫困时不卑屈,富贵时不骄横,你认为怎么样?”孔子回答说:“可以了。但是还不够,不及贫困时还能自得其乐,富贵时还能好礼乐善的人。”

(3)礼仪属于道德范畴,是礼节和仪式的总称。从广义上讲,礼仪是指一个时代的典章制度;从狭义上讲,礼仪是指人们在社会交往中由于受历史传统、民族文化、宗教信仰、风俗习惯、时代潮流等因素的影响而形成的,为人们所认同并遵守,由思想所支配的外在表现的行为准则、规范和形式的总和。

①礼仪是人类文明继承、发展的结果,是人类文化的积淀,是一定社会的人们通过长期的生活实践所形成的约定俗成,并被人们共同认可、一致遵守和沿用的。约定俗成的礼仪一旦形成就会有很强的生命力。许多礼仪代代相传、生生不息,要想通过硬性规定去改变是很困难的。礼仪也是一个国家、地区、民族和个人道德文化水平发达程度的重要标志之一。

②礼仪是一种行为准则或规范,虽然它不是法律,但必须遵守,否则会受到舆论的谴责或者导致不良的后果。即使是来自异国他乡的路人,也应入乡随俗,了解当地人的习俗和规范,并按照这些准则和规范来约束自己的言行,以免招惹不必要的麻烦。

③现代礼仪是对我国古代礼仪的传承与扬弃。两者主要有如下差异:其一,两者的基础有差异。古代礼仪是以封建等级制度为基础的,强调“贵贱有等,长幼有差,贫富轻重”;现代礼仪虽然具有等级性的特征,但更强调以人为本、人格平等和社会公平,以尊重他人作为立足点和出发点。其二,两者的目的有差异。古代礼仪是以维护封建统治秩序为目的的;现代礼仪注重人与人之间的和谐相处,以及国际的友好交往。其三,两者的对象有差异。古代礼仪规定“礼不下庶人”,与平民百姓无关;现代礼仪适用于所有需要交际活动的参与者。

现在人们间通行的各种礼仪规范是对我国传统礼仪的扬弃和发展,是反映 21 世纪中华民族新道德、新风尚、新文化、新理念的现代礼仪,将为创建精神文明和构建社会主义和谐社会做出新的贡献。

2. 礼仪的特征

礼仪作为道德范畴,既有道德的一般特点,又有其区别于其他事物的特殊性。礼仪有以下几个主要特征:

(1)普遍性。礼仪是调整社会成员在社会生活中相互关系的行为准则,是全人类共同需要的。它可以跨越国界,不分国家、民族、宗教和政治信仰的界限,不论年龄、性别、阶层、贫富,只要存在着交往活动,人们就需要通过礼仪来沟通和表达相互的情感,还可以在两个对立的国家、民族、宗教、集团、个人之间的交往接触中起到制约的作用。

礼仪无处不有,无时不在。它运用于各种场合、各个领域。大到国家的政治、经济、文化领域,小到个人的衣、食、住、行;无论是城市乡村,还是企业机关;不论是干部群众,还是集体个人;不管是国家要事,还是家庭琐事;不分场合大小,不管人数多少,只要有人际交往的活动,就需要人们去遵守约束行为的礼仪规范。

礼仪的普遍性还反映在它的丰富多样上,它与每个人都有密切的联系。它涉及个体在学习、生活、工作等不同的方面;同时,也影响不同个体在其不同领域的不同礼仪要求等。

(2)差异性。礼仪是各个国家、地区、民族的人在社会交往中受历史传统、民族文化、宗教信仰、风俗习惯、时代潮流等因素的影响而形成的,所以不同的国家、地区的礼仪存在着差异。如中国和美国、广东和上海的礼仪规范均有区别。

同一礼仪形式可以因国家、地域的不同而使其表达的意思不同。例如,点头礼在大多数国家用点头表示“是”“同意”,但在保加利亚等国家的礼仪习惯是“点头不算摇头算”;又如向上伸出大拇指,其余四指相握的手势(见图1-2),在中国、日本、斯里兰卡、法国和美国等都有不同的意思表示。



图1-2 伸大拇指手势

在不同的场合,针对不同的对象,用同一礼仪形式也会有差异。例如,同样是握手,新老朋友之间、男士与女士之间、长辈与小辈之间是有区别的;又如打招呼,不同的区域、不同的民族也不尽相同。

不同的行业、不同的职业、不同的场合也有不同的礼仪要求,如校园礼仪、商务礼仪、宾馆礼仪、办公礼仪、生产礼仪、求职礼仪、谈判礼仪、就餐礼仪等。

(3)综合性。礼仪是一门专门研究人与人之间交往的行为规范的科学,也是一门综合性的科学。它包含了社会学、心理学、行为学、民俗学、伦理学、传播学、美学、公共关系学等学科。

礼仪体现了实施个体的综合素质。它要求人们必须具有高尚的思想道德情操,良好、规范的行为习惯,优雅、得体的语言举止,宽容、豁达的心理素质,较高的认知水准和学识水平等。可以说,只有具备了综合素质的人,才称得上是讲文明、有风度、有魅力、有修养的人。

(4)实践性。礼仪是一门应用性很强的行为科学,它不同于纯粹的理论演绎、逻辑抽



象和概念探讨,是理论与实践紧密结合的科学。

礼仪来源于实践,又直接服务于社会实践。礼仪应用于交际场合,是人类进行交往与应酬的实践活动。它不是纸上谈兵、不着边际,而是切实可行、实用有效的;不是故弄玄虚、神秘莫测,而是简明易学、便于操作的。

礼仪是通过人们的长期实践流传下来,并为人们所认同和遵守的外化的行为规范。所以,它是通过实践活动得以体现的。丰富多彩的人类交往实践活动使礼仪落到实处,成为“言之有物”“行之有礼”的规范。

(5)变化性。礼仪和任何一个民族的文化一样,也是在不断变化和发展的,在变化发展的进程中取其精华,弃其糟粕,不断完善,与时俱进。

一方面,一个时期内被公认的礼仪规范随着历史的发展,有的被肯定、继承,有的被否定、摒弃。同时,一些符合历史发展和时代特征的新内容又会被补充、吸纳,不断推陈出新。另一方面,随着国与国之间的交往越来越多,对外文化交流扩大,经济全球化和信息化的时代也随之到来,各国、各地区、各民族之间的交往日益密切,各自的礼仪也会互相渗透、互相影响、互为取长补短,并使之在传承历史的基础上不断被注入新的内涵。

1.1.2 礼仪的功能和作用

1. 礼仪的功能

在公共关系中,礼仪是社会公德、职业道德等的行为规范,协调着公共关系中的诸多关系。在人际关系中,礼仪是人际关系的调节器。礼仪的功能具体来讲主要有以下三个方面:

(1)约束功能。礼仪作为一种约定俗成的行为规范,一旦形成,对人们的行为就形成了一种强大的约束作用,人们都将自觉不自觉地受其制约。如果谁触犯了 this 规范,就被视为没有礼貌。例如,在严肃的工作会议上、高雅的音乐殿堂里骤然响起的手机铃声,就会受到大家的侧目,被视为极不礼貌的行为。凡是注意个人形象的人,无不在类似问题上自我约束。

(2)协调功能。人是社会关系的总和,人际关系是人类社会关系中极为重要的关系。但是由于人们受教育程度不同、成长环境各异,再加上个性、职业、年龄、性别等方面的差异,就形成了人们在人际交往中不同的价值取向。在人际交往中,为了维护自身利益,人们在行为方式上往往不同程度地带有“利己排他”的倾向。这就必然会使交往双方发生不同程度的矛盾和冲突。这时,礼仪的原则和规范就会约束人们的动机,指导人们立身处事的行为方式,从而很好地协调人与人之间的关系、人与社会的关系,使人们在相互理解、相互尊重的前提下和睦相处,使社会生活井然有序。

(3)教化功能。礼仪作为一种道德行为规范,对全社会的每个成员都起着潜移默化的教育作用。现代许多国家把礼仪教育列入了国民素质教育体系中,在短时间内提高了全体国民的综合素质。新加坡可谓这方面的典范,新加坡国土的美丽,新加坡人的有

“礼”，无不给去过这个美丽花园岛国的人留下深刻的印象，这与新加坡在国民中大力开展礼仪教育有很大的关系。20世纪70年代后期，当时的新加坡总理李光耀就提出了要把新加坡建成“富而有礼”的国家。新加坡政府在大力抓国民经济的同时，将以“礼仪”教育为中心的国民素质教育提高到一个非常重要的位置，甚至将“忠、孝、仁、爱、礼、仪、廉、耻”八种美德列入政府须贯彻的“治国之纲”，使礼仪教育成为每个公民都必须接受的教育内容之一。为规范国民行为，使之养成良好的礼仪习惯，新加坡政府甚至运用了法律手段来强化国民的礼仪意识。这些措施最终使新加坡在短时间内变成了神话般的现代“礼仪之邦”（见图1-3），提升了新加坡的国际地位，使其成为“亚洲四小龙”之一。



图1-3 干净、整洁的新加坡城市

2. 礼仪的作用

礼仪作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化，始终以某种精神的约束力支配着每个人的行为，是适应时代发展、促进个人进步和成功的重要途径。礼仪具体的作用有以下几点：

(1) 礼仪有助于个人提高自身修养。在人际交往中，礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳。它不仅反映一个人的交际技巧与应变能力，还反映着一个人的气质风度、阅历见识、道德情操、精神风貌等。因此，在这个意义上，完全可以说礼仪即教养，只有有道德才能高尚，只有有教养才能文明。这也就是说，通过一个人对礼仪运用的程度，可以察知其教养的高低、文明的程度和道德的水准。由此可见，学习礼仪和运用礼仪有助于提高个人的修养，真正提高个人的文明程度。

(2) 礼仪有助于美化自身，美化生活。个人形象是一个人仪容、表情、举止、服饰、谈吐、教养的集合，而礼仪对上述方面有详尽的规范。因此，学习礼仪、运用礼仪无疑将有益于人们更好地、更规范地设计和维护个人形象，更好地、更充分地展示个人的良好教养与优雅的风度。当个人重视了美化自身，人人以礼相待时，人际关系将会更加和睦，生活将变得更加温馨，这也是礼仪所发挥的作用。

(3) 礼仪有助于促进社会交往，改善人际关系。古人说：“世事洞明皆学问，人情练达即文章。”这句话讲的其实就是交际的重要性。一个人只要同其他人打交道，就不能不讲礼仪。运用礼仪，除了可以使个人在交际活动中充满自信、胸有成竹、处变不惊之外，还



能够帮助人们规范彼此的交际活动,更好地向交往对象表达自己的尊重、敬佩、友好与善意,增进彼此之间的了解与信任。

(4)礼仪有助于净化社会风气,推进社会主义精神文明建设。一般而言,人们的教养反映其素质,素质又体现于细节上,反映个人教养的礼仪是人类文明的标志之一。一个人、一个单位、一个国家的礼仪水准,往往反映这个人、这个单位、这个国家的文明水平、整体素质和整体教养。古人曾经指出“礼义廉耻,国之四维”,并将礼仪列为立国的精神要素之本。荀子也曾说过:“人无礼则不立,事无礼则不成,国无礼则不宁。”

1.1.3 现代礼仪的原则

在日常生活中,学习、应用礼仪,有必要在宏观上掌握一些具有普遍性、共同性和指导性的礼仪原则。在人际交往、旅客接待与服务工作中,人们应当自觉学习和遵守现代礼仪,按章办事,任何胡作非为、我行我素的行为都是违背现代礼仪要求的。

现代礼仪应遵循尊重、平等、适度、自律、宽容的原则。

1. 尊重原则

在现代礼仪规范中,尊重原则是最基本的原则,是指在实施礼仪行为的过程中,要表现出对他人真诚的尊重,而不是藐视对方。礼仪规范从内容到形式都是尊重他人的具体体现。在人际交往中,不尊重他人的言行,同样也不会赢得他人对自己的尊重,这一点在“你敬我一尺,我敬你一丈”的俗语中就可以体会出来。只有尊重他人,才会获得他人的尊重。

2. 平等原则

在现代礼仪中,平等原则是基础,是现代礼仪有别于以往礼仪的最主要原则。所谓平等原则,是指以礼待人,礼尚往来,既不盛气凌人,又不卑躬屈膝。

平等原则要求人们在处理人际关系中,尤其在服务工作中,不要厚此薄彼,更不能以貌取人。对任何服务对象都要一视同仁、满腔热情,决不能有任何看客施礼的意识。应本着“来者都是客”的真诚态度,以优质服务取得旅客的信任,使他们乘兴而来,满意而去。

3. 适度原则

适度原则是指运用礼仪时,为了保证取得成效,必须注意技巧,合乎规范,特别要注意做到把握分寸,认真得体。如在与人交往时,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;要自尊但不能自负;要坦诚但不能粗鲁;要信人但不要轻信;要活泼但不能轻浮;要谦虚但不能拘谨。

运用礼仪时做得过了头或者做得不到位,都是失礼的表现。比如见面时握手时间过长,或见谁都主动伸手,不讲究主次、长幼、性别之分;告别时一次次地握手或不住地感谢,都会让人觉得厌烦。所以,运用礼仪要真正做到恰到好处、恰如其分,这样才能正确地表达自己的自律、敬人之意。

4. 自律原则

礼仪作为行为的规范、处事的准则,反映了人们共同的利益。每个人都有责任、义务去维护它、遵守它。学习、应用礼仪,就必须自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点,这就是礼仪的自律原则。

在人际交往中,交往双方都希望得到对方的尊重。古人云:“己所不欲,勿施于人。”人们应该首先检查自己的行为是否符合礼仪规范的要求,主动做到严于律己、宽以待人。如果不讲慎独与克己,遵守礼仪就无从谈起,更不可能在人际交往中塑造自身良好的形象,得到别人的尊重。

5. 宽容原则

“得理也得让人。”在服务与交际活动中运用礼仪时,要严于律己,更要宽以待人。要多宽容他人不同于己、不同于众的行为,要多体谅、多理解他人,切不可求全责备、过分苛求。例如,在客运工作中,旅客有时会提出一些无理甚至失礼的要求,服务人员应冷静而耐心地解释,决不能追究不放,把旅客逼至窘境。否则,会使旅客产生逆反心理而形成对抗,引起纠纷。当旅客有过错时,服务人员要“得理也得让人”,学会宽容对方,让旅客体面地下“台阶”,得以保全旅客的面子。

拓展阅读

得理且饶人

中国有句老话:“有理也要让三分,得饶人处且饶人。”“得理且饶人”这五个字说起来容易,做起来却很难。因为,当人们身陷非遇之时,那种气恼和悲愤之情是跃然于胸的,在一番“沉冤昭雪”之后,泄愤和寻求公正也是人之常情。所以,“得理且饶人”体现的是一种人格修养,是一种崇高境界。

有这样一则寓言故事(见图 1-4):一头大象在森林里漫步,无意中踏坏了老鼠的家。大象很惭愧地向老鼠道歉,可是,老鼠却对此耿耿于怀,不肯原谅大象。一天,老鼠看见大象躺在地上睡觉,心想:机会来了,我要报复大象,对于这个庞然大物,我至少可以咬它一口。但是,大象的皮特别厚,老鼠根本咬不动。这时,老鼠围着大象转了几圈,发现大象的鼻子是个进攻点。老鼠钻进大象的鼻子里,狠劲地咬了一口大象的鼻腔黏膜。大象感觉鼻子里一阵刺激,它猛烈地打了一个喷嚏,将老鼠射出好远,老鼠被摔个半死。老鼠忍着浑身的伤痛,对前来探望它的同类们说:“要记住我的惨痛教训,得饶人处且饶人!”

