旅 游 礼 仪

杜 建 成

生 活 百 科
青 苹 果 电 子 图 书 系 列

旅 游 礼 仪

目 录

第一章 旅游礼仪概论	1
第一节 日常礼仪	1
一、语言礼节	1
二、行为举止礼节	5
第二节 仪表仪容礼仪	10
一、个人仪表仪容的概念	10
二、个人仪表仪容的功能	11
三、个人仪表仪容的基本要求	13
第三节 仪态风度礼仪	16
一、仪态的概念	16
二、仪态礼仪的基本要求	17
第四节 礼仪服务的原则	23
一、礼仪服务的原则	23
二、服务人员与旅游者的关系	26
第五节 常用旅游服务英语口语	28
一、常用基本服务口语	28
二、常用客房服务口语	33
三、常用餐厅服务口语	38

四、常用商场服务口语	41
五、常用美容中心服务口语	42
六、常用电话服务口语	44
第二章 饭店服务礼仪	46
第一节 前厅部服务礼仪	46
一、迎宾员服务礼仪	47
二、行李员服务礼仪	49
三、总服务台服务礼仪	51
四、订房组服务礼仪	53
五、电梯服务礼仪	55
六、电话总机服务礼仪	56
七、大堂副理服务礼仪	58
八、注意事项	60
第二节 客房部服务礼仪	60
一、迎客服务礼仪	61
二、客人入住期服务礼仪	63
三、离店服务礼仪	66
四、注意事项	67
第三节 餐厅服务礼仪	68
一、卫生礼仪	69
二、迎候礼仪	69
三、值台礼仪	70
四、结账礼仪	73
五、送客礼仪	74
六、注意事项	74

第四节	酒吧服务礼仪	77
一、	客人要酒时的礼仪	77
二、	开瓶时的礼仪	78
三、	斟酒时的礼仪	79
四、	对客人的礼仪	82
第三章	导游服务礼仪	84
第一节	导游服务的重要性	84
一、	导游服务是旅游服务的组织承担者	84
二、	导游服务是旅游服务的直接操作者	85
三、	导游服务是旅游服务的协调者	86
第二节	导游服务的基本要求	86
一、	热爱社会主义祖国	86
二、	热心为旅游者服务	88
三、	遵守法律法规	90
四、	有丰富的知识	91
五、	有独立工作的能力	91
第三节	导游服务的基本礼仪	96
一、	仪容与服饰	96
二、	见面时的礼仪	96
三、	谈话时的礼仪	97
四、	参加宴请时的礼仪	98
五、	进客人住房时的礼仪	100
六、	日常交往中的礼仪	100
第四节	导游员服务礼仪	102
一、	全陪导游服务礼仪	102

二、地陪导游服务礼仪	110
第四章 导游技巧实务	122
第一节 导游辞的针对性与灵活性	122
一、根据人文景观和自然景观的不同调整导游辞	122
二、根据导游对象的不同调整导游辞	126
三、根据导游现场的主客观因素灵活调整导游辞	134
四、根据特定语境中的突发情况进行灵活发挥	136
第二节 导游辞表达技巧	138
一、置疑法	138
二、叙述法	142
三、描绘法	148
四、缩距法	149
五、升华法	154
第三节 导游交际对导游员的主要要求	157
一、对导游员的总体要求	157
二、对导游员“说”的要求	165
三、对导游员“看”的要求	168
四、对导游员帮助游客“听”的要求	169
第四节 导游引导常用技巧	171
一、称呼的技巧	172
二、寒暄的技巧	173
三、介绍的技巧	176
四、喊人的技巧	179

五、交谈的技巧	180
六、开场白的技巧	183
七、结束的技巧	184
第五节 导游交际常用技巧	185
一、说服的技巧	185
二、拒绝的技巧	191
三、赞美的技巧	193
四、安慰的技巧	198
五、解释的技巧	200
六、应对的技巧	203
七、关切的技巧	210
第六节 导游员声音的创造技巧	211
一、控制音色	211
二、调节音量	213
三、讲究停顿	214
四、运用语速	216
第七节 导游体态语运用技巧	217
一、表情语的运用技巧	217
二、体势语的运用技巧	223
第五章 公共交通服务礼仪	228
第一节 铁路列车服务礼仪	228
一、列车员服务礼仪	229
二、铁路站台服务礼仪	233
第二节 旅游汽车服务礼仪	237
一、汽车司机在旅游中的地位和作用	237

二、旅游汽车司机服务礼仪	238
第六章 旅游综合服务礼仪	242
第一节 旅游商店服务礼仪	242
一、创造良好的购物环境	243
二、迎客礼仪	244
三、举止行为礼仪	251
四、待客礼仪	252
五、交易礼仪	255
六、送客礼仪	256
七、售后服务礼仪	256
第二节 娱乐服务礼仪	257
一、游泳池服务礼仪	257
二、保龄球服务礼仪	259
三、健身房服务礼仪	261
四、夜总会服务礼仪	264
第三节 会议服务礼仪	266
一、会议礼仪概述	266
二、会议通用礼仪	267
第四节 舞会服务礼仪	270
一、组织舞会的礼仪	270
二、参加舞会的礼仪	272
第五节 茶会服务礼仪	276
一、茶会准备礼仪	277
二、茶会进行礼仪	278
三、茶会结束礼仪	280

第七章 部分国家和地区的习俗与礼仪	281
第一节 亚洲部分国家和地区的习俗与礼仪	281
一、港、澳、台及华侨	281
二、日本	284
三、泰国	293
四、新加坡	297
五、马来西亚	298
六、韩国	300
第二节 欧洲部分国家的习俗与礼仪	301
一、英国	301
二、法国	309
三、德国	312
四、意大利	318
五、俄罗斯	322
第三节 北美洲和大洋洲部分国家的习俗与礼仪	326
一、美国	326
二、加拿大	339
三、澳大利亚	341
附 录	343
导游人员管理条例	343
导游人员管理实施办法	349

第一章 旅游礼仪概论

第一节 日常礼仪

一、语言礼节

1. 称呼礼节

称呼礼节是指服务接待人员在日常工作中与宾客交谈或沟通时应恰当使用的称呼。

最为普通的称呼是“先生”、“太太”和“小姐”。通常“先生”一词用来称呼男性宾客且不论其年龄大小；“太太”一词一般是对已婚女子的尊称；“小姐”一词则主要是对未婚女子的称呼，有时在不了解女宾婚姻状况时也可使用。

对于宾客的婚姻状况我们除了能从他们填写的登记表上了解到，还可以从他们手指上佩戴的戒指加以判别。在西方，许多人信仰宗教，凡举行过宗教结构仪式的人都习惯在无名指上戴一枚铜质的结婚戒指。男子规定戴在左手的无名指上，女子则规定戴在右手的无名指上。由于这类戒指质地朴实，所以比较容易与其他豪华、别致的装饰戒指加以区别。

当得悉宾客的姓名之后，“先生”、“太太”、“小姐”这三种称呼就可以与其姓氏或姓名搭配使用，如“史密斯先生”、“格林太太”、“布朗小姐”等，这能表示对他们的熟悉和重视。这里要注意的是格林太太是指“格林先生”的夫人，因为西方人婚后女子是随夫姓的。

遇到有职位或学位的先生，可在“先生”一词前冠以职位或学位，如“总裁先生”、“博士先生”、“教授先生”等。

对于政府官员、外交使节或军队中的高级将领，最好再加上“阁下”二字，以示尊敬。如“总统先生阁下”、“大使先生阁下”、“将军先生阁下”等。

对于皇帝、皇后、国王、王后，则应分别称呼为“皇帝陛下”、“皇后陛下”、“国王陛下”、“王后陛下”。

服务接待亲王、王子或公主时，应分别称他们为“亲王殿下”、“王子殿下”、“公主殿下”。

对于教会中的神职人员，可在其教会职称后加“先生”或在其姓名后加职称，如“牧师先生”、“布莱克神父”。

凡与我国一样，人们之间互称“同志”的国家的宾客，可用“同志”相称。有职衔的宾客应用时加上职衔为宜，如“部长同志”、“团长同志”等。

在服务接待工作中，要切忌使用“喂”来招呼宾客。即使宾客离你距离较远，也不能这样高声呼喊，而应主动上前去恭敬称呼。

由于各国社会制度不一、民族语言各异、风俗习惯相差很大，因而在称呼上需要多加学习研究并善于正确使用，以免造成误会。同时还应对各国、各民族的姓名组成和排列顺

序的一般规律加以了解，这也是有助于把服务接待工作做好的一个不可忽视的方面。

2. 问候礼节

问候礼节是指服务接待人员在日常工作中根据不同的时间、场合和对象而用不同的礼貌语言向宾客表示亲切的问候和关心的礼节。

与外宾初次相见时应主动说：“您好！欢迎您到中国来。”“女士们、先生们，欢迎您们光临我们餐厅”等。

在一天中不同的时刻遇见宾客可分别说：“早上好”“下午好”“晚上好”。

根据工作情况的需要，在使用上述问候语的同时，最好紧接上一些礼貌服务用语。如：“早上好，先生。您有什么事吩咐吗？”“您好，小姐。要我帮您提行李吗？”“晚上好，太太。旅途中一定辛苦了，先在这儿休息一下吧。”这样就会使对方备觉自然和亲切。

作为涉外服务接待工作人员，不仅要会用中文来表示对宾客的问候，而且更应掌握用外语（特别是英语、日语）和接照外宾的习惯来表示问候，如“*How do you do?*”（只能用在初次见面时）“*How are you, Mr. Black?*”（用于熟人）。

特别要注意，不同的国家和民族有不同的礼节用语。“你吃过饭了吗？”“你上哪儿去？”这类中国人当作问候的话不宜对外宾使用，这些话会使他们产生误解，因为在他们看来问别人是否吃过饭，言下之意是你想请对方一起用餐。问他们去哪儿，他们认为是在打听他们的私事，他们不喜欢。

在向宾客道别或给宾客送行时，我们也应注意问候礼

节、可以说“晚安”“再会”“明天见”“祝您一路平安”“希望你能再次光临”等。

当获悉宾客在我国旅游期间适逢生日或其他喜庆之日，应及时主动地表示祝贺，可以说：“祝您生日快乐！”“祝您健康长寿！”等。

宾客若患病或感觉不舒服，则需要表示关心，可以说“请多保重，是否要我去请医生来”等。

当西方传统节日来临之际，要向宾客表示节日的祝贺，可以说“祝您圣诞快乐”“感恩节好”等。

如接待来华演出的外国文艺团体，当其演出归来时应表示衷心的祝贺，称赞他们演出成功，可以说：“您的表演真精彩，太棒了”等。在外国体育代表团来华参加比赛获胜后，也应祝贺他们的胜利，可以：“恭喜你们取得了冠军”等。

3. 应答礼节

应答礼节是指服务接待人员在回答宾客问话时的礼节。

应答宾客的询问时要站立说话，不能坐着回答，要思想集中，全神贯注地去聆听，不能侧身目视它处、心不在焉；交谈过程中要始终保持精神振作，不能垂头丧气、有气无力；说话时应面带笑容，亲切热情，不能表情冷漠、反应迟钝，必要时还需借助表情和手势来沟通和加深理解。

如果宾客的语速过快或含糊不清，可以亲切地说：“对不起，请您说慢一点。”“对不起，请您再说一遍好吗？”而不能说：“我听不懂，你找别人去。”也不能表现出不耐烦、急躁或恐慌的神色，以免造成不必要的误会。对宾客提出的问候要真正明白后再做适当的回答，决不可以不懂装懂，答

非所问。

对于一时回答不了或回答不清的问题，可先向宾客致歉，待查询或请示后再向问询者作答。凡是答应宾客随后再作答复的事，届时一定要守信，决不可以不负责地置之脑后，因为这是一种失礼的行为。

回答宾客的问题时还要做到口齿清楚、语气柔和、声音大小适中。同时，还要注意在对话时要自动地停下手中的其他工作。

在众多宾客问询时要从容不迫地一一作答，不能只顾一位而冷落了其他的人。

对宾客的合理要求要尽量迅速地做出使宾客满意的答复；对宾客的过分或无理要求要沉住气，婉言拒绝。如可以说：“恐怕不行吧。”“可能不会吧。”“很抱歉，我无法满足您的这种要求。”“这件事我需要去同主管商量一下。”等等，要时时表现出热情、有教养、有风度的姿态。

如果宾客称赞你的良好服务时，也千万不要在众人面前流露出沾沾自喜的样子，更不能手舞足蹈，忘乎所以，而应保持头脑冷静，同时微笑谦逊地回答：“谢谢您的夸奖，这是我应该做的。”等等。

二、行为举止礼节

1. 迎送礼节

迎送礼节是指服务接待人员在迎送宾客时的礼节。这种礼节不仅体现出对来宾的欢迎和重视，而且也反映了接待的

热情和服务的周到。

当宾客入境抵达机场、码头、车站、下榻的宾馆饭店时，有关服务接待人员应主动上前笑脸相迎，热情招呼，同时应首先作自我介绍，并在征得宾客同意后热情帮助宾客提携行李和物品。

如宾客下了飞机需换乘其他交通工具，则应事先尽量做好安排，使来宾感到迅速和方便。

上飞机、火车或轮船时要让宾客先行，自己紧随其后，不能抢先。

接团体客人上车时要按先主宾后随员、先女宾后男宾的惯例，一手拉开车门，一手遮挡车门框上沿，以防宾客头部碰撞到车门框。但注意有两种宾客是不能遮挡的：一是信仰伊斯兰教的，一是信仰佛教的，因为他们认为这样做“佛光”就被遮住了。

接送宾客时，对于老弱病残幼的宾客，拉开车门后还要主动搀扶其上、下车。对不愿他人搀扶的宾客，不必勉强，多尊重其意见。但要多加注意，随准备采取应急措施。

接送宾客上车时，服务接待人员必须在宾客全部就坐后方可坐下；到达目的地车停稳后，服务接待人员应先开门下车，再请宾客下车；到达下榻处后，应随同宾客一起到总服务台办理登记手续，同时要关心他们的行李安全。

住店手续办好，服务接待人员要准确无误地把宾客的行李和物品送到宾客的房间。宾客刚到一个陌生的地方，如有什么询问要及时耐心解答；要随时了解宾客的要求；在向宾客交代好有关事项后应及时退出客房，以免妨碍他们休

息。

当宾客离店或出境后，服务接待人员要清点需要集中的行李物品，以免发生差错。机、车、船启动时应挥手告别，目送其离去。

对于重要的宾客，必要时应组织管理人员和服务人员在大厅或大门口列队迎送。迎送队伍要排列成行，精神饱满，服务整齐，笑容满面，气氛热烈。在宾客全部进店或离去后，迎送人员方可撤离。

2. 操作礼节

操作礼节是指服务接待人员在日常工作中的礼节。

根据旅游业的性质和特点，饭店、宾馆、旅行社、汽车服务公司等服务接待单位都制定了有关工种、岗位的操作礼节若干规定。

如：为了给宾客提供一个安静、舒适的环境，要求每一个服务接待人员应在工作场所保持安静，不得喧哗，更不得聚众开玩笑、唱歌、打扑克或争吵。宾客有事召唤，不能高声回答，若距离较远，可用点头示意表示自己马上就会前来服务。如宾客在出席会议、参加会见时须接听电话，应轻声呼叫并伸手示意在何处接听电话。

如因工作需要而必须进入宾客住房时，须先轻声敲门并说：“可以进来吗？”待征得许可后方能慢慢推门而入。敲门时动作不要过急过猛，应轻敲一次，稍隔片刻再敲一次。

需要进入宾客房间与宾客交待事情时，应简明扼要，不得拖长逗留时间。事毕应马上离开并轻轻把门关上。在为宾客打扫房间时，决不允许随意翻阅宾客的皮夹、钱包、书刊、

杂志、信件及其他物品，也不得动用他们的照相机、录音机、化妆品、衣物等。即使这些物品在打扫时需移动，在清扫工作做完后也应马上原样放回。

打扫房间时，发现宾客在房内工作、看书、写字或正与别人交谈，不得在旁窥视、插话。平时也不能利用工作之便去探问宾客的年龄、薪俸、婚姻状况、家庭情况等私事，因为这些都是不礼貌的行为。

如在工作中不慎打坏茶杯等物品，要及时表示歉意并马上打扫、更换。如宾客不慎损坏易耗物品，应给予安慰并立即更换，不得在宾客面前流露厌烦的情绪和使用责备的口气。

当宾客来餐厅出席正式宴会时，服务接待人员应笑脸相迎，主动问好并帮助脱、挂衣帽和保管代管物品，然后按先女宾后男宾、先主宾后一般来宾的顺序拉开椅子，引宾客入席。

将要开席时，应将主宾、主人的餐巾从水杯中取出，递给其围上。在倒酒、派菜、分汤时，均须按男主宾、女主宾、主人、一般宾客的顺序进行。

如两个服务员值台，一个从主宾开始向左绕台进行，另一个从副主人开始向右绕台进行。席间上菜，须将上一道菜移向副主人一边，新上的菜放在主宾面前，以示尊重。

上孔雀、凤凰等花色冷盘和全鸡、全鸭、全鱼等大菜时，须将头部对着主宾和主人。当主人与主宾祝酒讲话时，服务人员应停止一切活动，精神饱满地站在适当位置上。

在主人和主宾讲话即将结束时，要迅速将酒送到，所有客人的酒斟满，供主人和主宾祝酒。在进行西餐宴会服务时，

要严格按照西餐服务的顺序和西方的礼节进行操作。要特别注意上菜、换盆、撤盆的顺序。

在整个宴会过程中，服务人员要随时注意站立的位置，注意不要遮挡来宾的视线，也不要影响出席宴会的宾客的活动。宴会持续的时间要视具体情况而定，服务人员切不可不耐烦、草率行事或提前做结束工作。

当宴会结束宾客起身离厅时，服务人员应陪同宾客到衣帽间取衣物，并帮助穿戴，然后送客至餐厅门口，友好话别。只有在来宾全部离去后，服务人员才可以开始清理餐具、打扫餐厅——这是操作中的一种基本礼节。

对于服务接待的对象，不论其地位高低、来自何方，也不论其民族、肤色、风俗习惯与宗教信仰，更不论其性别、年龄和外貌，每天见面都应主动热情地招呼问候，切忌冷眼相视或置之不理。

对于有生理缺陷、穿着离奇、性格古怪的宾客，不应对他们指指点点、评头论足、乱发议论。在当面为宾客服务时，不可做出抓头搔痒、剔牙、挖耳、擤鼻涕、打喷嚏等不礼貌的举动。

服务接待人员之间应真诚团结、默契配合。有意见、有矛盾不要在宾客面前流露。在任何情况和场合下都需有自控情感和行为的能力。只有这样，才能保证在工作中不致失礼。

第二节 仪表仪容礼仪

一、个人仪表仪容的概念

“仪表”，是指人的外表。一般来说，它包括人的容貌、服饰、姿态、风度等方面，它是一个人精神面貌、内在素质的外在表现。“仪容”，是仪表的重要组成部分，主要指一个人的容貌。注重个人仪表仪容对树立良好的个人形象有着重要的作用。一个人的仪容仪表不单是由其先天的生理条件决定的，还与他的道德品质、思想修养、文化素养、生活情调密切相关。

仪表美是一个综合的概念，它应当包括三个方面的含义：

仪表美是指人的容貌、形体、体态的协调优美。如体格健美匀称、五官端正秀丽，这些先天的生理因素是仪表美的基本条件。

仪表美是指经过修饰打扮以及后天环境的影响形成的美。天生丽质并不是每个人都能具备的，而仪表美却是每个人都可以去追求和创造的。

仪表美是一个人美好而高尚的内心世界和蓬勃旺盛的生命力的外在表现，这是仪表美的本质。真正的仪表美是内在美与外在美的和谐统一。

仪表仪容在交往中是一个不容忽视的因素，良好的仪表

仪容，会给人留下美好的第一印象。

二、个人仪表仪容的功能

旅游服务接待工作人员必须注重个人的仪表仪容，这是由其工作性质所决定的。

1. 仪表仪容是从业人员一项基本素质

旅游服务接待工作的特点是直接向宾客提供服务，来自五湖四海的宾客会对服务接待工作人员的形象留下很深的印象。良好的仪表仪容会产生积极的宣传效果，同时还可能弥补某些服务设施方面的不足；反之，不好的仪表仪容往往会令人生厌，即使有热情的服务和一流的设施也不一定能给宾客留下好的印象。因此，为了向宾客提供优质服务并使宾客满意，从业人员除了应具备良好的职业道德、广博的业务知识和熟练的专业技能之外，还应讲究礼节礼貌、注重仪表仪容。

2. 仪表仪容反映了管理水平和服务水平

员工的仪表仪容反映了一个企业的管理水平和服务水平。以其中的饭店服务业为例，在国内外评定旅游饭店星级的标准中，就有考核员工仪表仪容一项。

在当今旅游市场激烈竞争的年代，硬件（饭店的设施、设备）已大为改善，日趋完美。这样，作为软件的服务人员素质对服务水平的影响就很大了，而服务人员的仪表仪容在一定程度上反映了服务人员的素质。

3. 注重仪表仪容是满足宾客的需要

注重仪表仪容是尊重宾客的需要，是讲究礼节礼貌的一种具体表现。在整个旅游过程中，旅游者都在追求一种比日常生活更高标准的享受。这里面包含着美的享受，即视、听、嗅等感官的美的享受。服务接待人员的仪表仪容美就能满足宾客视觉美方面的需要，同时又使他们在这样着装整洁大方、讲究礼节礼貌的服务人员当中感到自己是位高贵的客人，从而在自尊的心理上得到满足。

4. 注重仪表仪容反映了从业人员的自尊

爱美之心人皆有之，每一个服务接待工作人员也想得到宾客对自己仪表仪容的称赞。所以良好的仪表仪容既能表示对宾客的尊重，又能体现自尊自爱。我们提倡端庄大方的仪表和整洁美观的仪容，这就要求员工不断地通过学习加强文化修养和道德修养，培养高尚的审美观，在实践中提高素质，在岗位上展示社会主义新中国青年一代的精神风貌。

综上所述，可以清楚地看到旅游服务接待工作人员的仪表仪容是何等重要。它不仅仅是个人形象问题，而且更为重要的是它反映了一个国家或一个民族的道德水准、文明程序、文化修养、精神面貌和生活水平。

所以，要发展我国的旅游业、吸引更多的世界各国朋友和海外侨胞以及港、澳、台同胞来观光游览或探亲访友，就应该着眼于国家和民族的利益，同时也为维护旅游业的声誉和提高经济效益而注意仪表仪容。