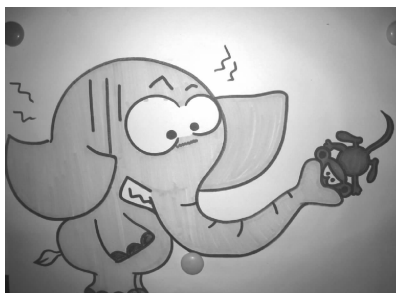


图 1-4 老鼠和象

1.1.4 东西方礼仪的差异

礼仪是人与人之间交流的规则,也是一种工具。形成礼仪的重要根源——宗教信仰的不同,使得世界上信仰不同宗教的人们遵守着各不相同的礼仪。东方礼仪主要是指以中国、日本、韩国、泰国、新加坡等亚洲国家为代表的具有东方民族特点的礼仪文化。它以其富含人情味的传统礼仪向世人展示了悠久的历史文化和无穷的魅力。西方礼仪主要是指流传于欧洲、北美各国的礼仪文化。东西方礼仪的差异,其根本是东西方文化的差异。

1. 东方礼仪重视血缘和亲情,西方礼仪则强调平等

自古以来,东方人非常重视家族和血缘关系,“血浓于水”的传统观念根深蒂固,人际关系中最稳定的就是血缘关系。西方人独立意识强,相比较而言,不很重视家庭血缘关系,而更看重利益关系。他们将责任、义务分得很清楚,责任必须尽到,义务则完全取决于实际能力,绝不勉为其难。他们处处强调个人拥有的自由,追求个人利益。特别是在美国,崇尚人人平等,很少有人以自己显赫的家庭背景为荣,也很少有人以自己的贫寒出身为耻。因为他们都知道,只要自己努力,就一定能取得成功。

2. 东方礼仪强调谦虚谨慎、含蓄内向,西方礼仪则讲究简单务实、自由开放

东方人以“让”为礼,凡事都要礼让三分,与西方人相比,常显得谦逊和含蓄。西方礼仪是直接的,强调实用,表达率直、坦诚。

在面对他人夸奖所采取的态度方面,东、西方人的差异很大。中国人常常会说“过奖了”“惭愧”“我还差得很远”等字眼,表示自己的谦虚;而西方人面对别人真诚的赞美或赞扬,往往会用“谢谢”来表示接受对方的美意。

3. 东方礼仪强调礼尚往来的仪式感,西方礼仪则在此方面较为慎重

东方人的人际交往特别讲究礼数,重视礼尚往来,往往将礼物作为人际交往的媒介和桥梁。东方人送礼的名目繁多,除了在重要节日互相拜访需要送礼外,平时的婚、丧、嫁、娶、生日、升职、加薪都可以成为送礼的理由。

西方礼仪强调交际务实,在讲究礼貌的基础上力求简捷便利,反对繁文缛节、过分客套造作。西方人一般不轻易送礼给别人,除非相互之间建立了较为稳固的人际关系。西方人在送礼形式上也比东方人简单得多。一般情况下,他们既不送过于贵重的礼品,又不送廉价的物品,但却非常重视礼品的包装,特别讲究礼品的文化格调与艺术品位。

在送礼和接受礼品时,东西方也存在着较大差异。西方人在送礼时,总是向受礼人直截了当地说明“这是我精心为你挑选的礼物,希望你喜欢”,或者说“这是最好的礼物”之类的话;西方人一般不推辞别人的礼物,接受礼物时先对送礼者表示感谢,接过礼物后总是当面拆看礼物并对礼物赞扬一番。而东方人则不同,中国人及日本人在送礼时也费尽心机、精心挑选,在受礼人面前却总是谦虚而恭敬地说“微薄之礼不成敬意,请笑纳”之类的话。东方人在接受礼物时,通常会客气地推辞一番。接过礼品后,他们一般不当面

拆看礼物,唯恐因礼物过轻或不尽如人意而使对方难堪,或显得自己重利轻义,有失礼貌。

4. 东方人讲究老者优先,西方人则不服老

东西方礼仪在对待人的身份、地位和年龄上也有许多观念与表达上的差异。东方礼仪一般是老者、尊者优先,凡事讲究论资排辈。西方礼仪崇尚自由、平等,在礼仪中,等级的强调没有东方礼仪那么突出;而且西方人独立意识强,不愿老、不服老,特别忌讳“老”。

另外,由于受封建礼制男尊女卑观念的影响,东方男士往往备受尊重。无论是在组织里还是在家庭里,忽略等级、地位就是非礼。尽管传统礼制中的等级制度已被消除,但等级观念至今仍对东方文化产生影响。而在欧美等西方发达国家,尊重妇女是他们的传统风俗,女士优先是西方国家人际交往的原则之一。

5. 东方人时间观念相对较差,西方人则相当强

西方人时间观念强,做事讲究效率。他们出门常带记事本,记录日程和安排,有约必须提前到达,至少要准时,且不应随意改动。西方人不仅惜时如金,而且常将对方是否遵守时间当作判断其工作是否负责、是否值得与其合作的重要依据,在他们看来这直接反映了一个人的形象和素质。遵守时间秩序,使西方人养成了严谨的工作作风,办起事来井井有条。西方人工作时间和业余时间区别分明,休假期间不打电话谈论工作,甚至在休假期间断绝非生活范畴的交往。

相对来讲,如中国人使用时间比较随意,时间观念比较淡薄。改变原定的时间和先后顺序,开会迟到,开会做报告时延长时间并不少见。这在西方人看来是不可思议的,他们认为不尊重别人拥有的时间是最大的不敬。

6. 东方人强调共性、重情重义,西方人则崇尚个人独立、尊重个人隐私

东方人非常注重共性拥有,强调群体利益,注重人际关系的和谐。同时,也非常重视别人和社会的评价。邻里间的相互关心、问寒问暖是一种富有人情味的表现。西方人处处强调个人拥有的合法自由,将个人的尊严看得神圣不可侵犯。在西方,冒犯对方“私人的”所有权利是非常失礼的行为。因为西方人尊重别人的隐私权,同样也要求别人尊重他们的隐私权。

1.1.5 中西礼仪的融合

当前,在经济、文化高速碰撞融合的时代背景下,西方文化大量涌进中国,如何保护中华民族传统礼仪,去其糟粕,与西方礼仪进行合理有效的融合呢?

越来越多的人认识到中西礼仪文化必将会互相渗透、不断发展,这是不可阻挡的趋势。在中西礼仪文化融合的过程中,中国人不要盲目热衷于西方,防止陷入两个误区:

一是拿西方的礼仪取代中华民族的传统礼仪。礼仪是一个民族最具代表性的东西。比如,在青年中举行外国式婚礼、过西方节日等都是不容忽视的倾向。对于西方礼仪只作为民俗知识了解一下无可厚非,但如果趋之若鹜,就失去了民族的自尊,本民族的传统



礼仪也将会被淹没。

二是把礼仪教育的重点集中在操作层面。如鞠躬要弯多少度、握手要停几秒钟等。这些问题不是不可以讲,但如果只做表面文章,礼仪就成了空洞的形式主义。

中西方礼仪文化的融合,在今日的中国,更多的还是借鉴西方。我们借鉴西方礼仪,不仅仅是要借鉴它的形式,更应当借鉴其内在灵魂。只有这样,我们才能建立起自信,才能确立我们的感染力。只有认清中西礼仪文化的差异,将二者合理有效地融合,才能建立适合中国当代社会的礼仪文化体系,达到实现和谐社会的目的。

1.2 日常行为礼仪

日常行为礼仪包含多方面的内容,在这里只介绍在铁路客运服务中可能用到的几方面。

1.2.1 电话礼仪

从日常生活到商业场合,电话已是现代人不可缺少的通信工具。正确使用电话、注意打电话礼仪越来越重要了。

1. 电话沟通的特性

(1)只闻声不见人。打电话时,通过声音便可以觉察出一个人的情感及态度。所以,应特别注意措辞及说话方式。要注意语调和缓、明朗,给人一种亲切感,同时说话要清晰、明确。声音的好坏不在于音质,而在于说话人的态度及语气。

①拿电话的方法。受话口紧贴耳朵,送话口正对着唇部。送话口与嘴之间的距离为一拳左右。

②声音的大小。不要用大得像在怒吼的声音或小得像在窃窃私语的声音说话。

③说话的速度。200字/分钟的速度较容易被人接受,如果说得太快就不容易被听懂。

(2)看不见对方状况的单方面性。当对方正要想干点什么的时候,用电话单方面地硬把他叫住,应采用“突然间给您打电话,还请您原谅”“让您回电话真不好意思”等方式来请对方原谅。

(3)电话周围4m范围内的敏感性。电话敏感度良好,可以把方圆4m的声音传送到对方,因此要尽量使周围的人安静下来;打电话时,若要和旁边的人说话,则用手掌盖住话筒,注意不要让通话方听见。

2. 打电话礼仪

(1)注意打电话的时间。除了紧急事情之外,一般在以下时间是不宜打电话的:三餐吃饭的时间、早晨7时以前、午休时间、晚上10时30分以后。

(2)注意通话所需的时间。电话交谈所持续的时间一般以3~5min为宜。

(3)接通后,首先说:“您好,我是××公司的×××,请帮忙找×××先生(小姐)接电话,谢谢。”

(4)如果对方说找的人不在,应致谢并附带一句“改日再打”之类的话。

(5)当拨错号码时,应致歉“对不起”,不能不说话就挂断。

(6)当被缠在电话上时,应先暗示对方希望结束通话,如无效,则应在对方讲话停顿或必要时打断他的讲话,可以说:“对不起,我这里又来了一位客人,过一会儿我给你回电话,好吗?”

(7)电话中的语言礼仪应注意:

①语调不要过高或过低。语调过高会使人感到严厉、生硬、冷淡、刚而不柔,语调过低使人感到无精打采、有气无力。

②语调不能过长或过短。语调过长则显得懒散拖沓,语调过短又显得不负责任。

③一般情况下,语气要适中,语调稍高些,尾音稍拖一点儿,才会使人感到亲切自然。

④使用礼貌用语。如“请”“谢谢”“您好”之类,如图 1-5 所示。



图 1-5 工作中打电话

3. 接电话礼仪

(1)尽快拿起话筒,自报家门。一听到电话铃响,应马上放下手中的工作去接电话,一般应在电话铃响三遍之前拿起话筒。拿起话筒后的第一件事是自报家门。

(2)仔细聆听对方的讲话,并不时用“嗯、对”等给予对方积极的反馈。

(3)一般应左手拿话筒,右手做记录,用事先准备好的纸笔将电话内容记录下来。

(4)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,对方会感到你在分心,这也是不礼貌的表现。

(5)如果自己手头工作正忙,不可能和对方长谈,则可委婉地告诉对方改天再打或以后打电话给对方。

(6)如果你不是受话人,在请对方稍等后,应把话筒轻轻放下,通知受话人;而不能话筒尚未放下,就大喊:“××,你的电话!”这很不礼貌。

(7)若对方找的人不在,不能把电话一挂了事,而应耐心地询问对方的姓名、电话号码、是否需转告,征得对方同意后详细记录下来。

(8)将留言记录当面转交,如不能当面转交,则置于办公桌上,同时记下接电话的日

期、地点、自己的姓名。

(9)一般由发话人先结束通话,如对方还没有讲完自己便挂断电话是不礼貌的。

(10)如果是座机,通话结束后要轻放电话,否则其声响绝对会把之前给人留下的好印象都抹掉。

1.2.2 名片礼仪

名片是一个人身份的象征,目前已成为人们社交活动的重要工具。因此,名片的递送、接受、存放、回赠也要讲究礼仪。

1. 名片的递送

在社交场合,名片是自我介绍的简便方式。交换名片的顺序一般是先客后主,先低后高。当与多人交换名片时,应依照职位高低的顺序或由近及远依次进行,切勿跳跃式地进行,以免对方有厚此薄彼之感。递送时应将名片正面朝向对方,双手奉上(见图 1-6)。眼睛应注视对方,面带微笑,并大方地说:“这是我的名片,请多多关照。”名片的递送应在介绍之后,在尚未弄清对方身份时不应急于递送名片,更不要把名片视同传单随便散发。



图 1-6 递名片

2. 名片的接受

接受名片时应起身,面带微笑地注视对方。接过名片时应说声“谢谢”,随后有一个微笑阅读名片的过程,阅读时可将对方的姓名、头衔念出声来,并抬头看看对方的脸,使对方产生一种受重视的满足感。然后回敬一张本人的名片,如身上未带名片,则应向对方表示歉意。在对方离去之前或话题尚未结束,不必急于将对方的名片收藏起来。

3. 名片的存放

接过别人的名片切不可随意摆弄或扔在桌子上,也不要随便地塞在口袋里或丢在包里,而应放在西服左胸的内衣袋或名片夹里,以示尊重。

4. 名片的回赠

接过别人名片后,要拿出自己的名片递给对方,如果没有名片或未带名片,则应致歉、说明原因并做自我介绍。



拓展阅读

古代的名片

原始社会没有名片,那时人烟稀少,环境险恶,人们生存艰难,交往很少;文字还没有正式形成,早期的结绳记事也只存在于同一部落内部,部落与部落之间没有往来。

到了奴隶社会,尽管出现了简单的文字,但也没有出现名片。奴隶社会经济还不发达,绝大部分人都固着在土地上,奴隶没有受教育的权利;少量世袭奴隶主形成小的统治群体,由于统治的小圈子长期变化不大,再加上识字不太普遍,因此也没有形成名片的条件。

名片最早出现始于封建社会。战国时期,随着铁器等先进生产工具的使用,经济也得到发展,从而带动文化发展,以孔子为代表的儒家与其他流派形成百家争鸣景象。各国都致力于扩大疆土,扶持并传播本国文化,战争中出现大量新兴贵族。特别是秦始皇统一中国后,开始了伟大的改革,统一全国文字,分封了诸侯王。咸阳成了中国的中心,各路诸侯王每隔一定时间就要进京述职,诸侯王为了拉近与朝廷当权者的关系,经常地联络感情也在所难免,于是开始出现了名片的早期名称“谒”。所谓“谒”,是指拜访者把名字和其他介绍文字写在竹片或木片上(当时还没发明纸张),作为给被拜访者的见面介绍文书,即现在的名片。到了汉代,中央集权制国家进一步发展,随着汉初疆域扩大,“谒”的使用越来越普遍。进入东汉末期,“谒”又被改称为“刺”。由于东汉蔡伦发明的纸张开始普遍采用,于是“刺”由竹木片改成了更便于携带的纸张。

唐宋时期,中国封建社会进入了全盛期,带动了社会经济与文化大发展。隋唐时期,科举制度开始实行,让一些有才能的庶民也能靠自己的努力进入到统治阶级中来。为了与世袭贵族争夺权力,他们在官场上相互提携,拉帮结派的门阀也开始形成。每次科举考试后,新科及第考生都要四处拜访前科及第者,并拜位高权重者为师,以便将来被提携。要拜访老师,必须先递“门状”,这时“刺”的名称也就被“门状”代替了。到了明朝,统治者沿袭了唐宋的科举制度并使之平民化,读书便成了一般人改善生活的唯一出路,识字的人随之大量增加。人们交往的机会增加了,学生见老师,等级较低的官员谒见上司都要先递上介绍自己的“名帖”,即唐宋时的“门状”。“名帖”这时才与“名”字有了瓜葛,明朝的“名帖”为长方形,一般长七寸、宽三寸,递帖人的名字要写满整个帖面。如递帖给长者或上司,“名帖”上所书的名字要大,“名帖”上的名字大表示谦恭,“名帖”上的名字小会被视为狂傲。

到清朝才正式有“名片”的称呼。清朝是中国封建社会的终结,由于西方的不断入侵,中国与外界交往增加了,和国外的通商也加快了名片的普及。清朝的名片开始向小型化发展,特别是在官场,官职较低者使用较大的名片以示谦恭,官职较高者使用较小的名片以示地位。

早期名片与近现代名片的主要区别是用手写而不是印刷。



1.2.3 公共场所礼仪

1. 行进礼仪

(1) 道路行进。

① 要自觉走人行道,无人行道时应尽量走路边。

② 要按惯例自觉走在右侧一方,不可逆行左侧一方。

③ 要保持一定的速度,不要行动太慢,以免阻挡身后的人;不要在马路上停留、休息或与人长谈。

④ 要与他人保持适当的距离。两人一起走路时,不要把手搭在对方肩上;走廊内不要多人并排同行;在马路上不要多人携手并肩行走。

⑤ 在行走时应体现女士优先的原则,男士应礼让女士进出大门和走廊;上下车时,男士不应抢在女士前面。

(2) 上下楼梯。

① 上下楼梯均应靠右单行行走,不应多人或并排行走。

② 上下楼梯时,不应进行交谈,更不应站在楼梯上或楼梯拐弯处进行深谈,以免有碍他人通过。

③ 男性与长者、异性一起上下楼梯时,如果楼梯过陡,应主动走在前面,以防对方有闪失。

④ 上下楼梯时,应注意姿势、速度。不管自己有多么急的事情,都不应推挤他人,也不要快速奔跑。

2. 乘电梯礼仪

(1) 注意安全。电梯关门时,不要扒门,不要强行挤入。在电梯人数超载时,不要强行进入。

(2) 注意秩序。

① 乘电梯时,先按一下电梯口的上或下按钮,然后站到电梯的一侧。

② 电梯到达后,应先出后进,遵循“尊者为先”的原则,晚辈礼让长辈,男士礼让女士,职位低者礼让职位高者。如果与尊长、女士、客人同乘电梯,对于有人管理的电梯应后进后出,对于无人管理的电梯应先进后出,以便控制电梯。应尽量把无控制按钮的一侧让给尊长和女士。

(3) 主动服务。乘电梯时,即使电梯中的人都互不相识,站在开关处者也应做好开关的服务工作。乘坐电梯时应注意以下细节:

① 等候电梯时,不应挡住电梯出口,以免妨碍电梯内的人出来。

② 在电梯里尽量站成“凹”字形,挪出空间,以便让后进入者有地方站。

③ 进入电梯后,应正面朝电梯口,以免造成面对面的尴尬。

④ 在电梯中,不应高声谈笑,不能吸烟,不能乱丢垃圾。

⑤在电梯中,如发生突然停梯或其他事故,不要惊慌失措,应通知检修人员来检修。

3. 乘交通工具礼仪

(1)乘坐轿车。

①遵循客人为尊、长辈为尊、女士为尊的礼仪规则。

②在正式场合,乘坐轿车应分清座位的主次;在非正式场合,则不必过分拘礼。对于车内的座次,后排的位置应当让尊长坐(专职司机驾驶轿车时,在双排五人座轿车上,座位由尊而卑应当依次是:后排右座,后排左座,后排中座,副驾驶座),晚辈或地位较低者坐在副驾驶位。如果是主人亲自开车,则应把副驾驶位让给尊长,其余的人坐在后排。需要注意的是,客人坐哪儿,哪儿就是上座,即使坐错也不要纠正。

③上车时,应将车开到客人跟前,帮助客人打开车门,站在客人身后,请其先上车。关门时切忌用力过猛。

④下车时,主人或工作人员应先下,帮助客人打开车门,迎接客人或长者下车。

⑤夫妇俩被主人驾车送回家时,最好有一人坐在副驾驶座上,与主人相伴。

(2)乘坐飞机。

①按时登机,对号入座。进入机舱后保持安静。

②不将超大行李和有异味的物品带上飞机。尽快放好随身行李,保持通道畅通。

③登机后主动关闭手机等无线电设备。

④不乱动飞机上的安全用品及设施。需要找乘务员时,可以先按呼唤铃,不宜大声喊叫。接受乘务员服务应致谢。

⑤在飞机上进餐时,主动将座椅椅背调至正常位置,以免影响后排乘客进餐。

⑥保持舱内整洁、卫生,因晕机呕吐时,应使用机上专用呕吐袋。飞行过程中尽量不要脱下鞋子,以免异味影响他人;如果是长途飞行,脱下鞋后应在外面再罩上护袜。

⑦机上读物阅后整齐放入面前插袋。

⑧飞机未停稳时不抢先打开行李舱取行李,以免行李摔落伤人。

⑨上、下飞机时,对空中乘务员的迎送问候有所回应。

(3)乘坐公共汽车、地铁。

①排队候车,先下后上,礼让妇女、老人和孩子先上车。

②听从司乘人员的引导。

③主动给老人、病人、残疾人、孕妇和带小孩的乘客让座。

④保持车厢和站点的环境卫生;在雨雪天,妥善放置所携带的雨具,以免影响他人。

⑤后下车的乘客应主动给先下车的乘客让道。

4. 图书馆礼仪

(1)到图书馆、阅览室学习,要衣着整洁,不能穿汗衫和拖鞋入内。

(2)进入图书馆应将通信工具关闭或调至振动,接听手机应悄然走出室外轻声通话。

(3)就座时不要为别人预占位置。

- (4) 阅读时要默读,不能出声或窃窃私语。
- (5) 不能在阅览室内交谈、聊天,更不能大声喧哗(见图 1-7)。
- (6) 在图书馆、阅览室走路脚步要轻,物品要轻拿轻放,不能发出声响。
- (7) 要爱护图书;有事需要帮助时不能大声呼喊,要走到工作人员身边询问。



图 1-7 图书馆里保持安静

1.3 铁路客运服务礼仪

1.3.1 铁路服务礼仪的历史进程

铁路服务礼仪是礼仪在铁路运输服务行业中的具体运用,是从事铁路运输服务的人员在自己的岗位上完成本职工作所应具备和严格遵守的行为规范。铁路服务礼仪是一种在与旅客交往过程中所应具有的相互尊重、亲善和友好的行为艺术,是“以客为尊、以人为本”服务理念的具体体现,也是铁路优质服务的重要组成部分。

一般来说,可以把铁路旅客服务礼仪的发展分为三个阶段。

1. 第一阶段

20 世纪 90 年代中期以前,中国铁路旅客运输能力严重不足,铁路客运经营的目标主要是尽可能地将旅客送达目的地,而常常难以做到“舒适、快捷、满意”,从而对铁路客运服务质量和礼仪方面的要求力度不够,该现象在中国铁路春运期间尤为明显。

2. 第二阶段

20 世纪 90 年代中期以后,随着经济快速发展和交通运输系统建设投资扩大,我国客货运呈现全面增长态势。民航、公路、铁路在长、中、短途客运市场出现互相渗透的趋势,

对客流目标市场的争夺越发激烈和细化,这也导致了铁路对服务质量、服务礼仪的高度重视,把其上升到塑造铁路企业外部形象和提高内部管理控制水平的高度。旅客满意度的高低直接关系到铁路客运持续快速发展的水平。

3. 第三阶段

从1997年4月1日开始,我国铁路共经历了六次大提速。2007年4月18日,我国铁路第六次大提速,铁路主要干线客车运行速度提高到200~250 km/h。这次提速铁路实行运力资源配置全面优化,客货运输能力大幅度扩充,有力地缓解了铁路运力“瓶颈”的制约,促进了区域间人流、物流、资金流及信息流的快速流动,提高了人民群众的生活质量。

这次提速标志着我国铁路现代化的动车组开始运行。动车组与既有线客车相比,不仅在安全、快速、方便等方面有巨大的飞跃,而且先进的硬件设施给旅客创造了更加舒适、人性化的旅行环境。因此,动车组服务人员不仅要提供列车上安全的保证,尽力减少旅客不必要的伤亡,还要为旅客提供更为热情、周到的服务,努力提高自己的服务水平。对于广大动车组服务人员来讲,要提升自己的服务礼仪水平和质量:首先,要加强爱岗敬业和职业道德教育,树立正确的人生观和价值观,形成讲奉献、比进取的良好氛围。其次,要注重提高自己的服务意识,关注细节服务,掌握整个服务过程中旅客的需求。最后,要从服务形象、服务礼仪、服务姿态及服务用语等基础的技能培训着手,认识到服务意识是前提、服务技能是基础,不断改进服务工作,提升服务礼仪水平,树立铁路服务的良好窗口形象。

1.3.2 铁路服务礼仪的原则和重要性

1. 铁路服务礼仪的原则

(1)旅客至上的原则。随着市场经济的不断深入发展,面对运输市场的激烈竞争,铁路要战胜竞争对手,铁路服务必须在理念上进行更新,树立“旅客至上”的理念。现代铁路的运营要求服务人员正视现实,解放思想,转变观念,变“以我为主”为“以客为主”,真正从内心深处把旅客当成自己的“衣食父母”。

(2)用心服务的原则。铁路客运站每天要接待数以万计的旅客,特别是春运、节假日等特殊时期,旅客出行的人数更多,要想在繁杂、劳累的工作中保持良好的服务礼仪,就必须从内心去感受或体会礼仪服务的重要性和必要性,养成礼仪服务的职业习惯,做到服务发自内心。用心服务还包括通过各种方式获知旅客的需求信息,主动发现服务机会,并提供及时、恰当、满意的服务,以满足旅客的高期望值。

(3)持之以恒的原则。服务礼仪既然作为规范化服务的重要内容之一,就表明它不会自发形成,而是需要进行系统的岗位培训、规范岗位纪律和要求。为此,铁路服务人员要善于保持心理平衡,维系一种良好的服务心态,才能将职业要求逐步形成职业习惯并持之以恒。只有保持持之以恒的服务礼仪,才能从根本上形成良好的服务规范。

2. 铁路服务礼仪的重要性

(1)铁路服务礼仪是提高铁路服务水平和服务质量的重要手段。服务质量是企业管理水平综合反映,服务质量的优劣是判断企业管理水平的重要标志。只有有良好的服务,才能招徕旅客,而旅客是铁路旅客运输生存和发展的基础与条件。近年来,铁路运输服务质量有了长足的进步和提升,国家铁路局、各地方铁路局(公司)都加强了对员工服务礼仪的培训(见图 1-8),对全面提高铁路服务水平和服务质量起到了促进作用。



图 1-8 海西高铁动车组乘务员服务礼仪培训

(2)铁路服务礼仪是铁路赢得市场竞争的重要筹码,是铁路增强企业竞争力的重要环节。铁路作为国家重要基础设施、国民经济的大动脉和大众化交通工具,在综合交通运输体系中处于骨干地位。随着航空、公路运输的迅速发展,铁路运输同样面临严峻的市场竞争。如何增强企业的核心竞争力,如何赢得客源市场是现代铁路发展面临的新问题。铁路服务礼仪作为现代企业管理一个重要组成部分的服务礼仪,是铁路增强企业竞争力的有效手段,也是铁路赢得市场的重要举措。

(3)铁路服务礼仪是铁路塑造企业形象的有力工具。铁路运输行业的服务,特别是动车组的服务,当以航空服务为榜样,以“用心服务”为理念,以细节服务为内涵,全面提升服务质量和服务水平,成为铁路企业的一道靓丽的风景,提升了铁路的企业形象。

思考与练习

- (1)礼仪的特征是什么?
- (2)现代礼仪的原则有哪些?
- (3)简述铁路服务礼仪的重要性。



模块 2 铁路服务形象礼仪

服务形象是乘务人员与旅客接触的第一印象,因而铁路服务形象礼仪成为铁路客运服务礼仪的基础。形象包括仪容仪表、服饰和仪态。

2.1 仪容仪表礼仪

仪容即容貌,由发型、面容及人体所有未被服饰遮掩的肌肤构成,是个人仪表的基本要素。仪表是指人的外表,一般包括人的容貌、服饰、姿态、风度等,是一个人的精神面貌和内在素质的外在体现。

2.1.1 身体各部分的仪容仪表

1. 头部

(1)头部的动作。在大多数情况下应保持身体直立、头部端正,这是自信、严肃、正派、精神饱满的表现。头部的不同动作传递的含义十分丰富。

- ①头部向上表示希望。
- ②头部向下表示谦逊、内疚或沉思。
- ③头部向前表示倾听、期望、同情或关心。
- ④头部向后表示惊奇、恐惧、退让或迟疑。
- ⑤点头表示答应、同意、理解和赞许。
- ⑥摇头表示不喜欢、不同意、不可以和不要。

(2)头发。服务人员的头发应整洁、无异味,发型大方得体,头发颜色自然、梳理得当。

- ①头发整洁、无异味。为了保持头发整洁且没有头屑,需要定期清洗头发。洗发时

要选择适合自己发质的洗发水;洗净后适当抹一些护发素或焗油膏,以保持头发的柔顺;然后使用清香型发胶等,以保持头发整洁、不蓬散。切忌使用有异味的护发品。

②发型大方得体。

• 男士头发长度要适宜,前不及眉,旁不遮耳,后不及领,不能留长发、大鬓角。发型要修剪得体,轮廓分明。头发应梳理整齐,使用发胶、摩丝等定型,不得有蓬乱的感觉。不得剃光头、烫发或剪板寸头。

• 女士短发最短不得短于两寸(1寸约为 3.33 cm),长发最长不得超过衣领底线,女士不得梳披肩发,不得留怪异的新潮发型。刘海儿不要及眉,头发过肩的需扎起来或盘起、挽起。发卡、发箍、头花应为深色小型,不可夸张、耀眼。任何一种发型都应梳理整齐,使用发胶、摩丝定型,不得有蓬乱的感觉。

③头发颜色自然。不要将头发染成黑色以外的其他任何抢眼色彩,以接近自然色为宜。

④头发梳理得当。在出门上班前、换装上岗前、摘下帽子时、下班回家时及其他有必要的时候,需梳理头发。梳理头发时需要注意以下三点事项:

- 梳理头发不宜当众进行。
- 梳理头发不宜直接用手,最好随身携带一把梳子,以备不时之需。
- 断发、头屑不宜随意处理。

2. 面部

若脸上常有灰尘、污垢、泪痕或汤渍,难免会给人又懒又脏的感觉,所以除了早上起床后、晚上睡觉前洗脸之外,只要有必要、有可能,应随时随地抽出一点儿时间洗脸净面。为了使自己容光焕发,充满活力与工作激情,女士可适当化妆,但应避免使用气味浓烈、色彩反差较大的化妆品。

(1)眉毛。眉毛在面部占有重要的位置,双眉的舒展、收拢、扬起、下垂可反映出人的喜怒哀乐等复杂的内心活动。眉毛的变化很多,通常来说可分为 20 多种动态,分别表示不同的心态,以下介绍其中的九种:

- ①双眉上扬,表示非常兴奋、极度惊讶或庄重等多种情感。
- ②单眉上扬,表示不理解、有疑问。
- ③皱起眉头,表示不同意、烦恼、盛怒、不赞成或陷入困境、被拒绝。
- ④眉毛迅速上下活动,说明心情愉快、内心赞同或表示亲切。
- ⑤眉毛闪动,表示欢迎或加强语气。
- ⑥眉毛倒竖、眉角下拉,说明极端愤怒或异常气恼。
- ⑦眉毛抬高,表示难以置信、大吃一惊。