三、个人仪表仪容的基本要求

仪表仪容既然是一个人精神面貌、内在气质的外在表现，并且在旅游工作中具有十分重要的意义和作用，那么，在仪表仪容方面旅游从业人员至少应做到以下几方面：

1. 服装方面的基本要求

衣着是人们审美的一个重要方面，服饰的大方和整洁有一种无形的魅力，它能反映一个人的社会生活、文化水平和各个方面的修养。衣着的美，很大程度上在于“相称”，也就是要与自己的职业、身份、年龄、性别相称，与周围的环境、场合协调。

制服是标志一个人从事何种职业的服装，诸如医生、警察、军人等都有标志自己职业特色的制服。这些制服的设计充分考虑了穿着者所从事的职业和身份，是和穿着者的整个工作环境及工作职能相适应的。因此，与环境相配都有一种美的内涵。穿上醒目的制服不但易于他人辨认，而且也使穿着者有一种自豪感和职业的责任感。

旅游业众多工作岗位上的服务接待工作人员都有各自岗位的制服（或称识别服），这是本行业工作的需要。

穿制服要注意整洁。制服的美观整洁既突出了员工的精神面貌，也反映了企业的管理水平和卫生状况。穿制服要特别注意领子和袖口的洁净，如果你穿的制服又脏又皱就会引起宾客的反感，容易使宾客产生不好的联想。尤其对于一些习惯于用制服是否平整洁净来判断整个服务水准的宾客来

说，制服平整洁净的意义就显得更为重要了。所以每天上岗前，服务接待人员要细心地反复检查制服上是否有菜汁、油迹，扣子是否齐全。衣裤是否有漏缝或破边。总之，需经反复检查后才能上岗。

为了换洗和以防急用，多备一套制服是必要的。每个员工应知道制服不可随意修改，如果为了追求时髦而乱加修改是不允许的。

鞋是制作的一部分。每天应当把皮鞋擦得干净、光亮，破损的鞋子应及时修理。如果有些工种需穿布鞋，同样也应经常保持洁净。通常男员工的袜子的颜色应跟鞋子的颜色和谐，以黑色最为普遍。女员工应穿与肤色相近的丝袜，袜口不要露在裤子或裙子外。此外各个单位还有一些自己的规定，员工也应严格遵守。

穿制服时要佩带工号牌，无论是哪个具体部门的工作人员均应把工号牌端正地佩戴在左胸上方。工作人员应抱着对自己职业的自豪感去工作，自觉戴好工号牌。

2. 修饰方面的基本要求

对于旅游服务接待工作人员来说，外貌修饰是很必要的。适当的外貌修饰，会使自己容光焕发、充满活力，不过这里同时要指出，过分的打扮、浓妆艳抹是不适宜的。从心理学的角度去认识，服务接待工作人员不该在宾客面前炫耀，在各种场合中都要注意自己的身份和装束。

在工作岗位上，除手表外，一般不可佩带耳环、手链、项链、胸针等饰物。以佩戴饰物来显示自己的华贵娇艳会产生不好的影响。

3. 个人卫生方面的基本要求

个人卫生方面的要求有下列几个方面：

头发要适时梳洗，发型要朴实大方。男性不留长发、小胡子、大鬓角；女性不留披肩发型，还要注意避免用色泽鲜艳的发饰，一般来说，女员工以短发为宜。

要经常修指甲，保持指甲清洁，不得留长指甲，也不要涂有色的指甲油。要经常洗澡，经常更换内衣、内裤和袜子，身上不能有汗味。要养成经常漱口的好习惯，口里不能有异味。上班前忌吃葱、蒜、韭菜之类的使口内有异味的食物。

要注意面部清洁。为了使自己容光焕发、显示活力，适当的化妆是必要的，这也是一种礼貌的行为和自尊的表现；面容憔悴、精神不振会给人一种病态的感觉。化妆的原则应是淡雅自然，化妆时要突出自己最美的部分，遮掩不足的部分。

上岗前，一定要小心地在镜子前全面检查一次仪表仪容，良好的仪表仪容是良好服务的前提。

为了使自己保持容貌的青春活力，还要学会一些科学的仪容保健常识。

第三节 仪态风度礼仪

一、仪态的概念

“仪态”，是指人在行为中的姿势和风度。姿势是指身体呈现的样子；风度则属于气质方面的表露。每个人总是以一定的姿态出现在别人面前，一个人的仪态包括他所有的行为举止；站立的姿势、走路的步态、说话的声调、对人的态度、面部的表情等。

仪态具有以下特征：

1. 仪态是内在素质的真实表露

洒脱的风度、优雅的举止，常常为人们所羡慕和称赞，最能给人们留下深刻和印象。我们往往可以从一个人的仪态来判断他的品格、学识、能力和其他方面的修养程度。

2. 仪态是一种无声的语言

在人际交往中，人们的感情流露和交换往往借助于人体的各种姿态，这就是我们通常所说的“体态语言”，它作为一种无声的“语言”，在生活中被广泛地运用。在旅游服务接待工作中，它具有特殊的意义和重要的作用。

3. 仪态是礼节礼貌的外化

在日常生活中，人们常会评论某个人行为的优雅与粗俗，实际上，这就是在评论其言行举止是否符合礼节礼貌的要求。

洒脱的风度和优雅的举止，单纯从外表去模仿是难以收到好的效果的，因为它实质上是人的心理状态的自然流露。高尚的品质情操、广博的学识、独到的思辨能力等属于内在因素。

对于只注意容貌、服饰的外表美而行为轻浮、粗俗的人，是不会使别人产生美感的。我们追求的应该是完善的美。所谓“完善的美”，应是各方面的协调和谐，它包括的品质、知识、能力等内在因素与仪表的和谐，同时也包括了装束打扮与自己的身份、年龄、身材、性格等特点的和谐。

人类身体的各部分器官，都有其独自的功能。姿势不好，器官的功能会受到影响，身体的正常发育也会受到影响。有的人错误地认为只要自己的身材好，就不必注意个人的仪态，这是不对的。身材再优美，如果姿势不好，也是不好看的，一个人的仪态是非常重要的。

二、仪态礼仪的基本要求

旅游服务接待工作人员的仪态，既包括日常生活的仪态，也包括在工作中的举止，如站立的姿势、走路的步态、对宾客的态度、说话的声音、面部的表情等。

对于旅游服务接待工作人员的仪态要求，概括起来包括：站有站姿，坐有坐相；举止端庄稳重，落落大方，自然优美，服务工作中的各种动作姿势都要合乎规范。

1. 正确的站立姿势

对站姿的要求是“站如松”，即站得要像松树一样挺拔。旅游服务接待工作人员还需注意站姿的优雅，其基本要领是：

站正，身体重心放在两脚中间，不要偏左或偏右，胸要微挺，腹部自然地略微收缩，腰直，肩平，两眼平视，嘴微闭，面带笑容，双肩舒展，双臂自然下垂（在背后交叉或前交叉也可）两腿膝关节与髋关节展直。

站立太久时可变换为调节式站立，其要领是：身体重心偏移到左脚或右脚上，另一条腿微向前屈、脚部放松。无论是哪一种站姿，均应注意双手不可叉腰、不可抱在胸前、不可插入衣袋，身体不要东倒西歪依靠他物。

2. 正确的坐姿

对坐姿的要求是“坐如钟”，即坐相要像钟那样端正。对于旅游服务接待工作人员来说，还要注意坐姿的优雅自如，其基本要领是：上体自然坐直，两腿自然弯曲，双脚平落地上，双膝并拢，臀部坐在椅子的中央，腰部靠好，两手放在双膝上，胸微挺，腰伸直，目平视，嘴微闭，面带笑容。

入座时，走到座位前面再转身，转身后右脚向后退半步，然后轻稳地坐下；女子入座时，要用手把裙子向前拢一下，起立时，右脚先向后收半步，然后站起。

端坐时间过长会使人感觉疲劳，这时可交换为侧坐。除侧坐外，还可变换为脚恋式坐姿。无论是哪一种坐法，都应以娴雅自如的坐姿来达到尊重宾客的目的，给宾客以美的印象，切忌坐在椅子上时前俯后仰，摇腿或两膝盖分开，跷二郎腿。

旅游服务接待工作的许多工作岗位都要求站立服务，这就要求员工不得随意坐下，但在平时生活中仍需养成讲究坐姿的良好习惯。

3. 雅致的步态

对步态的要求是“走如风”，即走起路来要像微风一样轻盈。当然，不同情况对行走的要求是不同的。

对于旅游服务接待工作人员，要求走起路来步伐轻盈而稳健。其基本要领是：上体正直，不低头，眼平视，面带笑容，两臂自然前后摆动，肩部放松，重心可以稍向前，这有利于挺胸收腹，身体重心落在脚掌前部。如果小腹用一点点力使身体略微上提，走起路来就会显得很有活力和神采奕奕。正常的行走，脚尖应正对前方，如果走起路来两脚尖向内或向外歪，就是“内八字”或“外八字”脚。有的人走起路来大摇大摆，有些人走起路来像机器人一样呆板，也有些人走起路来好像拖着脚步挪动似的，这些都属于不良的行走姿势。

走路的优美与否，还取决于你的步位和步度，如果步位和步度不合乎标准，行走的姿态便会失去协调的节奏。

所谓“步位”，就是你的脚下落到地上时的位置。特别要说明的是，女员工走路的时候两脚要轮换前进，要踩一条线，而不是两条平行线。如果踩两条平行线走路，臀部会失去摆动，腰部会显得僵硬，从而有失步态的优美，这一点对年轻的女子来说尤为重要。

“步度”，是跨步时两脚之间的距离。一般人的步度，有时大有时小，而标准的步度是一个脚长。因此，对不同的人来说，标准步度的大小是不同的。使用标准步度可以使步态更美。

4. 优美的动作

我们在工作中经常是处在动态的，因此动作的优美是值

得注意培养的，这也是服务工作的需要。

身体各躯干的动作要讲究端庄潇洒、动静相济、灵活得体。导游员讲解时，头部要端正，这样会显得自然亲切、诚恳得体。一般来说头部上扬表示兴奋与自信，头部下垂表示消极、忧郁、苦恼或者精力不支。躯干要挺直，收腹挺胸，双肩持平，这样会显得端庄伟岸、生气勃勃。双脚站稳，多呈“丁”字形，重心在前，这样会显得振奋、稳定、舒适而自然，切忌双脚距离过大或者频繁移动重心或者随意晃动。

上、下楼梯：头要正，背要伸直，胸要微挺，臀部要收取，膝要弯曲。

上、下轿车：上轿车是要用侧着身体进入车内的方法，绝不要用头先进去的方法；下轿车时，也应侧着身体，移动靠近车门，然后伸出一只脚踏在地面上，目视前方，再以手的支撑力移动另一只脚，头部自然伸出，起身立稳后，再缓步离开。

取低处物品：拿取低处的物品或拾起落在地上的东西时，不要弯上身、翘臀部，要利用蹲和屈膝动作，具体做法是脚稍分开，站在要拿或捡的东西旁边，屈膝下蹲，而不要低头，也不要弯背，要慢慢地把腰部低下。

行走路线：在服务接待场所，要按规定的路线行走。一般来说，须靠右行，不能走中间。服务人员在与宾客相遇时，要点头行礼致意并主动让路，不可与客人抢道并行。有急事要超越前面客人时，不可跑步，要在口头示意并致歉后再加紧步伐超越。

宾客从对面走来时要向宾客行礼，其中要注意以下几点：

在适当的距离首先注视客人，稍后即点头致意；
不要忘记向客人说“您好”之类的礼貌用语；
行礼时应暂停步伐或放慢步伐，面露微笑，轻轻点头，
态度恭敬；

客房服务员在工作中可以边工作边行礼，如果能暂时停下手中工作去行礼，更会让宾客产生极受尊重的感觉。

5. 适当的手势

手势主要是指手的位置和手部的各种动作，它们具有表情达意的作用。手势活动的范围主要有三个区域：

肩部以上的上区。手势在这一区域内多表示信心、希望、喜悦、祝贺、赞美等内容与情感。

肩部至腹部的中区。手势在这一区域内多表示叙述、说明等内容以及平和、安定等感情。

腹部以下的下区。手势在这一区域内多表示憎恨、不悦、蔑视、厌弃等消极内容与感情。

现代汉语中有很多关于手位的词语，有关特定手位以及手势的一般词语如袖手、扼腕、挠头、支颐、搓脸、双手交叉、双手背后、双手置于膝上等；成语中也有一些强调手位及其动作的词语，如额手称庆、扼腕叹息、袖手旁观等。

除了特定的各种手势以外，还有一些特定的手部动作，如握手、鼓掌、挥手以及手指动作（伸大拇指、竖小拇指）等等。

当然，单靠手势指示而神态麻木或漫不经心是不行的，还要靠面部的表情和身体各部门的配合，才能使宾客感觉到这是一种“感情投入”的热诚服务。

同样一种手势，在不同的国家、不同的地区却有不同的含义。因此，在使用手势时还需注意各国不同的习惯，不要闹出笑话和误会。

6. 丰富的表情

表情就是人的思想感情的外露，它是通过人的面部或姿态表现出来的。

人的感情是复杂的，这种复杂的社会生活，在人际交往中，喜、怒、哀、乐等表情最为常见。个人的眼睛、眉毛、嘴巴和面部表情肌肉的变化能表达一个人不同的感情。人们常说的“眉开眼笑”、“怒目圆睁”、“双眉紧锁”等，都指的是用表情来表达某种情感。

有的服务接待工作人员性格不开朗、谨小慎微，缺乏热情和主见，工作被动，只会用简单的言语去应酬宾客，面部表情冷漠，这表现出他们对工作缺乏自信心，依赖性较强，缺乏对宾客服务的热情。

有的服务接待工作人员沉着冷静，表情含蓄，得体大方，接待宾客时能热情适度，耐心周到，对宾客的态度反应较快。这些服务人员一般能虚心听取宾客的意见，遇事能冷静分析，他们的表情总是从容不迫，面带微笑，给宾客一种可亲可信之感。

面带微笑，真诚服务，会使人感到和蔼可亲，平易近人；而表情麻木、毫无笑容的服务接待人员是不会受宾客欢迎的。所以，我们在服务中应提倡“笑迎天下客”。

“微笑服务”不仅是宾客的需要，也是一种广交朋友的交际手段。一种有分寸的微笑，再配上优雅的举止，对于灌

输自己的主张、争取他人的合作都会起到不可估量的积极作用。

第四节 礼仪服务的原则

一、礼仪服务的原则

旅游者来自不同的国家和地区，有着不同的宗教信仰、风俗习惯，也就有着各异的礼节、礼仪。在国际交往中，特别是在旅游服务过程中，为了表示对客人的敬重或友好，必须提供礼仪服务。其原则有以下两点：

1. 突出自我、尊重他人

“突出自我”即在旅游服务过程中以中国的礼貌语言、礼貌行为、礼宾规则作为行为准则。在此前提下，当我们的礼节、礼仪，以表示对他们的敬重或友好，做到“尊重他人”。

我国的领导人在出访或接见外国客人时给我们做出了很好的表率，如泰国、柬埔寨等国贵宾来华访问时，我国领导人也常以“合十礼”向他们致意。“合十礼”本来是佛教徒之间的一种见面礼节，由于佛教是这些国家的国教，因而这些礼节也就成为这些国家人民所公认的见面礼节。

我国领导人注意到了这点，为了尊重他们特有的习俗，尊重该国的人民，也使用“合十礼”。这样做并不是降低了我们的人格和国格，恰恰相反，这正说明了我国领导人有着尊重他人的礼貌修养。

来自欧美的客人用餐时习惯使用刀叉，而我国进餐用筷子。当请客人用中餐时，礼貌的做法应该是：桌上按中国习惯摆放碗筷（否则就失去了中餐的特色），同时备上刀叉，使不习惯用筷子的客人可用刀叉。

在见面或告别时，我们习惯施握手礼，而西方人却常常相互拥抱亲吻，以示迎接或惜别。我们在与客人交往时，首先应尊重自己的礼节习惯，即以握手礼节为前提。当客人主动拥抱你的时候，一般也应予以接受，以示尊重他们。

但是，对于青年服务人员，遇到这种情况要根据对方的性别、年龄等具体情况决定接受或谢绝。一般对老年人或妇女可以接受，对于异性青年可以谢绝，并主动把手伸出，以示握手告别。这里应说明，即使在西方人之间，在施用拥抱以至接吻的礼节时，也是十分讲究的。男女老幼、夫妇朋友之间都是有所区别的。服务人员必须了解这些情况，从而在处理这些问题时做得妥当得体。

2. 不卑不亢、自尊自爱

中华民族有着优良的道德传统，每个旅游工作者都是代表国家和企业向客人提供服务的。礼仪服务是表示对客人的尊重或友好，体现中国人民的游客。但是礼貌从来都是相互的，服务人员在向客人提供礼貌服务的同时必须讲究自尊、尊严，必须讲人格、国格。在客人面前彬彬有礼，但不能失态，不能自卑，不能低三下四，更不能丧失人格和国格。

一个国家的国格主要是依靠本国政府和人民创造性的劳动来提高、依靠坚决斗争来捍卫的。世界上每一个国家，每一个民族，无论其大小都有长处，亦有其短处，都或多或少

地对人类历史的发展做出了贡献，因此每个国家都有自己的国格。

中国是发展中国家，中华民族有自立于世界民族之林的信心和能力。每一个旅游工作者都应该以自己创造性的劳动和坚决斗争来捍卫和提高我们的国格。个别客人无理侮辱服务人员的人格、国格时，要据理力争。当然这要讲策略，讲究得理让人，注意用耐心的说理，使无理者赔理道歉。对粗鲁无理的客人，一般都要拒绝，要用服务人员的礼貌行为对付其粗鲁的言辞和行为。这样处理比当面以激烈的言辞和过激的行动处理更加有效，同时也避免相互讥讽从而引起更大的冲突和干扰其他客人。

在行为低俗、冒犯众怒的客人面前，主管领导应该出来严肃处理，让其当众赔礼。有一家饭店，进来几个身穿背心和短裤、脚穿拖鞋的客人。在餐厅坐下后，女服务员上去礼貌地问他们用些什么。一位客人不怀好意地说要吃“生鸡（实际要女招待），女服务员去找经理处理此事。经理正经地向周围的客人说：“诸位，这几位客人想吃‘生鸡’，我已经和厨房联系好，以七折卖给他们，一会儿就可端上来。”那几位不三不四的客人一听，连声赔礼，再不敢放肆了。

如果在旅游过程中，客人有触犯我国法律者，应将其交司法部门依法处理，以维护我国的尊严。

总之，在接待外国旅游者时，除了发扬我国礼貌好客的传统外，还应尊重各国各民族的风俗习惯，了解他们的礼节、礼仪，使我们的服务工作真正做到以礼相待，不卑不亢，讲国格、讲人格。

二、服务人员与旅游者的关系

旅游工作者与旅游者的关系是通过服务和服务态度把三者联系起来的。在两者的关系中，服务人员处在主动地位，客人是被动的。服务人员既要通过提供实质性的使客人可以直接感受得到的服务，又要通过使客人在接受服务的过程中，在精神上感受得到的良好服务态度使客人感到满意。

要处理好服务人员与客人之间的关系，其基础就是人与人之间的尊重和友好，特别是服务人员要能够以自己的服务态度、服务技巧和能力，让客人了解自己、理解自己。因此，服务过程中要注意处理好以下几个问题：

1. 友善而非亲密

服务人员与客人应有多方面的友谊，但是对客人不能过于亲密，服务人员与客人的关系应有一定分寸，不可把友谊和亲密友情的流露混在一起。例如不可随便称呼客人的名字，不可以社交的方式会晤客人，不可与客人谈自己的私事或店方的纠纷等等。服务人员一旦逾越自己工作的礼节，就不可能处理好与客人间的正常关系。

2. 关照而非谄媚

重要客人要给予特殊的关照，这是服务人员替企业办的事情，是必要的。但是，在服务时不要过分，更不要显得虚假，因为这样做会使客人难为情，甚至不知所措。就是在处理客人投诉时，也应按照原则办事，注意灵活处理、以礼相待。

旅游服务是一种特殊的人际交往，在对待客人的态度上，提出“宾客至上”，有的甚至提出“客人总是对的”、“客人是皇帝”或“客人是旅游业的衣食父母”等等。这些办店的宗旨并不意味着服务人员在客人面前只能消极退让、逆来顺受、惟命是从，而是要求服务人员通过热情、周到、礼貌的服务，采用客人乐于接受的方式，积极地影响客人，使这种交往能够和谐地进行。

一方面，服务人员给客人提供服务时，要求是保质保量的，是尽量足客人需求的，这时客人是服务对象，处在“至上”的地位；另一方面，服务过程中，服务人员是主动的，客人是被动的，服务人员只有把客人摆在“至上”的位置，才能想到自己的工作执行企业的任务，才能主动地提供最佳服务。

客人与服务人员在人格上是平等的，但在具体的岗位上则是不平等的。服务人员要站立服务，要微笑服务，实际上是等价交换原则的体现，也是人人都是服务对象、人人又都为他人服务这种关系的体现。

“客人总是对的”好像不合情理，实际上把这句话引申一下就是，只有我们用热情、周到、耐心、谦恭的服务感动客人，有理时也让人，即使客人错了，也不让他承担“错”的名义，把“对”让给客人。这样才使客人更了解我们，理解、谅解、亲善我们，从而达到提高服务质量、使企业赢得声誉的目的。

第五节 常用旅游服务英语口语

工作在第一线的旅游工作者直接与客人接触，不论在什么岗位上都应该常用以下十一个词：“请”、“您”、“谢谢”、“对不起”、“请原谅”、“没关系”、“不要紧”、“别客气”、“您早”、“再见”。此外各部门应使用一些常用语（英汉对照），列举如下：

一、常用基本服务口语

1. 称谓语

Gentleman (Sir) —— 先生

Mr.×× —— × × 先生

That gentlenman —— 那位先生

Your wife —— 您的夫人

Lady —— 夫人、女士

Madam —— 太太

Mrs.×× —— × × 夫人、× × 太太

Miss×× —— × × 小姐

That lady —— 那位女士

Your husband —— 您的先生

2. 欢迎语

Welcome to stay in our hotel.

欢迎您住在我们宾馆。

Welcome to have your meal here.

欢迎您来这里进餐。

I hope you' ll enjoy your stay in here.

希望您在这里生活愉快。

3 . 问候语

How do you do?

您好！

Good morning !

早安！

Good evening!

晚安！

Long time no see.How are you?

多日不见，您好吗？

4 . 祝贺语

Congratulations!