图 2-1 眉头紧锁

⑧眉毛放低,表示大惑不解、怒不可遏。

⑨眉头紧锁,表示内心忧虑、犹豫不决或正在思考,如图 2-1 所示。

(2)脸色。脸色是指面部皮肤的色调,脸色红润是健康的表现。脸泛红晕一般是羞涩或激动的表现,脸色发青、发白是生气、愤怒或受到惊吓而异常紧张的表现。

3. 手部

手部要清洁,不使用醒目而艳丽的指甲油,不留长指甲。

- (1)要保持手部清洁,洗手后要用护手霜以保持手部润滑。
- (2)养成勤洗手、勤剪指甲的好习惯。
- (3)指甲的长度要适宜,以防断裂。从手心看,以指甲长不超过指尖1 mm为宜。
- (4)男士如果吸烟,要除掉手上的烟渍。
- (5)不能使用假指甲或做工艺指甲。

4. 体味

要勤洗澡,勤换衣袜。洗澡可以除去身上的尘土、油垢和汗味,并且使人精神焕发。应尽量避免身上有过多的烟味、酒味、汗酸味、浓烈香水味。

可适当喷洒香水来掩饰体味,但喷洒香水的目的不是使自己香气袭人。服务人员选择香水的标准是清新淡雅型。使用香水时要注意以下几个问题:

- (1)不应使之影响本职工作或有碍于他人。
- (2)宜选用气味清新淡雅的香水,香味与自己同时使用的其他化妆品香型大体一致。
- (3)切勿过量使用,以防产生适得其反的效果。

拓展阅读

列车乘务员的香水使用技巧

每到夏季,因为天气的关系,人们总是会对气味倍加敏感,而在密闭的车厢里,这种敏感程度无疑还会进一步攀升。因此,许多旅客在夏季搭火车时,特别怕遇到一位“不靠谱儿”的邻座,如满身酸臭汗味的男士或香水味道过于浓重的女士。如果得忍上几个小时,甚至被几种气味交织着“进攻”鼻子,那么可着实不好受。与此同时,每位旅客肯定也希望自己身上的气味不要遭到周遭旅客的诟病。

这时候,学习一些火车上的气味礼仪,对自己和别人都会有帮助。而在这方面,乘务员或许是最有经验的,因为他们在车厢里为旅客服务时,总是把自己的气息打理得清新宜人,即使忙碌奔走,也不会造成浓重汗味。这当然不只是因为车厢里的冷气给力,更有许多小窍门。

在日常生活中使用什么样的香水,每个人特别是女士们当然会有自己的小偏好,但是在夏季或者长途旅行中,淡香型香水也许更加适合。

一般来说,花香、果香等香型的香水气味都比较淡雅,大多数人都能接受,坐车时也不容易和邻座旅客身上的其他气味交织出古怪的味道。

除了选择花香、果香等香型的香水外,喷香水的方式也很重要。常常在影视作品中



出现的,举起香水在自己前方 20 cm 处喷成一个圈,然后迈步走过去的方式,不仅给人以美感,也是很实用的喷洒方式。这样喷洒方式可以使香水均匀地分布在身上,不用担心哪儿用得太多,形成过重的味道。

除了香水之外,花露水、沐浴液香氛通常是香料精油浓度更低的产品。如果使用这些产品,一般来说,多数不会遇到在车厢内身上气味不受欢迎的问题。

当然,在香水香型的选择上有宜就有忌。若干来自欧美国家的香水,因为要满足当地消费者的需求,所以会推出具备遮盖体味的香型,而这类款式的香水对亚洲人来说是没有必要的,而且会使身上的味道浓重。

对于男乘务员们,古龙水是很有用的助手。毕竟,他们作为车厢里的“壮劳力”,难免有忙到滴汗的时候,而古龙水本来就定位于淡淡的气息,适合男性使用。所以,男乘务员们在上岗前略喷一点儿是最合适不过的。

2.1.2 仪容仪表修饰的原则

1. 自然适度原则

自然美是美化仪容的最高境界。某位化妆师曾说过:“最高明的化妆术是经过非常考究的化妆,让人看起来好像没有化过妆一样,并且这化出来的妆与主人的身份匹配,能自然地表现这个人的个性与气质。”初级的化妆是把人突显出来,让她醒目,引起众人的注意。而拙劣的化妆则使人一站出来就能被别人发现化了很浓的妆,而这层妆是为了掩盖缺点和年龄。最差的一种化妆是化过妆以后扭曲了自己的个性,失去了五官的协调。例如,小眼睛的人画了浓眉,脸大的人画了白脸,阔嘴的人画了红唇。可见,化妆的最高境界是“无妆”,是自然。仪容仪表修饰无论是在修饰程度上,还是在饰品数量和修饰技巧上,都应把握分寸,自然适度,追求虽刻意雕琢而又不露痕迹的效果。

2. 美观原则

美观就是通过仪容的修饰使自己变得更加美丽、端庄,在给别人留下美丽观感的同时也愉悦自己的身心。

3. 妆容协调原则

妆容协调主要包括以下四个方面:

- (1)妆面协调。妆面色彩搭配浓淡相宜。
- (2)全身协调。脸部、发型与服饰应协调。
- (3)角色协调。在社交中扮演不同的角色时,妆容应不同,如职业人员应端庄稳重,公关人员应青春妩媚。
- (4)场合协调。场合不同,妆容也不同。

4. 适体性原则

仪容仪表修饰应与自身的性别、年龄、容貌、肤色、身材、个性、气质及职业身份等相

适宜。

5. TPO 原则

时间(time)、地点(place)、场合(occasion)原则简称 TPO 原则,即要求仪容仪表修饰随时间、地点、场合的变化而相应变化,使仪容仪表与时间、环境氛围、特定场合相协调。

6. 整体性原则

仪容仪表修饰应先着眼于人的整体,再考虑各个局部的修饰,使修饰与人自身的因素协调一致、浑然一体,营造出整体的风采。

2.1.3 仪容仪表修饰的要求

1. 头部

(1)头发。头发是人的最高点,很能吸引他人的注意,所以完美的形象应从头发开始。

①梳洗干净。保持发部整洁有助于保养头发、消除异味和异物。若懒于梳洗头发,弄得自己蓬头垢面,满头汗馊味、油味,发屑随处可见,则会损坏个人形象。

- 清洗头发。头发要定期清洗。一般认为,每周至少应当清洗头发两次。

- 修剪头发。头发的修剪同样需要定期进行。在正常情况下,男士通常应当每半个月左右修剪一次头发。女士可根据自己的情况而定,但至少应一个月修剪一次。

- 梳理头发。梳理头发是每天必做之事,而且往往应当不止一次。凡有必要时都要进行梳理。

如有重要的交际应酬,则应于事前再认真进行一次洗发、理发和梳发,而不必拘泥于以上时限。但切记,此类活动应在幕后进行。

②长短适度。头发的长短要考虑以下因素:

- 性别因素。男女有别,在头发的具体长度上也有所体现。一般认为,女士可以留短发,但不宜理光头;男士的头发可以稍长,但不宜长发披肩、梳辫挽髻。在头发的长度上可以中性化一点,但不应超过极限。

- 身高因素。头发的长度在一定程度上与个人身高成正比。以女士留长发为例,头发的长度就应与身高成正比。下面就以不同身材的女士头发应修剪的长度来进行说明。

a. 矮小身材与发型。身材矮小的女士会给人小巧玲珑的印象,所以其发型应强调丰满与魅力,从整体比例上看,应注意建立长度印象,不宜留长发,也不宜把头发搞得粗犷、蓬松,可利用盘发来增加高度,而且要在如何使头发秀气、精致上下功夫。

b. 高瘦身材与发型。高瘦身材是比较理想的身材,但容易产生眉目不清的感觉或缺乏丰满感。因此,在选择发型时应尽量弥补这些不足。这种身材的人适合留长发,不宜盘高发髻,也不宜将头发削剪得太短。

c. 矮胖身材与发型。身材矮胖的人要尽可能弥补自身的缺点,在发型的设计上要调整整体发势向上,可选用有层次的短发、前额翻翘式等发型,不宜留长波浪发、长直发。

• 年龄因素。头发的长度受人的年龄影响。例如,一头飘逸披肩的秀发在少女头上相得益彰,犹如青春的护照;而若一位年逾七十的老奶奶头发及肩,则会令人哗然。

• 职业因素。职业对头发的长度影响很大,不同职业要求不同的头发长度。铁路服务人员应根据自己的职业特点选择头发的长短。

③发型的选择要得体。发型是构成仪容美的重要内容。美观的发型能给人一种整洁、庄重、洒脱、文雅、活泼的感觉。根据自己的发质、服装、身材、脸型等选择合适的发型,可以扬长避短、和谐统一,增加人体的整体美。

发型要与发质相协调。发质细软的女性不宜留过长的直发,可选择中长发或俏丽的短发;还可以把头发烫卷,产生蓬松感。发质较硬的女性不宜选择太短的发型,宜采用不到肩的短发或肩以下的长发发型。

发型要与服饰相协调。在工作场合,女性身着套装,可将头发挽在颈后,低发髻显得端庄、干练;在运动场上,着运动服时可将头发扎成高高束起的马尾,显得青春、活泼和潇洒;在晚会或宴会上,着晚礼服时梳个晚装发髻,可显出高雅、华丽的气质。

(2)口腔。

①口腔护理(见图 2-2)。不洁的牙齿被认为是交际的障碍,牙齿洁白、口腔无味是修饰的基本要求。所以,要做到以下这两点:一是要每天刷牙,并做到“三个三”,即三餐刷,饭后三分钟内刷,每次刷牙不低于 3 min;二是要经常用爽口液、洗牙等方式保护牙齿,并且要少抽烟、少喝酒。

正确刷牙的方法是:先将牙刷毛放在牙齿与牙龈交界处,刷毛指向牙根方向,且与牙齿表面成 45°角,原位水平颤动;然后顺着牙缝竖刷,应将牙齿的各个部位都刷到。此外,也可以采用在牙面画圆圈的方法来刷牙。



图 2-2 口腔护理

②禁止异响。礼仪规定,人体内发出的所有声音,如咳嗽、哈欠、喷嚏、吐痰、清嗓、吸鼻、打嗝儿等,统称为异响,在社交场合禁止出现。禁止异响重在自律,不必强求于人,如他人在大庭广众之下不慎制造了异响,最明智的做法就是视而不见。若本人不慎制造了

异响,最好及时承认并向身边的人道歉,不要装作若无其事。

(3)耳朵。在洗澡、洗头、洗脸时,不要忘记清洗耳朵。必要时,还需清除耳孔中不洁的分泌物。但不能在他人面前这么做。有些人,特别是一些上了年纪的人,耳毛长得较快,甚至还会长出耳孔之外,在必要时应对其进行修剪。

2. 面部

仪容在很大程度上指的是人的面容。由此可见,面容修饰在仪容修饰中的作用举足轻重。修饰面容时,首先要做到面必洁,即要勤洗脸,使它干净清爽,无汗渍、无油污、无泪痕、无其他任何不洁之物。每天仅在早晨起床后洗一次脸是远远不够的,在午休后、用餐后、出汗后、劳动后、外出后都需要即刻洗脸。修饰面容具体到各个不同的部位,标准也不尽相同。

(1)眼睛。眼睛是人际交往中被他人注视最多的地方,自然也是修饰面容时的首要之处。眼睛被人们称为“心灵的窗户”,人们灵魂深处的东西都可以从这个“窗户”中折射出来。

①保洁。保洁主要是指对眼部分泌物的及时清除。对于这一点应随时注意。另外,若眼睛患有传染病,应自觉回避社交活动,以免让他人提心吊胆。

②修眉。如果感到自己的眉形或眉毛不漂亮,可进行必要的修饰。但不提倡文眉,更不要剃去所有眉毛而刻意标新立异。

③眼镜。眼镜的选择要满足美观、舒适、方便、安全的要求,而且应保持洁净。

(2)鼻子。平时应注意保持鼻腔清洁,不要让异物堵塞鼻孔或让鼻涕流淌;不要随处吸鼻子、擤鼻涕,更不要在他人在前挖鼻孔。在参加社交应酬之前,需要检查一下鼻毛是否长出鼻孔之外。一旦出现这种情况,应及时进行修剪。

(3)胡须。长有胡须是男性的生理特点。男士若无特殊宗教信仰和民族习惯,最好不要蓄须,并应经常、及时地剃去胡须。若女士因内分泌失调而长出类似胡须的汗毛,则应及时治疗,并予以清除。

(4)脖颈。脖颈与头部相连,属于面容的自然延伸部分。修饰脖颈,一是要防止其皮肤过早老化,与面容产生较大反差;二是要使之经常保持清洁卫生,不要只顾脸面而不顾其他,脸上干干净净,而脖子上尤其是脖后藏污纳垢,与脸部反差过大。

3. 四肢

(1)手臂修饰。在正常情况下,手臂是人际交往中动作最多的一个部分,而且其动作还往往被附加了多种多样的含义。修饰手臂可以分为手掌、肩臂和汗毛三个方面。

①手掌。在日常生活中,手是接触其他人、其他物体最多的部位,出于清洁、卫生、健康的考虑,更应当勤清洗手掌。指甲应定期修剪,尽量不要留长指甲,它不仅毫无实用价值,而且不美观、不卫生、不方便。勤修剪手指甲,长度应以不超过手指指尖为宜。指甲外形不美时也可进行修饰。有时,在手指甲周围会产生死皮,若发现死皮,则应立即将其



修剪掉。服务人员不应涂艳丽的指甲油。

②肩臂。修饰肩臂最重要的一条就是着装时肩臂的露与不露,这应依照具体所处场合而定。在非常正式的政务、商务、学术、外交活动中,人们的手臂,尤其是肩部,不应当裸露在衣服之外。也就是说,在这些场合,不宜穿半袖装或无袖装。

③汗毛。因个人生理条件的不同,有的人手臂上的汗毛长得过浓、过重或过长。对于特别有碍观瞻的,最好是采用适当的方法进行脱毛。

(2)腿脚部位修饰。修饰腿脚部位,应当注意的问题有三个,即脚部、腿部和腿毛的修饰。

①脚部。服务人员在正式场合不允许光脚穿鞋。它既不美观,又容易被人误会。在正常情况下,服务人员应注意保持脚部的卫生,要勤洗勤换鞋、袜,每天洗脚。趾甲要勤于修剪,去除死趾甲,不应任其藏污纳垢或使趾甲长度长于趾尖。

②腿部。在正式场合不允许男士着装时暴露腿部,即不允许男士穿短裤。女士可以穿长裤、裙子,但不得穿短裤或暴露大部分大腿的超短裙。在正式场合,女士的裙长应在膝盖以下。女士在正式场合穿裙子时,不允许光着腿而不穿袜子。

③腿毛。男士成年以后,腿部汗毛大都过重,所以在正式场合下不允许穿短裤或卷起裤腿。女士若因内分泌失调而导致腿部汗毛变浓、变黑时,则最好脱去或剃除,或者选择深色丝袜加以遮掩。

2.1.4 铁路客运服务人员仪容仪表要求

1. 仪容要求

(1)仪容整洁,着装统一、整齐且规范。

(2)头发应干净、整齐、颜色自然,不理奇异发型、不剃光头。男性两侧鬓角的头发不得超过耳垂底部,后部头发不长于衬衣领,不遮盖眉毛、耳朵,不烫发,不留胡须;女性发不过肩,刘海儿长不遮眉,短发不短于7 cm。

(3)面部、双手保持清洁,身体外露部位无文身。指甲修剪整齐,长度不超过指尖2 mm,不染彩色指甲。

(4)女性以淡妆上岗,唇线的颜色与口红的颜色一致;眉毛修剪整齐,眉笔和眼线为黑色或深棕色;眼影的颜色与制服一致;使用清香淡雅型香水。工作中保持妆容美观,端庄大方。补妆应及时,在洗手间或乘务间进行。不浓妆艳抹。