恭喜！

I wish you a happy holiday!

祝您节日愉快！

A merry Christma to you!

祝您圣诞愉快！

Happy New Year!

祝您新年快乐！

Wish you a happy birthday!

祝您生日快乐！

Wish you every success!

祝您一切都好！

Wish you good business!

祝您生意兴隆！

Wish you prosperous business!

祝您生意兴隆！

5. 告别语

Good bye.

再见。

Good night.

晚安（晚上休息前用）。

See you tomorrow.

明天再见。

Pleasant journey!

祝您旅途愉快！

Have a good trip!

一路平安！

Hope to see you again!

欢迎您再来！

6. 征询语

What can I do for you?

您有什么事情？（我能为您做些什么吗？）

Is there anything I can do for you?

需要我帮您做些什么吗？

Is there anything else?

您还有别的事情吗？

Will it trouble you?

这会打扰您吗？

Would you like... ?

您喜欢.....吗？

Would you want..?

您需要.....吗？

Can you..?

您能够.....吗？

Would you mind if I..?

如果您不介意的话，我可以.....吗？

Please speak slowly.

请您讲慢点。

7 . 应答语

You are welcome.

不必客气。

It doesn' t matter.

没关系。

It' s my duty.

这是我应该做的。

If we have any shortcoming , please point it out.

照顾不周的地方，请多多指教。

I see.

我明白了。

All right.

好的。

Yes.

是的。

Thank you very much.

非常感谢。

Thanks for your kindness.

谢谢您的好意。

8 . 道歉语

I' m a fully sorry.

实在对不起。

Excuse me.

请原谅。

I' m sorry to disturb you.

打扰您了。

Sorry.

失礼了。

I' m sorry , It' s our fault.

完全是我们的错，对不起。

Thanks for your reminding.

感谢您的提醒。

Please forget it.

请不要介意。

9 . 婉言推托语

I' m sorry , I can' t help you.

很遗憾，不能帮您的忙。

It's very kind of you. But...

承您的好意，但是.....

I've never heard of that.

没有听说。

10. 接听电话语

Hello. This is...

您好，我是.....

My name is...

我的名字是.....

Sorry, you've dialed a wrong number.

对不起，您拨错了电话号码。

Please dial number...

请拨电话号码.....

Thank you.

谢谢。

Don't mention it.

不要客气。

二、常用客房服务口语

1. 一般用语

How do you do?

您好！

Welcome to our hotel(floor).

欢迎您到我们宾馆（楼）来。

What's your room number, please?

请问您的房间号码是多少？

May I help you with your luggage?

您的行李请让我来拿吧。

This way please.

请这边走。

This is your room. Please get in.

这是您的房间，请进。

You must be very tired after the long trip. Please sit down and have a rest.

您旅途辛苦了，请坐下休息。

Please ring up the service counter when you need our service. Our number is...

有事情请打电话到服务台，号码是.....

It's our pleasure to be of assistance to you.

我们很乐意为您服务。

Have a good rest. Good bye.

请好好休息，再见。

2. 接受宾客交办事项时

What can I do for you?

请问有何贵干？

May I help you?

我能帮助您吗？

OK, I'll do it immediately.

好，我马上去办。

I' ll check for you right away.

我马上给您查一下。

We' ll send to your room right now.

我们马上给您送到房间。

Sorry to have kept you waiting.

对不起，让您等久了。

Sorry , I' ll tell you when I make sure.

对不起，等我弄清楚了再答复您。

We' ll have it repaired immediately.

我们马上请人把它修理好。

Sorry , we can' t do it for you ourselves. But we' ll contact the department concerned.

实在对不起，这个我们办不到。不过我们可以与有关方面联系。

3. 为客人结算账目时

Sir , we' re stored two bags of peanutin to your room today. Would you please sign the bill?

先生，今天我们给您的房间补充了两包花生，请您签单好吗？

Would you please sign your telephone(drink , laundry) bill?
请您签电话（酒水、洗衣）单好吗？

Good evening , sir. Are you leaving tomorrow?

晚上好，先生。请问您是不是明天走？

Would you please tell me what time you will leave

tomorrow morning?

请告诉我们您明天早上大概什么时候走。

Have you taken any food and drinks in the room , please?

请问您有没有用房间里的食品和酒水？

Have you made any long distance call , please?

请问，您有没有打过长途电话？

Your bill is ready , sir.Would you please pay it now?

先生，您的账单准备好了。请现在付款好吗？

4.接待来访客人时

Excuse me , sir.Who are you looking for?

先生，请问找哪位客人？

I' ll check for you.

我帮您查找。

Sorry , he has just gone out.Would you please wait for him in the lobby?

对不起，他刚出去了，请在大厅等等好吗？

Mr.×× is waiting for you in the 8th Floor Restaurant.

× × 先生正在八楼餐厅等您。

5.对病客探问、服务时

Mr.×× , we' re sorry to hear that you are not well.Are you feeling better now?Shall we send for a doctor?We have a clinic in our hotel.

× × 先生，听说您不舒服，我们感到很不安。您现在好点了吗？需不需要请医生看看？我们宾馆有医疗室。

Shall I accompany you?

我陪您去好吗？

Sorry , the clinic in the hotel is close dnow.Please go to the Spe-cial Clinic of the Hospital.

对不起，医疗室现在关门了，请您到医院的特诊室吧。

What would you like to drink(eat)?

您想喝（吃）点什么？

Shall we bring your meal to your room?

我们给您送餐好吗？

Please have a good rest.

请好好休息。

Hope you' ll be all right soon.

希望您早日恢复健康。

Please press the bell if you need our service.We' ll come to you immediately.

有事请按铃，我们会马上到您房间的。

6.出现差错、向客人陪礼时

Mr.×× , I' m a fully sorry to have broken your glasses while cleaning the room.

× × 先生，对不起，我在清扫房间时不小心把您的眼镜打破了。

Miss×× , I' m so sorry for having carelessly lost two of your buttons.

× × 小姐，对不起，我们不小心把您的两个扣子丢失了。

I think I should pay for that.

我是应该赔偿的。

Would you please tell me how much it costs?

请告诉我该赔多少。

Sorry , your shirt was damaged in the wash.

对不起，洗衣房把您的衬衣洗坏了。

In such a case , the indemnification shall not exceed ten times the laundry charge.

像这种情况，我们通常的最高赔偿是洗衣费的十倍。

I' m so sorry to have given you trouble.

对不起，给您添麻烦了。

三、常用餐厅服务口语

1.当客人进入餐厅为其领台时

Good morning , sir.How many people , please?

早安，先生，请问一共几位？

Please come this way.

请往这边走。

Please follow me.

请跟我来。

Sit down , please.

请坐。

Please wait a minute.I' ll arrange it for you.

请稍等，我立即给您安排。

Please wait a moment.Your table will be ready right away.

请等一等，您的桌子马上就准备好。

Please look at the menu first.

请先看看菜单。

Would you like to sit here?

您喜欢坐这里吗？

Excuse me , would you like to share the table with that gentleman(or lady)?

对不起，您跟那位先生（小姐）合用一张桌好吗？

Excuse me , is there any vacant seat?

对不起，这里有空位吗？

Excuse me , may I take his chair?

对不起，我可以用这张桌子吗？

2. 给客人点菜时

Excuse me , may I have your order now?

对不起，现在可以点菜了吗？

What wines would you like to drink?We have...

您喜欢喝点什么酒？我们有.....

What would you like to have(eat)?

您喜欢吃点什么？

Would you like..?

您喜欢.....吗？

Would you like to have today's special?

请尝尝今天的特菜好吗？

Would you like some dessert?

饭后您喜欢吃点甜品吗？

What else would you like?

请问还需要什么吗？

Sorry , it takes some time for this dish.Could you wait a little longer?

真对不起，这个菜需要一定时间，您能多等会儿吗？

I'm very sorry.That dish is not available now(or all sold out).

真对不起，这个品种刚卖完。

All right , I'll make contact with the cook and make you satisfied.

好的，我跟厨师联系一下，会使您满意的。

Would you like some morerice?

给您再添点饭好吗？

Anything else would you like?

您再要点别的吗？

Would you like to have some fruit?

您喜欢吃点水果吗？

Is it enough?

您的菜够吗？

Did you enjoy your meal?

您吃得满意吗？

Excuse me , is this yours?

打扰您了，这是您的东西吗？

3. 撤去用后餐具时

May I take away this dish?

我可以撤掉这个盘子吗？

Sorry to disturb you.

对不起，打扰您了。

Thank you for your help.

谢谢您的帮忙。

May I make clear this table?

我可以清理桌子吗？

4. 给客人结账时

May I make out the bill for you now?

现在可以为您结账了吗？

Sorry ,you can't sign the bill here.Cash only ,if you please.

对不起，我们这里不可以签单，请付现款吧。

× × yuan in all , please.Thank you.

一共 × × 元，谢谢。

I hope you enjoyed your dinner(lunch , breakfast).

希望您晚（午、早）饭吃得满意。

Excuse me ,sir(miss).We forgot to make out the bill for you yesterday.Would you please pay it now?

对不起，先生（小姐），昨天我们忘了跟您结账，您现在付款可以吗？

Thank you.Welcome to come again.

谢谢，欢迎您再来。

四、常用商场服务口语

Welcome , sir.

欢迎您，先生。

What can I show you?

您要买点什么？

Will this do?

您看这件（付、套、个）怎样？

I'm sorry we've run short of that.

真对不起，那一种已经卖完了。

This one is along the line you described. Will it do?

这件和您要求的差不多，您看行吗？

Or you may come again to see in a few days.

不然您过几天再来看看。

Please wait a moment.

请您稍等一下。

Sorry to have kept you waiting.

对不起，让您久等了。

I see.

我明白了。

Is there any thing else you'd like to buy?

您还需要别的东西吗？

Please call again.

欢迎您再来。

五、常用美容中心服务口语

Welcome. Come in, please.

欢迎您，请到里边。

Please sit down and wait a moment.

请坐，请稍等一下。

Excuse me, who came first? Please come in.

对不起，请问哪位先生（小姐）先来，请里边坐。

Sorry to have kept you waiting.

真对不起，让您久等了。

Shall I help you to take off your coat?

我帮您把外套脱掉好吗？

Please take off your glasses. I'll keep it for you.

请您把眼镜摘下，我给您放在安全的地方。

Would you want some quinine (water, haircream, hair oil)?

您喜欢用点奎宁（水、发乳、发油）吗？

Is it hard?

我的手重吗？

Is it all right now?

现在可以了吗？

Sorry, we have no such service here.

实在对不起，我们这里没有这个服务项目。

I see.

我明白了。

Here is a look in glass. See if this is the way you want.

请照照镜子，看看发式怎么样？

六、常用电话服务口语

Hello.This is ××Hotel.

您好，这里是××宾馆。

Which room do you want?

您要找几号房间？

Who are you looking for?

您找谁？

How to spellt he name?

名字是怎样拼写的？

Sorry , please speak slowly.

对不起，请讲慢一点。

Please repeat.

请再说一遍。

Please wait a minute.

请稍等一下。

We are checking now.

我们正在查找。

I' ll connect you with××.

我给您接通××。

The line is busy.

现在占线。

No answer.

没有人接。

Wait a moment.Don' t hang up , please.

请等一下，不要挂断。

Sorry to keep you waiting.

让您久等了。

Can you hear clearly?

您能听清楚吗？

Mr.×× has gne out.