2. 仪表要求

(1)表情自然,态度和蔼,用语文明,举止得体,庄重大方。

(2)使用普通话,表达准确,口齿清晰。服务语言表达规范、准确,使用“请、您好、谢谢、对不起、再见”等服务用语。对旅客、货主称呼恰当,统称为“旅客们”“各位旅客”“旅客朋友”,单独称为“先生、女士、小朋友、同志”等。

(3)当旅客问讯时,面向旅客站立(工作人员办理业务时除外),目视旅客,有问必答,回答准确,解释耐心。遇有失误时,向旅客表示歉意。对旅客的配合与支持表示感谢。

2.2 服饰礼仪

服饰是一种视觉礼仪,它能反映一个人的社会生活、文化水平和各个方面的修养。正如莎士比亚所说:“服饰往往可以表现人格。”大方得体、整洁的服饰会使人产生一种无形的魅力。一个人穿戴什么样的服饰,直接关系到别人对他个人形象的评价。服饰只有与穿戴者的气质、个性、身份、年龄、职业及穿戴的环境、时间协调一致时,才能达到美的境界。

2.2.1 服饰礼仪的作用与影响

1. 服饰礼仪的作用

古往今来,着装从来都体现着一种社会文化,体现着一个人的文化修养和审美情趣,是一个人的身份、气质、内在素质的无声的介绍信。从某种意义上说,服饰是一门艺术,服饰所能传达的情感与意蕴甚至不是语言所能替代的。在不同场合,穿着得体、适度的人会给别人留下良好的印象;若穿着不当,则会降低自己的身份,损害自身的形象。在社交场合,得体的服饰是一种礼貌,在一定程度上直接影响着人际关系的和谐。

2. 服饰礼仪的影响

随着社会市场的不断发展,企业间的竞争也逐渐加剧,产品的差异性越来越小,消费者的要求也越来越高。在这种背景下,企业除了加强自身产品的功能价值以外,更多地应注重企业自身的形象,尤其对于服务性质的企业,服饰礼仪的影响变得更加明显。

(1)企业形象识别系统。在当今社会中,许多企业都为自己的员工定制了统一的工作服,常称之为职业装。例如,走进国美电器,就会发现国美电器服务人员的服装与该企业的形象有着相似的统一。这是因为在现代企业管理中,企业越来越注重企业形象识别系统(corporate identity system,CIS)的建立。CIS起源于19世纪的欧洲,其主要内涵是把企业文化、经营理念、管理行为融入现代商业策划设计和企业管理活动中,使之系统化、规范化和标准化。CIS对内规范企业的行为,强化员工的凝聚力和向心力,使员工形成自我认同,提高工作热情,降低经营成本;对外则传播企业理念,树立企业形象,使社会大众对企业确立牢固的认知与信赖,避免认同危机,提高沟通的效率和效果,以便取得更大的经济效益与社会效益。

CIS包含理念识别(mind identity,MI)、行为识别(behavior identity,BI)和视觉识别(visual identity,VI)三个部分。其中,视觉识别由于其可视性的特点,往往是企业最重视



的一个部分。例如,快餐行业中著名的企业肯德基很早就认识到 CIS 的重要性,将作为企业标准色的红白色应用于各家店面。此外,服务对象感受到的服务也都有着高度的统一,其企业形象已经深入人心。

(2)职业装。企业对于 CIS 是非常看重的,而职业装又是 CIS 中极其重要的一部分。企业为员工选择的适合工作的且能标明职业特征的服装称为职业装。

经过长期的发展,职业装以其自身的特点影响着企业和个人发展。

①实用性。实用的职业装结构合理、色彩适宜、经济耐用、物美价廉,能够适应不同的工作环境。

②美化性。职业装能够美化穿衣者的形态特征,突显优点,弥补不足,展现出穿衣者的个性和气质,传达出行业或企业的形象。

③标志性。职业装的标志性具有服装精神方面的重要性质,从中可以降低着装者的社会经济地位差和性别差等,差别标志的设计是通过款式与色彩搭配、服饰配件和企业标志的不同来实现的,从而树立行业角色的特定形象,弘扬企业理念和精神,利于公众监督和内部管理,提高企业的竞争力。标志性包括等级、场合、性别、身份等。

④防护性。防护性是指保护作业人员免受作业环境中有害因素侵害的性质。在防护性方面设计合理的职业装,可以最大限度地减少发生事故及相关伤害。

⑤时代性。职业装在满足以上特性的基础上,在设计时往往注重传统与现代流行元素的融合,以更好地展现企业的理念及文化。

2.2.2 服饰礼仪的要求

1. 整洁要求

在社交场合,人们往往通过衣着情况来判断一个人的文明涵养,穿着整洁给人以积极向上的感觉,容易得到人们的欢迎和肯定。整洁原则并不意味着穿着的高档、时尚,只要保持服饰干净合体、全身整齐有致便可。

2. 个性要求

个性要求指的是在社交场合树立个人形象的要求,以独立的人被社会接纳与承认。个性化的穿着不是盲目赶时髦,最时髦的往往也是最没有生命力的。一位真正懂得流行,具有判断力的人,其服饰大多是简单、朴素的,他不是靠奇装异服来赶时髦,而是通过服饰搭配来体现时髦。服饰要穿出自己的风格,服饰的选择要符合人的年龄、性格、职业、文化素质等,通过服饰尽显自己的气质。

3. 服饰色彩搭配要求

(1)要了解服饰中的常用颜色及其表现效果。不同的颜色有不同的表现效果。例如,白色表现出淡雅、圣洁、纯净的效果,不仅适合于夏天穿着,而且适合于各种肤色的

人;红色有较强的刺激性,表现出喜庆、成功、胜利等效果;黄色表现出健康向上、天真活泼等效果;蓝色是安全色,代表宁静、平静、安分守己等效果;绿色称为生命色,代表青春的活力,给人以安全感和稳定感;黑色给人以神秘感,表示高贵、沉着的气质,适合于庄重的场合,但是黑皮肤的人不宜选用这种颜色;紫色表示富有想象力,它的种类很多,如果能恰当选用,和自身的各种因素搭配好,就能显示出高雅的效果;褐色为搭配色,适合与任何颜色搭配;灰色为中间色,有随和、庄重之感。

(2)要特别注意服饰颜色的搭配。服饰颜色搭配得合理、恰当,会给人以整体和谐、舒展的感觉;如果搭配得不恰当,则会使整体美、和谐美受到破坏。一般而言,一次穿着不要超过三种颜色,否则会给人杂乱无章的感觉。肥胖的人适合穿戴颜色较深的服饰,也可以选用颜色反差小、质地好、垂直线条多的面料,避免穿紧身衣,也不要戴大首饰;瘦人则恰恰相反,适合穿着颜色浅淡一些的服饰,如果是女士,则可以选用颜色鲜艳、质地粗糙的面料。

2.2.3 服饰礼仪的原则与禁忌

1. 服饰礼仪的原则

(1)TPO原则。

①时间原则。服务人员在着装时必须要考虑时间,时间涵盖了早晨、中午、晚上等阶段,也包括春、夏、秋、冬四个季节。服装的穿着要做到随时间而更替。

②地点原则。特定的地点需要搭配与之相适应、相协调的服饰,以获得整体的和谐感,达到人与地点相匹配的最佳效果。

③场合原则。在选择服装时,服装必须同特定场合的气氛相吻合。

(2)适合原则。适合是指着装符合自身的条件和特点。服饰美与不美,并非在于服饰价格的高低,关键在于服饰是否得体。着装要适合年龄、身份、季节及所处环境的风俗习惯,更主要的是全身色调的一致性能达到和谐的整体效果。

适合原则主要包括以下几点:

①服饰的样式应与自己的年龄和性别相适合。

②服饰的颜色应与肤色相协调。

③着装时应考虑自身的形体。

(3)干净整洁原则。干净整洁是服饰打扮最基本的原则,具体如下:

①服装应尽量保持干净、清爽的状态。

②服装有污渍时应尽快换洗。

③服装应熨烫平整,外观完好。

(4)严守规矩原则。

①着装要严守规矩,不可敞胸露怀,不系纽扣。

②着装要注意整体造型,不卷、不挽袖口或裤腿。

2. 服饰礼仪的禁忌

(1)忌残破。服务人员的服装不能太旧,不能有污渍。职业装是传达企业运营管理理念的重要部分,不合适的穿着会影响企业的形象。

(2)忌杂乱。

①职业装的穿着要整齐,不要有的人穿职业装,有的人不穿职业装,避免给人以杂乱和企业要求不严格的感觉。

②职业装要整套穿,同时应注意鞋袜、衬衣的搭配。

(3)忌鲜艳。职业装应统一颜色,不能太显眼,一般应遵循三色原则,即职业装的颜色不能超过三种。

(4)忌暴露。职业装在款式上要利于工作,要新颖而时尚,但不能过于暴露。职业装要做到“四不露”,即不露胸、不露肩、不露腰、不露背。在工作场合不能穿露脐装、露背装、低胸装和露肩装。

(5)忌透视。职业装的面料不能太薄,如果透出内衣则会给人不雅的感觉。

(6)忌短小。职业装不能太短小,这样既不方便工作,又不雅观。

(7)忌紧身。职业装不能太紧身,否则不方便工作。职业装的大小尺寸要合身,穿着要得体。

2.2.4 男士服饰的穿着规范与禁忌

在重要会议、会谈、庄重仪式及正式宴请等场合,男士一般以西服为正装。一套完整的西服应包括衬衫、领带、上衣、西裤、腰带、袜子和皮鞋,如图 2-3 所示。



图 2-3 一套完整的西装

1. 男士西服的穿着规范

男士西服的穿着规范(见图 2-4)有以下几点:

(1)整体要求。西服合体,熨烫平整,整洁挺括。男士穿着不求华丽、鲜艳,衣着不宜有过多的色彩变化,颜色不宜超过三种。

(2)衬衫选择。正装衬衫应以纯色、浅色为主,白色最常用。衬衫领口应挺括、洁净,衬衫衣领应高于西服衣领 1.5 cm 左右;垂臂时,西服袖口应长于衬衫袖口;抬臂时,衬衫袖口应长于西服袖口 1.5 cm 左右,以表现出西服的层次。

(3)领带的标准。领带是西服的灵魂。在正式场合,男士要打领带,领带有平结、温莎结、半温莎结、交叉结、四手结等系法。领带长度以底端在皮带扣处为宜。

(4)纽扣系法。西服分为单排扣西服和双排扣西服。单排三粒扣西服宜系上方两粒扣子或中间一粒扣子,单排两粒扣西服宜系上方一粒扣子;双排扣西服的扣子应全部扣上。

(5)西裤。西裤的长度以触到脚背为宜,裤线应熨烫好,裤扣应扣好,拉链应拉好。

(6)西服口袋。上衣和西裤后侧口袋尽量不放物品,名片、笔等轻薄物品可放在西服左侧的内侧口袋里。

(7)鞋袜。穿西服应配黑色袜子和黑色皮鞋。鞋面应清洁光亮,袜筒不宜过矮。



图 2-4 男士西服的穿着规范

2. 男士西服的穿着禁忌

男士西服的穿着禁忌有以下几点:

(1)忌西裤过短。

(2)忌衬衫放在西裤外面。

(3)忌不扣衬衫扣。

(4)忌领带太短(一般长度为领带尖盖住皮带扣)或领带打得歪斜,如图 2-5(a)所示。

(5)忌西服的衣袋内或裤袋内鼓鼓囊囊。

(6)忌垂臂时西服的袖口短于衬衫的袖口,如图 2-5(b)所示。

- (7)忌西服上衣所有的扣子都扣上(双排扣西服除外)。
- (8)忌西服配便鞋(如休闲鞋、球鞋、旅游鞋、凉鞋等)。

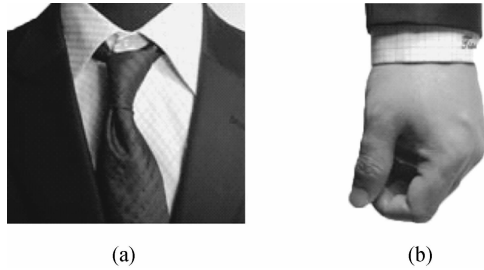


图 2-5 男士西服的穿着禁忌

2.2.5 女士服饰的选择、穿着规范与禁忌

职业女性在衣着打扮上必须十分注意服装与自己所从事职业的协调性,要求能体现职业女性的气质。

1. 女士职业装的选择

在选择女士职业装(见图 2-6)时应注意以下事项:

- (1)职业套装应选择质地上乘的面料,上衣与裤子应使用同一种面料。
- (2)职业装套裙的色彩应淡雅、庄重,不宜选择过于鲜亮、扎眼的颜色。套裙要与工作环境相协调,以浊色调、冷色为主,上、下身衣着色彩可一致,也可以是两种不同的颜色。
- (3)职业装套裙款式。职业装套裙款式很多,如西服裙、一步裙、筒裙、A 字裙等。
- (4)职业装的款式有职业套裙、职业套裤、分身半职业装、束腰职业装等,应根据不同场合进行选择。



图 2-6 女士职业套装和职业装套裙

2. 女士职业装的穿着规范

女士职业装的穿着规范有以下几点：

(1)上衣。上衣讲究平整挺括，少使用饰物和花边进行点缀，纽扣应全部系上。

(2)裙子。裙子以窄裙为主，年轻女性裙子的下摆可在膝盖以上 3~6 cm，但不可太短；中老年女性裙子的下摆应在膝盖以下 3 cm 左右。裙子里面应穿着衬裙。真皮或仿皮的西装套裙不宜在正式场合穿着。

(3)衬衫。衬衫颜色以单色为最佳选择。衬衫的下摆应掖入裙腰之内而不是悬垂于外，也不要腰间打结；衬衫的纽扣除最上面一粒可以不系以外，其他纽扣均应系好。

(4)鞋袜。鞋子应是高跟鞋或中跟鞋，款式应以简单为主。袜子应是高筒袜或连裤袜，一般不要选择鲜艳、带有网格或有明显花纹的丝袜。丝袜的颜色应与西装套裙相搭配。穿西服套裙时应穿肉色丝袜配正装船鞋，穿裤装时应配矮腰丝袜和船鞋。

3. 女士职业装的穿着禁忌

女士职业装的穿着禁忌有以下几点：

(1)不要穿过于性感和暴露的服饰。

(2)薄纱型衣、裙、裤因其透光性较强，故穿着时需有内衬，否则会显得十分不雅。对于外国朋友来说，“透”比“露”更难以让人接受，因为在他们看来“透”不仅有碍观瞻，而且说明穿戴者有不自爱之嫌。

(3)袜子是女性腿部的时装，要注意不应穿着跳丝、有洞或补过的丝袜外出。另外，袜子的大小、松紧要合适，不要走不了几步就往下掉或一高一低，当众整理袜子会有失体统。

2.2.6 饰品佩戴礼仪

饰品是指能够起到装饰作用的物件，佩戴饰品的目的在于点缀服饰，同时又能掩饰身体的局部缺陷。

1. 饰品佩戴的原则

在饰品佩戴上，服务人员应遵循以下原则：

(1)数量适中。服务人员佩戴饰品的数量宜少不宜多，必要时可以不佩戴首饰。如果想同时佩戴多种首饰，最好不要超过三种；如果没有特殊要求，一般可以使用单一品种的戒指或把戒指和项链、戒指和胸针、戒指和耳钉两两组合在一起使用；如果佩戴的首饰数量太多，彼此之间不协调，就会给人以烦琐、凌乱和俗气的感觉。