× × 先生外出了。

He is having a meeting now.I' ll transfer your call to××.

他在开会，我把电话接到 × ×。

Are you Mr.××?Your long distance call is through now.

您是 × × 先生吗？您的长途电话接通了。

Mr×× called you when you were out.Please ring him back.His telephone number is...

您不在时 × × 先生来电话找您 ,请您回电话 ,号码是.....

第二章 饭店服务礼仪

饭店礼仪服务是通过各部门服务过程中的各种礼节和礼仪来实现的。因此，认识饭店礼仪服务必须首先对各部门的礼仪服务加以了解。本章按照客人入住饭店的顺序，对饭店服务主要部门的服务礼仪式以介绍。

第一节 前厅部服务礼仪

前厅部服务是饭店服务的中心和重要环节，它直接关系到饭店的形象、声誉和经济效益。前厅部工作的主要范围和职责是接待客人、提携行李、引领指路、总台服务和大厅安全保卫及清洁卫生等。

前厅部工作接触客人的时间虽不长，但给客人在心理上的感受是非常重要的，印象是极为深刻的。客人来到饭店首先会感知周围的事物，然后通过思维做出初步评价。他们用眼去审视周围环境和应接人员，用耳倾听传来的声音，用鼻感知空气中的气味。

在应接工作中应特别注意，由于旅途劳累，客人一般都希望马上得到休息。当然，可口的饮食，有一个临时的“家”

的感觉，这就更是他们所期望的。在这种动机支配下，客人具体的要求除了方便、舒适以外，还需要饭店的所有人员对他予以尊重，讲究礼节礼貌，以礼相待。

为了给客人以亲切感、热情感并留下“宾至如归”的第一印象，前厅部的工作人员首先要做到的就是微笑服务、礼貌服务，使客人对饭店的优质服务和礼貌服务形成良好的初步感受。按照前厅部的应接流程，客人在前厅部将接受以下的礼仪服务。

一、迎宾员服务礼仪

迎宾服务是饭店服务的第一个环节，迎宾工作则由迎宾员完成。当客人抵达饭店时，迎宾员是第一个和客人接触的，因而其形象十分重要，是饭店的“门面”。

迎宾员的举止谈吐、仪表着装、服务态度等直接影响客人对饭店的第一印象，在某种意义上他们代表着饭店全体人员的精神面貌。迎宾员的主要职责是负责迎接来店客人的工作。对迎宾员的礼仪要求包括：

1. 仪态仪表

着装整洁笔挺，站立要挺直，不可叉腰、弯腿、靠物。走路要自然、稳重、雄健，给人的印象是目光炯炯、仪表堂堂、端庄大方。

2. 接待宾客和车辆

值班时站在正门便于环视宾客和车辆出入的地方，凡来饭店的车辆停在正门时，必须趋前开启车门，迎接客人下车。

应先开启右面车门，并对老年及女客人予以搀扶。开启车门时，一般可用手挡住车门上方并提醒客人小心碰着头。

通知行李员卸下行李并及时疏导车辆，保证门前道路通畅。

客人外出时要主动为客人联系出租车，雨天要主动替客人打伞。

3. 语言

在迎接客人时应说“您好，欢迎您来临。”对常住客人可以说“您回来了，请进。”

4. 提高效率

当团体宾客或大型会议、宴会的与会者集中抵达或离开时，要提高工作效率，尽量减少客人的等候时间，并频频向客人微笑和点头示意。

5. 重点照顾

对重点宾客、车辆抵达或离店要先行安排、重点照顾。

6. 送别客人

客人离店时应替客人打开车门，并等客人坐好后再关车门，切不可用力过猛，更不可夹住客人手脚。车辆即将开动时应站在车的斜前方1米远的位置，上身前倾15度，双眼目送客人，举手致意，同时可说：“再见”、“祝您一路平安”、“祝您一路顺风”、“欢迎您再来”。

7. 热情

对徒步到饭店的客人和来访者要热情礼貌地接待。

二、行李员服务礼仪

行李服务是前厅服务的重要环节。行李服务由行李员负责实施。行李员的主要工作是为到店和离店的客人提携行李，引导指路，协助办理住、离店手续等。行李员服务礼仪的要求是：

1. 接待客人

当客人乘车或徒步抵达饭店时，要迅速迎上去替客人提携行李。搬运要小心，动作轻且慢，不可用力太大或用脚踢。

2. 细心谨慎

当大批客人到店和离店时，行李自然很多，此时容易出现混乱，所以对客人行李的牌号和件数一定要搞准确；对注明“易破”、“小心提放”的行李应特别注意轻拿轻放和码放稳妥。对于客人坚持要自己提取的东西，不可勉强接过来。

3. 等候

引导客人办理住店手续时要以正确的姿势立于客人身后1米处等候，并随时听候客人吩咐和总台员工提示。

4. 引领

客人办好住店手续后，应主动向客人或总台取房间钥匙，引领客人去房间。引领客人去房间时要走在距离客人两三步远的左前方，同时注意步态轻稳。走在转弯处时，应回头向客人点头示意并用手指示方向。

5. 搭乘电梯

搭乘电梯时应主动趋前按电钮；电梯门打开后，先将一

只手按住电梯门，请客人先进；进入电梯后应靠近控制台站立，准确操纵电梯；出电梯时让客人先出，并继续引导客人去房间。

6. 细致安排

到达客房门时，先按门铃，再敲门，确定房内无人时，再用钥匙打开房门并请客人先进房间，同时将行李替客人拿进房间。在征得客人同意后将行李放在行李架上并核对行李件数。

待一切完毕可问客人“您还有什么事情需要我做的吗？”如果没有事即把房间钥匙交给客人，并致道别“请您休息，再见”。此后即可退出房间，不可有等待小费之意。

客人入房后，如对房间不满意要求更换房间时，应立即与总台联系，完成换房并通知总台后再沿职工通道离去。

7. 退房服务

客人将要离店时，行李员应总台或客人通知后来至客人房间，叩门后经允许入室，同时应先向客人致问候并说明来意：“您好，我是来为您送行并提送行李的，请您吩咐。”若客人行李尚未整理完毕，非应客人要求不可插手，此时可告诉客人：“您先整理，我××时再来。”

行李出房间之前一定请客人填好行李发出登记卡，并请客人核实。客人协理结账手续时，要注意看管好行李。

8. 送别

在确认客人已办完结账手续、交了房间钥匙时，应再次请客人核实行李件数后才装上汽车。待客人上车坐好后，挥手与客人致意告别。

三、总服务台服务礼仪

总服务台是饭店的神经中枢、参谋部，是客人各种消息的来源地，同时又是对外联络的重要媒介和主要渠道。它既是接待客人的第一个环节又是最后一个服务环节，因此，客人对饭店的最初和最后印象均出在这里。所谓“宾至如归”、“宾去思归”，在很大程度上取决于这个部门的服务质量。

总服务台的主要任务是：客人住店登记、安排房间、回答问题、结算账目、保存客人各项资料、制作和呈报各种报表等，这里对客人全天值班服务。总服务台礼貌服务的主要内容有以下几点：

1. 工作有序，讲求效率

客人一到店就迅速为其办理住房登记手续，保证总服务台工作高效有序。

2. 服务周到，一视同仁

旅游团体、大型会议的客人抵达时，按先后顺序依次办理，一视同仁。服务做到“接一答二照顾三”，即办理一位、问询另一位、再招呼第三位客人，并向后边的客人说：“对不起，请稍候。”

3. 主动热情，态度和蔼

客人来问询时应与客人热情打招呼，要全面掌握饭店的服务项目，建立最新的资料档案，随时准备回答客人提出的问题。

服务时要做到态度和蔼，语气轻柔，目视客人，笑容可

掬。同时应注意口齿清楚，快慢得当，回答简明、正确，对不了解的事情，不可回答“不知道”，相反应表示歉意。同时，记下客人的要求、姓名及房间号，待查询后再转告，未查到亦要回音讲明情况。

4. 站立服务，仪表端庄

提供服务时应站立，凌晨一点以后才可以坐下，如有客人来，又须站立。同时要注意站立的姿势，确保端庄整洁的仪表仪容。

5. 全神贯注，严于律己

服务时必须全神贯注，认真负责，讲话实事求是，以获得客人的信任。工作时不可吸烟，不做私事，不失态。要用礼貌语言接听业务电话。在岗位上，不可只与一位客人特别是熟悉的客人谈话过久，而忽略其他客人。

6. 助人为乐，关怀备至

客人到总服务台办理住宿手续时，可以告诉他：“我们已经为您准备好了您所喜欢的房间。”对于有特殊要求的客人，在其进入房间后，可用电话询问：“这个房间您感到满意吗？”“您还有什么吩咐吗？”对重点客人，经理要到客房去问候，可送去鲜花或水果，做到关怀备至。

7. 客人结账，迅速准确

客人前来结账，应先致问候“您好”，然后问明来意。结账时要迅速准确，单据书写工整清楚，不得涂改。收款找零当面点清，客人办完手续要向其表示谢意——“谢谢您的关照”，“欢迎您再次光临”，“祝您旅途平安愉快”。

8. 谨慎小心，耐心细致

在服务过程中如遇疑难问题要慎重处理，耐心倾听客人意见，控制自己的情感。语言不通时，可用书写的方式达到相互了解。

当客人人数、时间超过原预约人数和时间时，经理要向客人表示歉意并做出适当安排，主动代客人设法联系附近其他饭店，派车送行，同时提供饭店，使客人对“失约”谅解，从而“转危为安”，满意而去。

9. 随机应变，善于处事

客人在住店期间随时都可能出现一些意想不到的事情，总台员工要随时准备应付各种意外，同时做到临危不惊，随机应变，处事有方。

四、订房组服务礼仪

订房组（有的饭店叫销售部），是前厅部的核心，其主要职责是负责住店客人的订房手续的办理和饭店客房及相关设施的推销，以及该地区旅游景点、名胜古迹和相关饭店的组合推销。在市场竞争日趋激烈的情况下，销售部的工作直接关系到饭店住房及设施的出租率 and 经济效益。

客人可以直接到柜台订房，也可书信订房、电报订房或电话订房。不管其采用什么订房形式都说明其将成为饭店的客人，而预订房间又是其与饭店的第一个交道，因此，必须注意礼貌服务。订房组服务礼仪包括：

1. 态度和蔼、应答有方

客人订房时，无论饭店有无房间都要给予答复。若有房

间，自然应立即给客人发订房承诺书，并感谢客人，欢迎他能按时到达饭店。若因客满无法接受订房时，也应立即发婉拒书信，表示歉意。

电话预订时，若已经没有房间，第一句话不可马上说“对不起，已经没有房间了”，而应说“请您稍候，我给您仔细查找一下”，然后再讲“对不起，已经满了，谢谢您的关照，请您以后光临”。

2. 按时核对，信守合同

订房工作中应十分细致，做到万无一失，并按时进行核对。在客人到来时，按时提供预订的房间，保证信守合同。信守契约、信守时间是服务工作中最重要的礼节。

3. 随机应变，心平气和

客人预订房间可能出现以下几种情况：客人预订了房间但在抵达饭店时客已满；客人未能按时抵达，房间出租给了他人；现在客人因故推迟离店时间，因而无法提供房间给预订的客人……