(2)色彩尽量统一。如果服务人员需要同时佩戴两件或两件以上的首饰时，应要求色彩一致、协调。



(3)适合场合。高档饰物,特别是珠宝首饰,适合在隆重的社交场合佩戴,如果在工作或休闲的时候佩戴,就会显得过于张扬。工作时,如果企业允许佩戴饰品,则应佩戴简洁、价格适中的首饰。

(4)符合身份。服务人员在选戴首饰时,不仅要照顾个人爱好,还应当符合自己的身份,要和自己的性别、年龄、职业、工作环境保持基本一致,不要相差太多。

(5)适合体形。服务人员在选择首饰时,应考虑自身体形的特点,通过首饰的佩戴来弥补自己身形的不足。

(6)符合季节。季节不同,佩戴的首饰也应不同,如金色、艳色首饰适合冷季佩戴,银色、白色首饰适合暖季佩戴。

(7)服饰协调。佩戴首饰是服装整体搭配中的一个环节,服务人员要兼顾所穿服装的质地、色彩、款式,尽量使两者相互搭配。

(8)尊重习俗。不同的地区、不同的民族,佩戴首饰的习惯做法也存在差异,要了解并且尊重。

2. 常见饰品的佩戴礼仪

(1)项链的佩戴礼仪。项链是女性最常用的饰品之一。一件高贵的礼服配上一条名贵的项链,会使女性显得越发华丽。但若对项链的色彩、质地及造型的各种功用没有一个正确的认识,则佩戴效果就会适得其反。一般来讲,金项链以“足赤”而给人一种娇贵富丽的感觉;珍珠项链则以白玉透亮而给人以清雅脱俗之感;雕成花球形的不透明象牙材质的项链同样也会让人产生高雅的美感。它们可以与各色服装相配,给人以华美的总体印象。但若它们与不适宜的服装搭配,则可能会完全破坏它的装饰溢美作用,甚至有镀金、矫饰的疑误。同样,景泰蓝、玛瑙、珉琅等项链大多颜色深沉、古朴、典雅,配以明亮的对比色效果可能更佳,但若与衣装颜色过于接近也会因混于一色、不易分辨而失去装饰功能。项链的制作质地是首要斟酌的,以质地而论,首推钻石,其次是高雅的珍珠、富贵的金银、神秘的珉琅、古朴的景泰蓝、妩媚的玛瑙、柔美的象牙、沉静的骨质、活泼的贝壳、纯真的菩提珠等。其次还要考虑项链的造型。细小的金项链只有与无领的连衣裙相配才会显得清秀,而挂在厚实的高领衣装外,则会给人以廉价的印象;一串长项链下垂到胸部,有助于改变矮胖、圆脸的体形,给人以增加身高、拉长脸型的印象;而脖子细长的人,以贴颈的短项链,尤以大珠项链最适宜。此外,衣装的质地、面料、颜色、样式及场合的不同对项链的佩戴也有不同的要求。虽然没有严格统一的规范,但也需要随时随地留意观察,寻求规律。

(2)耳环的佩戴礼仪。耳环虽小,却戴在一个明显而又重要的位置上,它的色彩、造型对于人的面部形象、气质风采的影响较其他饰品可能更大,可谓是画龙点睛的一笔。耳环的色彩选择原则与项链相似,应首先考虑与衣装色彩相协调,一般来讲,纯白色的耳环和金银耳环可配任何衣服,而鲜艳色彩的耳环则需与衣装相一致或接近;穿淡绿色的

衣裙,配上浅黄或浅绿色的耳环会显得清凉、和谐,而配上红玛瑙耳环则会显得不伦不类。耳环的质地也多种多样,常见的有金银、钻石和珍珠三大类。佩戴熠熠闪亮的钻石耳环或洁白晶莹的大珍珠耳环,必须配以深色、高级天鹅绒旗袍或高档礼服,否则会相形见绌。而人们一般习惯佩戴的金银耳环对服装则没有太多的限制。

耳环的造型丰富多彩,选戴的余地也就相对大些。不过,面积较大的扣式耳环显然不适合方型脸的女性佩戴,因为它会增加脸庞下部的宽度,而对于下颌较尖的脸型则正好能弥补其缺陷。一般来说,脸型较宽的女性应佩戴体积较小、形状长且贴耳的耳环,这样可以加长和收缩脸型。另外,需注意的,在不同的礼仪场合宜佩戴不同的耳环。

(3)戒指的佩戴礼仪。戒指不仅是一种重要的饰品,而且是特定信息的传递物。虽然它也有钻石、金银等不同质地,有浑圆、方状及雕花、刻字等不同造型,但其佩戴的方法是一致的,表达的含义也是特定的。戴在食指上,表示求婚;戴在中指上,表示正在恋爱;戴在无名指上,表示已订婚或完婚;戴在小指上,表示欲求独身。西方人习惯男戴右手,女戴左手。公关人员应该特别注意准确传递戒指的这种特定信息,不至于在公众面前闹笑话。

3. 常用的领带打法

领带作为男性的经典正装配饰,成了精英男士衣橱里出现频率最高的饰物。会打领带不稀奇,如果你学会十种领带打法那么一定会令众人刮目相看。下面介绍十种领带打法,包括平结、双环结、交叉结、双交叉结、温莎结、半温莎结、亚伯特王子结、简式结(马车夫结)、浪漫结和四手结。

(1)平结(见图 2-7)。平结是男士们选用最多的领带打法之一,几乎适用于各种材质的领带。领带打好后,领结呈斜三角形,适合于窄领衬衫。

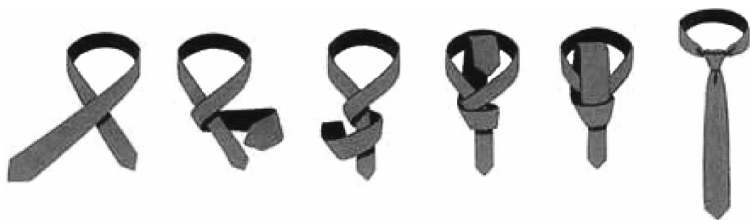


图 2-7 平结

要诀:宽边在左手边打,也可换在右手边打;在选择“男人的酒窝”(形成凹凸)时,尽量让两边均匀且对称。

(2)双环结(见图 2-8)。一条质地细致的领带再搭配上双环结颇能营造时尚感,适合年轻的上班族选用。



图 2-8 双环结

要诀:该领带打法完成的特色就是第一圈会稍露出于第二圈之外,千万别刻意地将第二圈盖住第一圈。

(3)交叉结(见图 2-9)。交叉结适合于单色素雅质料且较薄的领带。对于喜欢展现流行感的男士,不妨多加使用交叉结。交叉结的特点在于打出的结有一道分割线,看上去非常时髦。



图 2-9 交叉结

要诀:注意按步骤打完领带,背面朝前。

(4)双交叉结(见图 2-10)。双交叉结很容易体现男士高雅且隆重的气质,适合于正式活动场合选用。该领带打法应多运用在素色且丝质领带上,若搭配大翻领的衬衫则会更适合且有种尊贵感。



图 2-10 双交叉结

要诀:宽边从第一圈与第二圈之间穿出,完成的集结充实饱满。

(5)温莎结(见图 2-11)。温莎结是因温莎公爵而得名的领带结,是最正统的领带打法。打出的结呈正三角形,饱满有力,适合搭配宽领衬衫。该集结应多往横向发展。应避免佩戴材质过厚的领带,集结也勿打得过大。



图 2-11 温莎结

要诀:宽边先预留较长的空间,绕带时的松紧会影响领带结的大小。

(6)半温莎结(见图 2-12)。半温莎结又称十字结,最适合搭配在浪漫的尖领或标准式领口系列衬衣上。半温莎结是一个形状对称的领带结,它比温莎结小。半温莎结看似很多步骤,做起来却不难,系好后的领结通常位置很正。



图 2-12 半温莎结

要诀:使用细款领带较容易上手,适合不经常打领带的人。

(7)亚伯特王子结(见图 2-13)。亚伯特王子结适用于浪漫扣领或尖领系列衬衫,搭配浪漫、柔软质地的细款领带。“男人的酒窝”两边略微翘起。



图 2-13 亚伯特王子结

要诀:宽边先预留较长的空间,并在绕第二圈时尽量将两圈贴合在一起,即可完成此完美结型。

(8)简式结(见图 2-14)。简式结或称马车夫结,适用于质地较厚的领带,最适合打在标准式或扣式领口衬衫上。简式结简单易打,非常适合在商务旅行时使用。其特点在于先将宽端以 180°由上往下扭转,并将折叠处隐藏于后方来完成打结。这种领带结非常紧,流行于 18 世纪末的英国马夫中。待完成后可再调整其领带长度,在外出整装时方便快捷。



图 2-14 简式结

要诀:常见的简式结在所有领带的打法中最简单,尤其适合厚面料的领带,不会造成领带结过于臃肿、累赘。

(9)浪漫结(见图 2-15)。浪漫结是一种完美的结型,故适合用于各种浪漫系列的领口或衬衫。浪漫结能够通过调整褶皱来自由放大或缩小,而剩余部分的长度也能根据实际需要任意掌控。浪漫结的领带结形状匀称、领带线条顺直优美,容易给人留下整洁、严

谨的良好印象。



图 2-15 浪漫结

要诀:领结下方的宽边压住皱褶可缩小其结型,窄边也可往左或右移动使其小部分出现于宽边领带旁。

(10)四手结(见图 2-16)。四手结是所有领结中最容易上手的,适用于各种款式的浪漫系列衬衫及领带。通过四个步骤就能完成打结,故名为四手结。它是最便捷的领带系法,适合于宽度较窄的领带,搭配窄领衬衫,风格休闲,适用于普通场合。

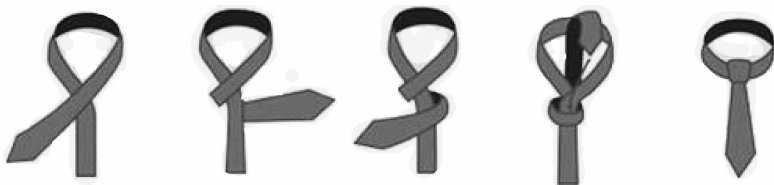


图 2-16 四手结

要诀:类似于平结。

需要注意的是,无论是哪一种材质的领带,都切勿高温熨烫;否则,这条领带会变得很扁、很平,失去领带该有的自然垂坠感。熨烫时,一定要在领带表面先盖一层棉布,避免熨斗直接与领带布面接触,如用蒸汽式熨斗的蒸汽来处理大面积皱褶,对于边缘较为明显的折痕处需要再用熨烫方式处理。

拓展阅读

领结和领带

领结主要用于与礼服相配,像白领花只用于配穿燕尾服;小黑领花则用于配穿小礼服及礼服变种,但在商务场合戴领结产生的效果就不敢恭维了。一般说来,人们认为系领结的人缺乏责任感,甚至会让人产生前途渺茫的印象,所以,一些经验丰富的律师不会戴领结出现在陪审团面前。

领带则没有这么多的要求,日常均可佩戴。较好的领带一般都较长一些,标准长度是 55~66 英寸(1 英寸=2.54 厘米)。领带的宽度也很重要。对于具体一件西装,没有固定的精确计算方法能够用来确定领带的恰当宽度。尽管如此,领带的宽度基本上应当与西装翻领的宽度相当。目前,领带的标准宽度是最宽的一头为 4~4.5 英寸。

2.2.7 铁路客运服务人员服饰要求

1. 相关规范对服饰的规定

乘务组换装统一,衣扣、拉链整齐。着裙装时,丝袜统一,无破损。系领带时,衬衣束在裙子或裤子内。外露的皮带为黑色。佩戴的外露饰物款式简洁,限手表一只、戒指一枚,女性还可佩戴发夹、发箍或头花及一副直径不超过3 mm的耳钉。不歪戴帽子,不挽袖子和卷裤脚,不敞胸露怀,不赤足穿鞋,不穿尖头鞋、拖鞋、露趾鞋,鞋的颜色为深色系,鞋跟高度不超过3.5 cm,跟径不小于3.5 cm。

职务标志佩戴方法为:胸章牌(长方形职务标志)戴于左胸口袋上方正中,下边沿距口袋1 cm处(无口袋的戴于相应位置),其上包含单位、姓名、职务、工号等内容。臂章佩戴在上衣左袖肩下四指处。按规定应佩戴制帽的工作人员在执行职务时戴上制帽,帽徽在制帽折沿上方正中。除列车长外,其他客运服务人员在车厢内作业时可不戴制帽。

餐车加热、供应餐食时,服务人员戴口罩、手套;女性穿围裙。

2. 客运服务人员配饰要求补充

(1)穿着制服时不宜佩戴无固定性的饰品,如手偶、悬垂挂件、脚链等。

(2)制服上不得佩戴任何饰物,只佩戴号码牌与职务标志。

(3)男女客运服务人员均可佩戴手表,但手表的款式、颜色应简单而不夸张,宽度宜为2~3 cm,不得佩戴珠宝表、运动表或卡通表。

2.3 仪态礼仪

仪态是指人们在行为中展示的姿态和风度,通常是指身体在站立、就座、行走时的样子及各种手势和面部表情等。优雅的仪态不仅让交往对象感觉舒适得体,还体现了行为者自身的修养和品质。同时,姿态也是一种无声的语言,即体示语(body language)。一个人的每种姿态都无不真实地反映着其当时的某种心理状态。

铁路客运服务人员的仪态规范的一般要求如下:

(1)客运服务人员站立、行走的姿态要端正。不背手、叉腰、抱膀、插兜,不高声喧哗、嬉笑打闹、勾肩搭背,不在旅客面前吃食物、吸烟、剔牙齿和做其他不文明、不礼貌、不雅观的动作。

(2)客运服务人员指示方位时应五指并拢,切忌用单个手指指示方位。

(3)为旅客拿东西时,应该轻拿轻放;拿水杯时,应该拿水杯的下1/3处。为旅客递送东西时,应该站在旅客的正面,递送东西应到位,在对方接稳后再松手。



(4)在旅客多的地方行走时应先打招呼,不与旅客抢道、并行,与旅客走对面应主动示意让路。无意碰撞或影响了旅客,应表示歉意。

(5)与旅客交谈时,要面对对方,保持适当距离(0.5~1.0 m);站姿要端正,可采取稍弯腰或下蹲等动作来调节体态和高度;目光要平视对方的眼睛,以表示尊敬和正在注意听取对方的谈话。

服务人员的仪态不仅展示着服务者的素养和职业规范,更重要的是,得体的举止体现了服务者良好的工作态度。姿态不雅就是对旅客的不尊重。不当的举止还可能导致旅客的误解。因此,仪态的训练十分必要。

仪态可以概括为面部仪态、静态仪态和动态仪态三类,主要包括目光、微笑、站姿、坐姿、行姿、蹲姿、鞠躬和手势等。

2.3.1 面部仪态

1. 目光

目光的注视往往是见面交流的第一步。“眉目传情”说的就是目光可以传达出人们的思想和感情,并且这种情感的流露比语言更加真实、直接、有效。古代孟子甚至认为,观察人的眼睛便可知道人的善恶。客运服务人员在服务中若能善于运用目光,则可以使自己变得更加友善和亲切,更容易得到旅客的信任。

(1)视域。视域是指人们目光所及的范围。将目光集中在所要观察的目标上,注视的目光显示出人们的认真。当目光注视某一较小范围超过5 s时,称为凝视。当目光长时间固定于某一焦点时,称为盯视。

目光的凝视区域是指人的目光所落的位置。根据交往对象和交往场合的不同,目光凝视区域也不同,一般划分为以下三种情况:

①公务凝视区域:以两眼为底线,额中为顶角形成的正三角区。这种凝视会显得严肃认真,对方也会觉得你有诚意,容易把握住谈话的主动权和控制权。

②社交凝视区域:以两眼为上线、下巴为顶角所形成的倒三角区。这种凝视能给人一种平等、轻松感,从而创造出一种良好的社交气氛。

③亲密凝视区域:双眼到胸部之间的方形区域。这是亲人、恋人、家庭成员之间使用的一种凝视,往往带着亲昵、爱恋的感情色彩,所以非亲密关系的人不应使用这种凝视,以免引起误解。

(2)视线。视线的把握要求人们注意目光注视的角度。视角可以分为三种:

①平视。观察物与眼睛平齐时,视线水平送出,即为平视。与人交谈时应当尽量做到平视对方。在服务工作中,平视是一种常规要求。平视表现出双方地位的平等,使服务人员可以不卑不亢地投入工作。

②仰视。抬起头朝上看容易表现出敬仰、高度重视的态度。低着头朝上看往往表现

出羞涩、胆怯、谦虚、低调。在服务中,仰视并不多用。只有当本人所处位置较对方低时,才需抬头向上仰视对方。

③俯视图。俯视图他人往往带有自高自大、傲慢不屑的意味,在服务中应该避免这种注视。如果对方的位置低于自己的眼睛,如客人坐着,服务员站着时,服务员应当轻微俯身,尽量减小俯视图的视角差。

(3) 目光的运用技巧。

①正视对方。与人打招呼、交谈、致谢、道歉时,如果能够眼睛看着对方,就会使人感到你的真诚、友善、信任、尊重。在交谈中,还要注意用目光注视对方的同时,应使身体伴随对方的移动而适当转动。要尽量使自己面朝对方、注视对方。这是一种基本礼貌。斜眼看人、扭头视人或者偷偷看人都难以表达出尊重他人的意思。

②注视对方。与人交谈时,往往会伴有目光的交流。面对面交谈时,出于礼貌,服务人员需要注视对方。如果目光左顾右盼、东张西望,对方会感到你心不在焉、缺乏诚意或心中有鬼。注视中应当正确把握视域,在非亲人之间,注视对方的头顶、胸部、腹部、臀部或大腿都是失礼的表现,尤其是在与异性交谈中。

③避免盯视、扫视。目光的运用应该“散点柔视”,即让目光均匀地洒在对方脸上。如果谈话中出现短暂的沉默,应当将视线暂时从对方脸上移开,待恢复交谈时再注视对方脸部。一直盯着对方看,会给对方造成心理压力,让对方感到紧张。

扫视即用目光上下打量他人,这种目光会让被注视的人感觉自己被怀疑、不被尊重。这是一种对他人极不礼貌的目光,在日常社交中忌用这种目光。服务人员在工作中尤其应当避免对旅客使用扫视的目光。

2. 微笑

微笑(见图 2-17)是一种健康的、文明的、令人愉悦的举止,它是无声的语言,是人际交往的润滑剂,是自信、友好、善意的表示。正像一首法国诗里所说:“微笑一下并不费力/但它却能产生无穷魅力/受惠者变得富有/施予者也并不贫穷/它转瞬即逝/却往往留下永久的回忆……”微笑可以迅速带来融洽的沟通氛围,它已成为一种基本的服务岗位礼仪规范。



图 2-17 微笑的表情图标



(1)微笑的作用。在日常生活中,笑容有很多种:大笑、微笑、偷笑、冷笑、嘲笑、怪笑、狞笑、狂笑等。每种笑容都传达出不同的心理,并产生不同的感受。只有微笑给人以平静、柔和、亲切、善意、信任之感,从而成为交往中通行的礼貌举止。在人际交往中保持微笑,至少具有以下一些作用:

①表现心境良好。面露平和欢愉的微笑,说明心情愉快、充实满足、乐观向上、善待人生,这样的人更容易展示性格的魅力,也更容易吸引他人。

②表现充满自信。保持微笑,表明对自己的能力有充分的信心,以不卑不亢的态度与人交往,使人产生信任感,容易被别人真正地接受。

③表现真诚友善。微笑反映自己心底坦荡,善良友好,待人真心实意,而非虚情假意,使人在与其交往中自然放松,不知不觉地缩短了心理距离。

④表现乐业敬业。在工作岗位上保持微笑,是热爱本职工作,乐于恪尽职守的表现。同时,微笑可以创造一种和谐融洽的气氛,让服务对象倍感愉快和温暖。

(2)微笑的要领。微笑是指嘴角上扬的浅笑,往往笑不露齿。但是,在服务接待工作中,尤其是女性服务员,露出牙齿的笑容看上去更加甜美、亲切。因此,有“露出8颗牙齿的微笑最美丽”之说。不论露齿与否,微笑都应面含笑意,笑不作声。

微笑时,先要放松自己的面部肌肉,然后让自己的嘴角两端平均地向上翘起,使嘴唇呈现弧形。

平时可以多进行微笑练习。练习时,可以站在镜子前,按照上述微笑的方法反复动作。每次微笑后,保持几秒钟的定型,对比着寻找出自己感觉最美的微笑。之后重复多次这一微笑动作。闭上眼睛,继续重复刚才的动作,感觉面部肌肉的位置。在最美的微笑动作熟练成自然后,你就可以随时、轻松地呈现自己美丽的微笑了。

2.3.2 静态礼仪

1. 站姿

(1)标准的站姿。标准的站姿,从正面观看,全身笔直,精神饱满,两眼正视(而不是斜视),两肩平齐,两臂自然下垂,两脚跟并拢,两脚尖张开 60° ,身体重心落于两腿正中;从侧面看,两眼平视,下颌微收,挺胸收腹,腰背挺直,手中指贴裤缝,整个身体庄重而挺拔。

为了维持较长时间的站立或稍事休息,标准站姿的脚姿可做如下变化:

- ①两脚分开,两脚外沿宽度以不超过两肩的宽度为宜(适合于男性)。
- ②一只脚在前,将脚尖略向外展开,形成“丁”字相交,身体重心在两腿上(适合于女性)。
- ③以一只脚为身体重心支撑站立,另一只脚稍曲以休息,然后轮换。

(2)错误的站姿。

- ①两脚分叉分得太开。

- ②交叉两腿而站。
- ③一个肩高一个肩低。
- ④松腹含胸。
- ⑤一只脚在地上不停地画弧线。
- ⑥交腿斜靠在马路旁的树干、招牌、墙壁、栏杆上。
- ⑦不停地摇摆身子,扭捏作态。
- ⑧与他人勾肩搭背地站着。
- ⑨膝盖伸不直。

(3)不同情况下的站姿。

①在升国旗、奏国歌、接受奖品、接受接见、听悼词等庄严的仪式场合,应采取“肃立”的姿势。“肃立”姿势类似于标准站立姿态,但神情严肃,不可中途乱动。眼可随物慢慢移动,如升国旗、接见人,目光可随注视目标移动。

②演讲时、销售时,为了减轻身体对腿的压力,减轻较长时间站立双腿的疲倦,可以伴随身体、手势的动作,让脚步移动,两腿放松。

③等待或非正式交谈时,可以采取比较轻松的站姿。脚或前后相靠,或左右开立,但双脚不宜分开过大。肩、臂可以不必用力,尽量放松,自由摆放。颈部仍需挺直,保持上身正直的姿态。

④门迎、侍应人员往往站立时间很长,双腿可以平分站立。手的姿势可以是前握式,右手握住左手手背,垂放于腹前并稍微上提,注意将肩膀向后打开,保持良好的精神状态;也可以是手背式,两手于背后交叉,右手握住左手的手腕,但要注意收腹。

⑤礼仪小姐的站立要比门迎、侍应人员更趋向艺术化,双腿不能分开站,要求双膝合拢。一般可以采用立正的姿势或者丁字步。这时的丁字步更易展示女性亭亭玉立的姿态。双手端执物品时,上手臂不应大角度张开,而应靠近身体两侧。下颌微收,面部肌肉松弛,略含微笑,给人优美且亲切的感觉。

(4)站姿的练习。练习站立,掌握的要领是平、直、高。

①平:头平正、双肩一样高、两眼平视,最好经常通过大衣镜来观察、纠正和掌握。

②直:背直、腰直、腿直,后脑勺、背、臀、脚后跟成一条直线。可以靠墙壁站立,后脑勺靠墙,下巴自然微收;腿膝尽可能绷直,往墙壁贴靠;脚后跟顶住墙,把手塞到腰、墙之间,如果刚好能塞进去就可以了;如果空间太大,可把手一直放在背后,弯下腿,慢慢蹲下去,当蹲到一半时,多余的空间就会消失,然后站直,体会正确直立的感觉。

③高:身体重心上拔,尽可能使人显高。练习方法是挺胸收腹,脖子上举。在墙上吊一个物体,每当挺直上拔时,头顶刚好能触到它。

按照上述要领反复练习,在日常生活中多加以注意并形成习惯,就一定会有一个良好的站立姿态。

2. 坐姿

(1) 坐姿的要求。

①注意头部端正。不要出现仰头、低头、歪头、扭头等情况。整个头部看上去,应当如同一条直线一样,和地面相垂直。在办公时可以低头俯视桌上的文件、物品,但在回答别人问题时必须抬起头来,不然就带有爱理不理的意思。在和别人交谈的时候,可以面向正前方或者面部侧向对方,不可以把后脑勺对着对方。

②注意身体直立。坐好后,身体也要注意端端正正。需要注意的地方有:

- 椅背的倚靠。倚靠椅背主要用以休息。所以因工作需要而就座时,不应当把上身完全倚靠着座椅的背部,最好一点儿都不倚靠。

- 椅面的占用。在尊长面前,最好不要坐满椅面。坐好后占总椅面的 3/4 左右,最合乎礼节。

- 身体的朝向。交谈的时候,为表示重视,不仅应面向对方,而且同时应将整个上身朝向对方。

- 基本的轮廓。入座后,身体的基本轮廓要力求美观。上身应正直,胸部挺起,腹部内收,腰部与背部一定要直立。

③注意手臂的摆放位置。男士可以将双手各自放在一条大腿上。女士可以双手叠放后放在腿上。侧身与人交谈时,通常宜将双手置于自己所侧一方的那条大腿上。如果坐在桌子边,可将双手平扶于桌子边沿或双手相握后置于桌面上。注意避免一只手置于桌上,另一只手放在桌下的姿态。

④下肢的体位要求。入座后,小腿应尽量与地面保持垂直。男士可以双膝打开,不超过肩宽。也可以大腿叠放,但只限于非正式场合采用。女士必须双膝合拢。可以“正襟危坐”,也可以双脚交叉,还可以前伸后曲,如图 2-18 所示。

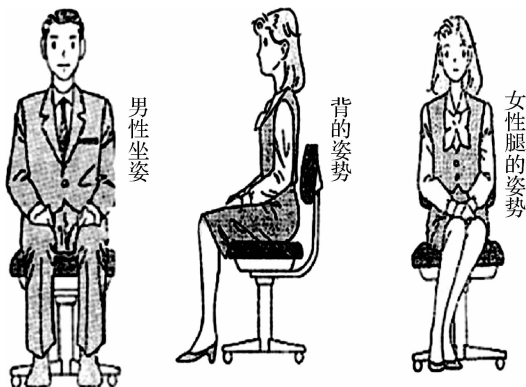


图 2-18 坐姿

(2)入座的要求。

①在别人之后入座。出于礼貌,和客人一起入座或同时入座时,先请客人或职位高、年龄长的人入座,自己不要抢先入座。

②从座位左侧入座。如果条件允许,在就座时最好从座椅的左侧接近它。这样做是一种礼貌,而且也容易就座。

③在合“礼”处就座。在许多场合中,需要根据身份区分座次,以体现礼仪规范。因此,要准确判断自己的合适位置。

④向周围的人致意。就座时,如果附近坐着熟人,应该主动打招呼。即使不认识,也应该先点点头。在公共场合,要想坐在别人身旁,还必须征得对方的允许。还要放轻动作,不要使座椅乱响。

⑤以背部接近座椅。在别人面前就座,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,背对着站立,右腿后退一点,以小腿确认一下座椅的位置,然后顺势坐下。必要时,用一只手扶着座椅的把手。

(3)离座的要求。在离座时,要注意以下五点:

①事先说明。离开座椅时,身边如果有人入座,应该用语言或动作向对方先示意,随后站起身来。

②注意先后。和别人同时离座,要注意起身的先后次序。地位低于对方的,应该稍后离座。地位高于对方时,可以首先离座。双方身份相当时,可以同时起身离座。

③起身缓慢。起身离座时,最好动作轻缓,不要“拖泥带水”,弄响座椅,或将椅垫、椅罩弄掉在地上。

④从左侧离开。起身后,应该从左侧离座。和“左入”一样,“左出”也是一种礼节。

⑤站好再走。离开座椅后,要先采用“基本的站姿”,待站定之后,方可离去,否则会显得太过匆忙。

(4)坐姿的禁忌。在别人面前落座时,一定要遵守“律己敬人”的基本规定,不要采用犯规的坐姿。

①双腿叉开过大。双腿如果叉开过大,不论大腿叉开还是小腿叉开,都非常不雅。特别是身穿裙装的女士更不要忽略了这一点。

②架腿方式欠妥。坐后将双腿架在一起也是不可以的。但正确的方式应当是两条大腿相叠,并且一定要使两腿并拢。如果把一条小腿架在另一条大腿上,两腿之间还留出大大的空隙,就显得有些放肆了。

③双腿直伸出去。这样既不雅观又妨碍别人。身前如果有桌子,双腿尽量不要伸到外面去。

④将腿放在桌椅上。有人为图舒服,喜欢把腿架在高处,甚至抬到身前的桌子或椅子上,这样的行为是非常粗鲁的。把腿盘在座椅上也不妥。



⑤抖腿。坐在别人面前,反反复复地抖动或摇晃自己的腿部,不仅会让人心烦意乱,而且给人以极不安稳的印象。

⑥脚尖指向他人。不管具体采用哪一种坐姿,都不要以本人的脚尖指向别人,因为这一做法是非常失礼的。

⑦脚蹬踏他物。坐下来后,脚部一般都要放在地上。用脚在别处乱蹬乱踩,都是非常失礼的。

⑧用脚自脱鞋袜。在外人面前就座时用脚自脱鞋袜,显然是非常不文明的。

⑨用手触摸脚部。在就座以后用手抚摸小腿或脚部,都是既不卫生又不雅观的。

⑩手乱放。就座后,双手都要在身前。有桌子时双手放在桌上。单手、双手放在桌下,或双肘支在面前的桌子上,或夹在两腿间都是不妥的。

⑪双手抱在腿上。这本是一种惬意、放松的休息姿势,但在工作中不可以这样。

⑫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,而不宜在工作中出现。

(5)坐姿的练习。

①坐姿训练可在教室或家中进行,每次训练应坚持 15~20 min。应配上舒缓而优美的音乐,以减轻疲劳。

②练习正确的坐姿,训练入座和离座。要牢记“动作轻、左进出、右腿移、上体直、双眼平、稳而紧”的口诀。

2.3.3 动态仪态

1. 行姿

行走应该能够体现稳健、协调、敏捷、优雅的姿态。其基本要点是身体协调、步伐从容、步态平稳、步幅适中、形成直线。

(1)行姿的要求。

①双目向前平视,微收下颌,表情自然。

②双肩平稳,双臂前后自然摆动,摆幅以 $30^{\circ}\sim 40^{\circ}$ 为宜,双肩不要过于僵硬。

③上身挺直,头正挺胸,收腹立腰,身体重心稍前倾。

④注意步位,两只脚的内侧落地时理想的行走线迹是一条直线。

⑤步幅适当,一般应该是前脚脚跟与后脚脚尖相距为一脚长,但因性别不同和身高不同会有一定的差异,步幅与服饰也有关,如女士穿裙装(特别是穿旗袍、西服裙、礼服时)和高跟鞋时步幅应小些,穿长裤时步幅可大些。