如此种种，双方都可能在“订房契约”上发生争执，此时，饭店服务人员一定要心平气和、耐心礼貌地接待客人。注意以下情况：

客人电报订房，因发电人通讯地址未注明，以致无法回电；

饭店接到了预订房间的来电或来信，由于当时客满，只同意列为候补，在有人取消订房后，才能优先考虑，这是一种暂订方式；

不管客人以什么方式订房，饭店答应保留预订房间，

或店方已经收取了预订房金。

前两种情况一般不视为办理了“订房契约”，虽然如此，处理时还时应慎重，做到有礼有节，以免发生纠纷。有时饭店为了经济效益而采取“超额订房”的办法，若预测不准，往往会自食恶果，这种情况更要谨慎处理。

发生纠纷后，要婉转地向客人解释，并设法为客人安排较好的住宿地点，不可推卸责任而失去客人。订房组的服务员要耐心、简明、准确地解答客人，热情地宣传，同时特别讲究语言上的礼节、礼貌，从而吸引客人前来住店。

五、电梯服务礼仪

有的饭店由客人自己独自乘坐电梯，有的饭店专门安排电梯司机服务。

电梯司机的主要任务是安全迅速地把客人送到目的地。电梯服务礼仪包括：

1. 仪态仪表

电梯司机在岗位上应服饰整洁、着装笔挺；面带微笑，落落大方；站立端正，不可身靠一旁；语言诚恳亲切。

2. 专业操作

操作电梯时，关门要轻，开门要慢，启动、停靠要平稳，确保客人的安全。

若有莽撞的客人在电梯关门被夹时，要道“对不起”，对老弱病残者应给予必要的帮助。

电梯保证正常、迅速、安全运行。电梯检修时，应挂上

“正在检修”字样的告示牌，以免客人在此久候，引起不悦。重要客人乘坐电梯时，应安排专梯专人将其直接送达指定楼层，另一方面安排好其他客人乘坐电梯。

3. 迎送礼仪

电梯停靠楼层迎候客人时，司机应站在电梯门外的一侧；看到客人来到，司机应先进去，并以一只手的按住梯门等候；客人上下电梯时，应点头微笑，目视对方并辅之以手势，以示欢迎；当电梯内乘客已满时，应主动招呼后边的客人，“对不起，已满员了，请稍候”；电梯启动前，要逐一问清并记住客人要抵达的楼层；每到一个楼层都预先报告，以免客人误下；对中途候梯的客人，要口头并辅以手势表示上下行驶的方向。

六、电话总机服务礼仪

总机服务员是饭店里客人看不见的服务员，这相应地给她们增加了服务的难度：她们需要用较全面的知识、简洁的语言、甜润的声音来为客人提供服务；客人则常以总机服务员的声音、语气、接转电话的速度来衡量饭店的服务质量。

总机服务员的主要任务是：接转电话、代客留言、电话查询和叫醒电话。电话总机服务礼仪要求：

1. 业务

接转电话要做到坚守岗位，业务熟练，精神集中，掌握国际、国内和店内的有关电话号码，准确迅速地为客人接线，尽量节省客人时间。

2. 语言

通话时语言要求清楚、准确，声音轻柔甜润，态度温文、友善、诚恳。恰当地使用“您好”、“请”、“谢谢”、“早安”、“晚安”等礼貌用语。不可使用“不知道”、“什么”、“不在”、“我现在很忙”等语言，应该“请您稍等”、“我立即给您查找”、“对不起，他不在房间”、“耽误了您的时间，实在对不起”等。

3. 态度

接外线电话应立即说出饭店的中英文名称并致问候，如“××饭店，您早”、“有什么事可以帮助您吗”，再听对方的讲话。若来电要求转接某房间或其他内线时，应说“请稍等”，注意接线前必须迅速查看所接线路是否正确，记录上是否有客人留言。接线动作要快且准确无误，要知道，在深夜接错电话必遭客人的严厉斥责。

4. 随机应变

若来电要找总经理，应先请问来电的姓名、大概何事，再请对方稍候，并迅速问经理是否接听，然后接通电话或回答客人“对不起，总经理不在房间”，不可将电话随意挂断。

5. 细致

代客留言时，留言要写清楚，内容包括对方的姓名、地址、来电时间、联络方式等，待客人回来后立即转告。

电话查询时，应尽量帮助客人了解查询的问题。如客人通过电话找人，在不影响正常接线的情况下，应尽力为其查找，结果应有回音。对于店内的电话亦应以礼相待，若遇拨错电话号码者，切忌说话无礼，出口伤人。

对有急事的客人或讲话喋喋不休的客人，总机服务员要有耐心；对故意取闹者，要头脑冷静，妥善处理。总机服务员禁止窃听客人对话内容，因为这是不道德的行为。操作时若偶尔听到，也应保守秘密。

6. 叫醒服务

叫醒服务是一项重要的工作。客人因疲劳而又要早起办事或赶飞机、火车时，需要总机服务员提供叫醒服务。接受客人要求时，要详细填写叫醒记录表，问清姓名、楼层、房间号、电话号、叫醒的准确时间。

单人房间用电话叫醒，双人房间若两位客人行动不同时，应转告楼层服务员，直接到房间叫醒。叫醒客人时应说“早晨好，现在是早晨×点钟”。如房间无人接听电话，可隔二三分钟叫一次，三次无人接可通知楼层服务员直接叫醒。

七、大堂副理服务礼仪

由于饭店或客人的原因，住店客人对饭店某方面的工作不满意，对饭店投诉的情况总是难免的。为此，星级饭店都在前厅设置了大堂副理，专门负责接等和处理客人的投诉。大堂副理代表总经理全权处理客人投诉，因此，大堂副理应站在维护饭店利益的立场上，机智、果断、敏捷地处理问题。

大堂副理每天24小时当班，在前厅部经理制度的情况下行使前厅部经理的职权，在夜间，大堂副理是饭店的最高权力机构。因此，他必须熟知饭店对一些有争议的问题的政策，以便处理好投诉。

大堂副理接待和处理投诉的程序和服务礼仪如下：

1. 认真

对客人投诉的处理要认真，同时要端正对客人投诉的认识并采取欢迎的态度，应全神贯注、注意力集中地听取客人投诉，不能有不满和抵触情绪，更不能推卸责任。

2. 礼貌

当客人当面投诉时，要有礼貌地请客人坐下，送上茶水，聆听客人意见，并以和蔼的态度和商量的口气与客人一道寻求解决问题的办法，同时认真记录，留下客人姓名和房间电话。

对情绪激动的客人切忌在公众场合处理，宜把客人请进办公室。总之，处理这类问题总的原则是在客人批评中寻找工作中的缺点。

3. 电话

客人电话投诉也必须一样重视，客人认为不方便的地方，要表示关心。同时，态度要友善、热情、礼貌，立场要客观，说话声音平和，情绪镇定。此外还要记录下投诉内容、投诉人姓名、时间，以便妥善解决。

4. 虚心

要尽可能满足客人的要求，相信大多数客人都是通情达理的，即使遇到个别爱挑剔的客人，也应本着“宾客至上”的宗旨尽可能满足其要求。所谓“客人总是有理的”，指的就是哪怕客人提的意见只有 1% 对，亦要接受并改正，以提高服务质量，给客人留下一个好的印象。

有些投诉事实上饭店方根本无法解决，此时应由大堂副

理尽早向客人讲明，在承认事实的基础上求得客人的理解和原谅。

八、注意事项

第一，非工作需要或未经批准，不得擅自带人、陪人进入客房部区域。

第二，非工作需要，不得搭乘客用电梯或专用电梯。

第三，任何人不得利用职权给亲友以特殊优惠；

第四，未经客人允许和上级批准，不得将房间号码告之其他人；

第五，谢绝客人和业务联系单位人员送礼、请客；

第六，不得和客人兑换外币，不得索取小费，非接不可的应上交。

第七，一切拾物要交公，否则按盗劫论处。

第八，非行李组人员，不得进入行李房。

第二节 客房部服务礼仪

饭店的客房部是以出租房间并提供劳务的方式给客人提供舒适、满意、卫生的住宿场所，即把空间、时间和服务作为商品出售给客人。饭店的主要投资在客房，它是饭店收入的主要部门。

客房是客人在饭店里停留时间最长的地方，许多客人住

饭店不一定经常在饭店用餐，但却会天天使用客房。客人常常把它作为自己的“家”。常言道：“在家千日好，出门一时难”。饭店要做到使客人有“宾至如归”的感觉，处处感到方便、舒适，应必须为他们提供多方面的优质礼仪服务。

客房服务就是做好从迎客到楼层至送客离楼层这个阶段的工作。客房服务的特点是天天迎来送往来自各方面不同身份、职业、文化教养、风俗习惯、宗教信仰的客人，工作十分繁重、琐碎。

客房服务涉及的范围从卧室、卫生间、会客厅、书房的各种日常服务到客人的各种特殊服务，从设备物资消耗到客人委托代办、擦皮鞋、洗衣服等，包罗万象。这些服务既有制度化、标准化的要求，又有随机性强的特点。

客房服务员是与客人接触时间最长、交往最多、工作繁重琐碎的基层工作人员。他们所做的服务工作对维护饭店声誉、获得较高经济效益有着举足轻重的作用。饭店对客房服务人员要求服务标准化、规范化的同时，应特别强调礼貌服务，这是充分体现我国“礼仪之邦”热情好客的优良传统。

客房服务礼仪要求如下。

一、迎客服务礼仪

1. 仪态仪表

客房服务员要随时保持个人卫生，整理好个人服饰，同时做好房间和环境卫生以及迎客准备工作。

2. 接待计划和记录

在客人到达楼层前，要准确掌握其到店时间和离店时间以及人数、姓名、性别、年龄、身份、国籍、民族、风俗习惯、宗教信仰、生活特点、健康状况以及接待标准等情况，以便制定接待计划，安排接待服务工作。

3. 细致

根据客人的风俗习惯、生活特点及接待规格，整理好房间，铺好床，备好开水、茶叶、水杯、火柴及其他生活用品。补充文件夹内的信封、信笺、服务指南及各种宣传品。补充好冰箱内的饮料等，做好迎客准备工作。对重要客人还要准备好鲜花和水果，以示欢迎。客人若在晚间抵达，还应提前铺好床。

4. 迎接客人

客人到达时，服务员要到电梯口迎接，同时要面带笑容，热情招呼，并向客人致以问候：“您好”、“欢迎您”、“一路辛苦了”，然后引领客人到其房间门口，侧身站立。行李员用钥匙打开房门并请客人先进。

5. 房间介绍

客人进入房间后，行李员将行李送入放好，然后向客人介绍房内设备及使用方法，同时向客人介绍饭店服务设施和服务时间。随后，客房服务员为客人换下大衣、礼服，并挂在衣帽架上。客人若带有鲜花，要代为插在花瓶中或放在化妆台上。

紧接着给客人送上海巾和茶水（或冰水），并说“请用毛巾”、“请用茶”（可称“五到”：客到、茶到、香巾到、敬语到、微笑到）。若客人没有别的事情，即可退出房间。离开时

应先退后两步再转身走出并轻轻地把门关上。

6. 照顾用餐

初次来店的客人如果正好在用餐时抵达，要询问其是否用餐。第一次用餐应陪客人到餐厅并向餐厅服务人员说明客人所在楼号、房间号以及自己所了解到的客人的饮食爱好。

二、客人入住期服务礼仪

为了使客人在入住期间住得舒适、安全、愉快，客房服务工作要做到主动、热情、周到和细致。

1. 整理服务

客房的整理一般一天至少三次——上午、中午、晚上各一次，同时应尽量避免客人在房间时进行整理。上午一般在客人用餐或外出时按“住房清扫程序”进行全面整理：拉开窗帘，清扫房间，整理或拆换卧具，补充茶叶、文具、卫生纸等各种生活用品。