⑥跨出的步子应是全脚掌着地,膝和脚腕不可过于僵直。

⑦前脚着地,后脚离地之时,双腿的膝盖应该保持挺直,避免走路时身体上下起伏。

⑧步速应当均匀、平衡,在正常情况下不宜跑步前行或散步慢行。

(2)错误的行姿。

- ①内八字和外八字,步态不雅。
- ②弯腰佝背,歪肩晃膀。
- ③走路大甩手,扭腰摆臀,左顾右盼。
- ④步子太大或太碎。
- ⑤上下颤动,给人感觉不稳重。
- ⑥脚蹭地面,给人感觉拖拖拉拉。
- ⑦双手插在裤兜中行走,给人感觉漫不经心。
- ⑧横冲直撞,不守秩序。

(3)几种特殊情况下的行姿。

①陪同引导。陪同时可以走在对方旁侧后身后,引导时应该走在对方前方。一般的规则是礼让右方,因此,引导者应走在对方左前方。陪同人员行走的速度要考虑到和对方相协调,不可以走得太快或太慢。每当经过拐角、楼梯或道路坎坷、照明欠佳的地方时,都要提醒对方留意,并伴有必要的手势和采取一些特殊的体位。如请对方开始行走时,要面向对方稍微欠身;在行进中和对方交谈或答复提问时,把头部、上身转向对方。

②上、下楼梯。楼梯上行人来往频繁,所以不要停在楼梯上休息,不要站在楼梯上和人交谈或在楼梯上慢慢悠悠地走。上、下楼梯应坚持“右上右下”原则。上下楼梯、自动扶梯时,都不应该并排行走,而要从右侧上下,让出左边的地方供有急事的人通过。上下楼梯时,不要和别人抢行。出于礼貌,可以请对方先行。如果是陪客人上楼,陪同人员应该走在客人的后面;如果是下楼,陪同人员应该走在客人的前面。

③进出电梯。使用电梯时,大致上应当注意四个问题:

• 如果是无人驾驶的电梯,工作人员必须自己先进后出,以方便控制电梯。如果是有人驾驶的电梯,工作人员则应“后进后出”。

• 牢记“先出后进”。乘电梯的一般规矩是先让里面的人出来,外面的人再进入。

• 尊重周围的人。进出电梯时,应该侧身而行,免得碰撞别人。进入电梯后,要尽量站在里面。人多的话,最好面向内侧或与他人侧身相向。在下电梯前,应做好准备,提前换到电梯门口。

• 使用专用的电梯。假如本单位有这样的规定,就一定要自觉地遵守。有可能的话,工作人员不要和来访客人混用同一部电梯。

④出入房间。进入或离开房间时,应注意以下细节:

• 先通报。在出入房间时,特别是在进入房门前,一定要先轻轻叩门或按铃,向房内的人进行通报。贸然出入或者一声不吭地进入,都显得冒冒失失。

• 以手开关。出入房门,务必要用手来开门或关门。用肘部顶、用膝盖拱、用臀部撞、用脚尖踢等方式都是不妥的做法。



• 后人后出。和别人一起先后出入房门时,为了表示自己的礼貌,应当自己后进门、后出门,而请对方先进门、先出门。

• 为人拉门。在陪同、引导别人时,自己有义务在出入房门时替对方拉门或推门。在拉门或推门后要使自己处于门后或门边,以方便他人进出。

2. 蹲姿

(1)允许采用蹲姿的情况。

①整理着装。有时需要蹲下整理自己的鞋袜。

②给予帮助。如与小孩子交谈或协助运送物品,需要采用蹲姿。

③提供服务。如打扫列车卫生、摆放行李物品时,需要采用蹲姿。

④捡拾物品。这是采用蹲姿最多的情况之一。

(2)正确的蹲姿。以捡拾物品为例,如果站在物品的左方,下蹲时左脚在前,右脚稍后(不重叠),两腿靠紧向下蹲(男士两腿之间可有适当的距离)。左脚全脚掌着地,小腿基本垂直于地面,右脚脚跟提起,前脚掌着地。右膝低于左膝,左膝内侧靠于左小腿内侧,形成左膝高、右膝低的姿势。臀部向下,基本上以右腿支撑身体,如图 2-19 所示。

伸手取物时,应身体放松,尽量保持上身挺直。弯腰曲背的姿势会影响人体外形美观,也很不雅观,还容易露出腰部。

(3)蹲姿禁忌。

①突然下蹲。自己容易失控,也会引起旁人的惊恐。

②距人过近。容易与人相撞,产生安全威胁。

③方位失当。在他人身边下蹲时最好侧身相向,避免正面对人或背部对人。

④毫无遮掩。着裙装的女士尤要注意,下蹲时应适当遮掩容易暴露之处。

⑤蹲着休息。在公众场合下,蹲着休息的姿态实在不雅。



图 2-19 蹲姿

3. 手势

手势是肢体语言的重要部分。各种形式多样的手势不仅是人们交流沟通中必须借助的形式,同时也包含着丰富的礼仪。戏剧大师萨米·莫尔修曾说:“身体是灵魂的手套,肢体语言是心灵的话语。认识肢体语言,等于为彼此开了一条直接沟通、畅通无阻的大道。”在与他人交往中恰当地运用手势来表情达意,能够起到良好的沟通作用,也会使自己更显优雅和更有风度。

(1)常用手势。

①站立。

• 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处。

- 双手伸直后自然相交于小腹处,掌心向内,一只手在上、一只手在下地叠放或相握在一起。

- 双手伸直后自然相交于背后,掌心向外,两只手相握在一起。

②就坐。身体趋近桌子,尽量挺直上身,将双手放在桌子上时可以分开、叠放或相握。但不要将胳膊支起来,或将一只手放在桌子上,另一只手放在桌子下。

③递接物品。以双手为宜,不方便双手并用时,也要采用右手,用左手通常视为无礼。将有文字的物品递交他人时,须使其正面面对对方递上;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。

④展示物品。

- 将物品举至高于双眼之处,这适于被人围观时采用。
- 将物品举至上不过眼部、下不过胸部的区域,这适用于让他人看清展示之物。

⑤指示方位。

- 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,适用于指示方向时。

- 直臂式,即手臂向外侧横向摆动,指尖指向前方,手臂抬至肩高,适用于指示物品所在。

- 曲臂式,即手臂弯曲,由体侧向体前摆动,手臂高度在胸以下,适用于请人进门时。

- 斜臂式,即手臂由上向下斜伸摆动,适用于请人入座时。

以上四种形式都仅用一只手臂,另外一只手臂此时可垂在身体一侧或背于身后。

⑥握手。

- 注意先后顺序:尊者在先,即地位高者先伸手,地位低者后伸手。

- 注意用力大小:握手时,握紧对方的手,力量应当适中。

- 注意时间长短:与人握手时,一般 3~5 s 即可。

- 注意相握方式:应先走近对方,伸出右手,掌心向里,握住对方的手掌大部分,双方相握后应目视对方双眼,将手上下晃动两下。

握手时应伸出右手,不能伸出左手与人相握。

(2)常见的错误手势。

①指指点点。勾动食指或除拇指外的其他四指来招呼别人,用手指指点他人,都是失敬于人的手势。其中,食指指点他人,即伸出一只手臂,用食指指向他人,其余四指握拢这一手势,因有指斥、教训之意,故为失礼。

②随意摆手。与人交谈或在服务工作中不要随意向对方摆手,即不要将一只手臂伸出,手指向上,掌心向外,左右摆动。也不要掌心向内,手臂由内向外地摆动。这些手势都有抵触、拒绝、不耐烦之意。

③双臂交叉于胸前。这种姿势往往有傲慢、气愤的味道或置身事外、旁观他人、观看



笑话之意。在服务工作中应特别注意避免出现此种姿势。

④摆弄手指。时下经常听到一些男士挤压自己的手指,发出关节的响声,或看到反复握拳松拳的动作,这都会让旁人感到你情绪焦躁。

⑤手插口袋。手插口袋容易给人你在休息的感觉,这在工作中应避免出现,尤其是服务人员的岗上工作中。

⑥伸懒腰。伸懒腰是劳累、困倦的表现,如果在工作时打哈欠、伸懒腰,就会给人懒散、懈怠之感。



拓展阅读

手势与手语

手势指的是人在运用手臂时所出现的具体动作与体位。它是人类最早使用的、至今仍被广泛运用的一种交际工具。在一般情况下,手势既有处于动态之中的,又有处于静态之中的。在长期的社会实践过程中,手势被赋予了种种特定的含义,具有丰富的表现力,加上手有指、腕、肘、肩等关节,活动幅度大,具有高度的灵活性,手势便成了人类表情达意的最有力的手段,在体态语言中占有最重要的地位。

手语是手势的一种,手语是用手势比量动作,根据手势的变化模拟形象或者音节以构成的一定意思或词语,它是听力障碍及无法言语的人(聋哑人)互相交际和交流思想的一种手的语言,它是“有声语言的重要辅助工具”,而对于听力障碍的人来说,它则是主要的交际工具。

手势是一种仪态礼仪,而对于手语,本书将其归纳到语言类礼仪里讲解。

2.3.4 服务距离

1. 交往距离的分类

在一般情况下,很多中国人对于交往中彼此之间的空间距离并不十分在意。有些时候,关系密切的人会借距离来表达“亲密无间”。但是,通常而言,西方人对于人际交往中的距离非常重视。在他们看来,关系不同的人有着各不相同的“交际圈”。换句话说,西方人普遍认为,人与人之间不同的空间距离,实际上与其彼此之间不同的心理距离直接相关。因此,“距离有度”已经成为服务礼仪,特别是涉外服务礼仪的基本守则之一。

“距离有度”的具体要求是:服务人员在正式场合与旅客交往时,应视当时的具体行为关系的不同,与旅客保持适应双方关系的适度的空间距离。如果与旅客相距过近,就会令旅客产生不悦之感;若与旅客相距过远,则会影响服务工作的正常开展。

服务人员与旅客之间的空间距离大致可以分为以下三种:

(1)私人距离。私人距离是指交往双方彼此之间的距离在 0.5 m 以内。一般而言,

此种距离仅仅适用于家人、恋人和亲密的朋友之间或对老、弱、病、残、孕等特殊人群进行必要的照顾时,所以,私人距离又被称为“亲密距离”。

(2)社交距离。社交距离是指交往双方彼此之间的距离在 0.5~3.0 m。这种距离主要适用于一般性的各种人际交往。因此,社交距离在许多时候又被称为“常规距离”。在绝大多数情况下,服务人员与旅客打交道时均应与对方保持这种距离。

(3)公共距离。公共距离是指大于 3 m 的距离。该距离主要适用于服务人员在公共场合中与素不相识的旅客共处之时。按照西方人的习惯,在公共场合中,陌生人之间绝对不宜相距过近,否则会令彼此都感觉不适。此种距离有时也被称为“有距离的距离”。

2. 服务距离的标准

(1)常规服务距离。常规服务距离一般应该保持在 0.5~1.5 m;在这样的距离中相处,能够进行常规的服务工作,如检票、递送物品等。

(2)引导距离。引导距离一般应该保持在 1.5 m 左右,并行进或跟随在旅客的左前或左后方。

(3)待命距离。待命距离一般应该保持在 3 m 以上,能够给旅客宽松的空间感受,实现“零干扰”的服务状态。

(4)展示距离。展示距离一般应该保持在 1~3 m,视展示物品的大小、展示范围的大小等条件的不同来选择展示距离的远近。

(5)禁忌距离。禁忌距离为小于 0.5 m 的私人距离。

2.3.5 铁路客运服务人员仪态礼仪具体内容

1. 站姿

站姿基本要求:挺胸收腹,双肩下沉,颈部正直,收下颚,身体自然挺直,面带微笑。

(1)女性服务人员:双脚并拢后右脚略向后,脚尖分开成“丁”字形,双手四指并拢后交叉相握,右手叠放在左手之上,自然垂于腹前。

(2)男性服务人员:双脚分开与肩同宽,脚尖略向外张,双手放在身后,左手半握拳,右手握左手手腕处。

2. 坐姿

坐姿基本要求:入座前,腿与座椅应有 30 cm 的距离;就座后,上身挺直,略向前倾,不得斜肩、倾背、抱胸、曲腰或闭目,不得打趣、玩笑和直接面对着旅客整理个人仪容仪表,注意保持专业化坐姿和良好精神面貌。

(1)女性服务人员:右手轻抚后裙摆,手心向上,左手自然放在身体一侧,坐下后右脚略向前移,左脚跟坐,双膝、双脚并拢,大、小腿之间成不小于 90°的夹角,双手五指并拢后自然放在腿上。



(2)男性服务人员:坐下后,双脚略分开,膝关节分开与之同宽,双手五指伸直或轻握拳后放在双腿之上。

3. 行走

行走基本要求:挺胸收腹,颈部正直,目视前方,身体自然挺直,双臂自然摆动,双脚内侧在同一条直线上行走,不左右摇摆,脚步不可过重、过大、过急(特殊情况除外)。

(1)女性服务人员在旅客周围巡视时,双手可自然相握,抬至腰间。

(2)行走要礼让,与旅客走对面时要主动停下,伸手示意让路,不与旅客抢道。

(3)客运服务人员集体出站时要列队行走,女性在前,男性在后,列车长或客运值班员在队列左侧中后部同步行走。

(4)携带箱包行走时,拎(背)包或拉箱时应队列整齐,步伐统一,箱(包)应在同一侧。

4. 取拾物品

在较低位置取拾物品时,不得弯腰,必须下蹲。

下蹲时,一条腿在前一条腿在后,双腿并拢,腿高一侧的手轻扶在膝盖上,腿低一侧的手用来取拾物品,背部尽量保持自然挺直,轻蹲轻走,直蹲直起。

5. 上举

上举要求:手臂上举时要做到姿态优雅;必要时,可踮起后脚跟以增加身体的高度。

6. 指示方位

指示方位时应五指并拢,小臂带动大臂,根据指示距离的远近来调整手臂的高度,身体随手的方向自然转动,目光与所指示的方向一致;收回时,小臂向身体内侧略成弧线自然收回。切忌用单根手指指示方位。

7. 面部表情

微笑时,嘴角微翘,嘴唇微启,表情真诚、自然。

女性服务人员的微笑要甜美,男性服务人员的微笑要亲切。

8. 端、拿、递送物品

服务时应面带微笑,和旅客有适当的语言交流和眼神交流。

(1)端托盘时,双手端住托盘的后半部分,大拇指握紧托盘内沿,其余四指托住托盘底部;托盘的高度应在腰间以上、胸部以下,将托盘端平,微向里倾斜;托盘上放置的物品不应过高,以不超过胸部为宜。

(2)拿东西时应轻拿轻放。拿水杯时,应该一只手握住水杯把(对于无把手的水杯,应拿水杯的下1/3处),另一只手轻托水杯底部。

(3)递送东西时,应站在旅客的正面与之成45°角的地方,双手递送;递送东西应到位,在对方接稳后再松手。

思考与练习

- (1) 仪容仪表修饰的原则有哪些？
- (2) 请简述服饰礼仪的 TPO 原则。
- (3) 男士穿着西服应注意哪些禁忌？
- (4) 饰品佩戴的原则有哪些？
- (5) 简述微笑在服务礼仪中的作用。