中午在客人用餐时或午间休息起床后，进行一次小型整理：倒垃圾、换烟缸、整理床上卧具等。

晚上利用客人用餐时间，到房间做夜床并再一次进行小整理。客人就寝前要拉好窗帘，被子上半部撩开45度角，把拖鞋摆放在沙发的右侧，打开床头灯。

2. 特殊服务

整理房间时若房间门上挂有“请勿打扰”的牌子，则暂不要进行打扫；如挂出“请速打扫”的牌子时，应尽快安排打扫。当着客人的面打扫房间，要做好一切准备，将抹布干

湿分开，脏净分开，讲究效率，动作迅速、敏捷、轻稳，并尽量减少进出客人房间的次数，不给客人在心理上产生厌烦的情绪。打扫房间应开着门，但不可同时打开几个房间，以免丢失东西，整理完毕随手锁门。

3. 注意隐私

在撤换床上卧具时，要注意客人的钱包、手表、手机等物品，防止整理时摔坏或裹走；收拾桌面时，画册、文件、书报、化妆品或较贵重的物品，只稍作整理即可，不要弄乱，也不允许翻动；桌上的纸条、旧报纸、花束等没有客人的吩咐，切勿随便扔掉。

4. 送茶服务

在客人早上起床后，要把开水送到房间。客人外出归来或在房间会客时，应按“三到”要求送上茶水和香巾。晚上一般不送浓茶，以防影响客人睡眠。客人房间的冷、热饮水，在上午整理房间时须重新更换，中午、晚间整理房间时亦要酌情更换或添加。

5. 委托代办服务

客人需要送洗的衣物，要认真核对件数、质料、送洗项目和时间，要检查有无破损。如果填表与实际不符，宜当面向客人讲清。注意检查衣物口袋里是否有物品，应掏尽交还客人，然后送洗。

衣物洗好后要及时送回，如遭破坏，则要按照国际惯例进行赔偿。若客人的皮鞋放在门外一侧，服务员应及时收取，代为擦净并抛光。

客人如果在房间用餐，应及时为其安排好，并做到及时、

迅速，保证用餐时菜点的新鲜和温度。此外，还应注意办理好访客和其他客人委托代办的事项。

6. 做好安全检查工作

对客房内的用品、用具要经常检查，以防事故发生。当发现客人把易燃、易爆物品或枪支弹药等危险品带进房间时应及时报告，并有礼貌地告诉客人店规并协助其妥善处理。

晚上注意查看房间的住宿人数，如发现非本房间的人留住，应及时报告上级，妥善处理。对来访者要礼貌地告诉其到总服务台办理会客手续，未办理者不得进入客人房间。

晚上十点以后，若访问者仍在房间未离去，应礼貌地请其到会客厅接谈。如发现形迹可疑的人在走廊逗留，应客气地问：“您有什么事？”“您找几号房间的客人？”

7. “三轻”服务

客房是客人休息、工作的地方，因此需要保持安静。服务员的一举一动都要轻：说话轻、走路轻、动作轻。在应客人招呼进入客房时，要用中指的关节有节奏地轻声叩门并说：“我可以进来吗，先生（小姐）？”得到客人允许后再推门入室，未经允许切勿进入。

进门前不可把门推开一条缝探进头去向室内看。有事要向客人讲时，不可一脚在门外一脚在门内，应进入房间站稳后再讲。进入房间时不可将门关严，宜半掩着，事毕离开房间时要退后两步，说声“打搅了”、“谢谢”，再转身走出并把房门轻轻关好。

凡挂着“请勿打扰”牌子的房间，非紧急事情不得打扰。在有紧急事情而不得不打扰客人时应致歉意，说声“请原谅”

或“对不起，打搅了”。

8. 其他礼貌服务

在走廊里遇到客人，要点头示意并微笑问候。上午 10 点以前须向客人说“早晨好”，特别是早晨第一次见到客人时一定要问候。在走廊里多次相遇，要点头微笑致意。

在走廊里行走，服务员不可并行，更不可搭肩搂腰。一般情况下不可超过在前面行走的客人，若有急事必须超过，也不可跑动，宜急行几步超过并表示歉意。

给客人指引方向一般用右手示意，同时五指并拢，手心向上，以肘关节为轴，指着客人欲往的方向，自己的眼睛亦应看着指示的地方并询问客人是否看到。

三、离店服务礼仪

客人离店是客房服务的最后一个环节。迎客服务让客人来得满意，住房服务让客人住得高兴，而离店服务则是要让客人走得愉快。离店服务也是让客人离店后留下美好印象的重要环节，因此，离店服务礼仪应做好以下两点：

1. 离店前服务

客人住进房间后就要及时掌握其离店的日期、乘飞机的班次和时间，交客人离店前委托办理的事情尽快办妥。在客人临行前，要主动询问其是否需要提前用餐或准备食品，是否需要叫醒服务以及什么时间叫醒。如房间有自动叫醒钟，应告诉客人如何使用。最后还应问客人还有什么需要帮助的事。如有的事在本部门不能完成应与有关部门联系，共同协

作，做好客人离店前的准备工作。

2. 送别服务

客人离开房间时，要及时去房间检查有无客人丢失的东西，尤其要察看枕头下面是否有遗忘的物品。若有丢失的物品应及时提醒客人或设法当面交还客人。客人离开楼层时，客房服务员应通知行李员来帮助客人提行李，并把客人送至电梯口，再与客人道别，同时有礼貌地说：“再见”、“欢迎您再来！”对老弱病残客人要护送下楼，并搀扶上汽车。

不设楼层服务台的饭店，客人的迎送及行李的搬运由客房部的行李员负责。

四、注意事项

服务员在岗位上应注意以下事项：

第一，上班时不准会见亲友，不打私人电话，不与同伴闲谈；

第二，不可与客人或同事过于亲密，更不可动手动脚；

第三，不可将个人私事、饭店内部矛盾告知客人，不可传小道消息；

第四，不可翻阅客人的文件、书报、书信等材料，不可借整理房间之机翻阅客人衣物、抽屉；

第五，不可在客人房间看电视、听广播、看录像片，不可用客人房间的卫生间洗澡，不可品尝客人的食品，更不可见利忘义；

第六，不可借服务之机，在客人房间停留过久，尤其是

有异性来访时，不可因私人情绪不佳而影响工作；

第七，与客人谈话不可用不雅之词，回答客人问询不可简单地以“不知道”予以搪塞，与客人或同事谈话应尽量小声，不可影响其他人，不得在走廊大声呼唤；

第八，服务人员上岗时不应携带太多钱财和贵重物品；

第九，未经客人允许，不准抱客人的小孩，要尊重各国客人的风俗习惯和宗教信仰；

第十，服务员之间应团结协作，相互支持。

第三节 餐厅服务礼仪

饭店的餐厅是供客人用餐的地方，它是饭店的重要服务部门。大的饭店一般把餐厅分为中餐厅、西餐厅、自助餐厅（快餐厅）和咖啡厅（酒吧）等几种类型。有的饭店还设风味菜点餐厅，如法式的、意大利式的或日本式的。

餐厅服务员工作一般分为迎宾（或领台，负责迎送客人、引领入座）、值台（或看台，负责开列菜单、斟酒及派菜服务）、传菜（端、上菜和撤换餐具）、收银（或账台，负责收款、转账和结账）。这几个环节的工作必须一环紧扣一环，任何一个环节的脱节都意味着差错和怠慢，因此彼此之间的协作和及时的联系是十分重要的。

餐厅向客人提供礼貌服务可以分为几个阶段，即准备阶段、迎接客人和引领入座、值台、收银及送客。各阶段礼仪要求下。

一、卫生礼仪

准备阶段礼仪主要体现为卫生礼仪，它包括个人卫生和环境卫生两部分。餐厅的准备工作中卫生工作是头等重要的，因为它可以表现出饭店的服务质量以及对客人的尊重。卫生礼仪的要求如下：

1. 搞好餐厅的环境卫生

服务员到岗位的第一件事就是把餐厅的地面、桌面、椅子、餐具、桌饰等做一番细致的清洁卫生和布置整理，使之达到清洁、整齐、美观、完整无缺的标准。

2. 整理好个人卫生

即剪指甲、洗手、梳理头发并穿上整洁的工作制服。

二、迎候礼仪

迎候阶段的服务礼仪主要表现为引领服务礼仪。

1. 迎接

营业前 20 分钟，迎宾服务员应站立于餐厅门口的两侧或餐厅内便于环顾四周的位置。见到客人来时，要热情迎上前去问候：“您好”，“欢迎您来用餐”。如果是几位客人一起来进餐，则先向主宾问候，再向其他客人问候；先向女宾问候，再向男宾问候。接着问清客人是否预约过、有几位。

2. 引领

用手势把客人引领到适合的位置。引领入座的位置要讲究：当贵宾光临时，要安排在餐厅最好的位置或包间就坐；

若客人是夫妇或一对青年恋人，宜引领到餐厅内环境优雅安静处就坐；对年老体弱的用餐者，要主动上前照顾或搀扶，其座位应尽可能安排在路线比较短、出入较方便且安静的位置；单身男子或女子就餐时，宜引领到靠窗子的位置；几个男子一起就餐，可能有事商谈，宜引领到最静的边角位置或包间。

3. 高峰期

在用餐高峰时，若餐厅内暂无空位，要设椅子让客人暂坐稍候，并表示歉意：“对不起，暂时还没有座位，请您稍候。”当有空位子时要及时引领入座。

若餐厅空位较多，引领服务员可以让客人挑选他中意的座位。

若餐桌上已有客人在进餐，在引领另外的客人到此餐桌的空位时，要先和进餐者说：“对不起，这个座位可以坐吗？”客人示意后即可安排客人入座。

三、值台礼仪

值台礼仪主要指客人就坐后的点菜服务、上菜服务、斟酒服务和派菜服务等过程中的礼仪服务。

1. 接待服务

客人被引领到餐桌前时值台服务员应立即迎上去向客人问候：“您好！”并为其拉出座椅，让客人坐下，然后斟茶递香巾。递香巾时可将香巾用夹子夹递给客人，也可用双手捏住香巾两角，打开递到客人面前。

上茶时把茶杯放在垫盘里，轻轻放置在餐桌上，并把杯

把转向客人右手方向。续茶时，右手握壶把，左手按壶盖，再把茶水徐徐倒入杯内。水不可倒得太满，约占水杯的 $3/4$ 即可。

左手臂上挂一块餐巾，以备擦干水壶嘴上的水滴，此餐巾切不可用来擦洗自己的手、脸。

2. 了解判断

客人到位后在与其接触时，要了解其是新主顾还是老主顾，国籍如何、风俗习惯和宗教信仰如何，对此可以凭自己的经验判断，也可以巧妙地询问，但只能问一次，且不可直接追问客人忌食某种食物的原因。

3. 点菜服务

点菜服务时，服务员应端正地站立在客人座位的左侧，躬身将菜单双手递到客人面前，并说：“请您点菜。”菜单要先送给女客人或年长者。客人点菜时，服务员也可向客人介绍本餐厅的拿手菜、今日叫座的美味时令菜、新菜、推荐菜和快餐：“您喜欢吃什么菜”，“这道菜甜中带咸”，“这道菜清淡爽口”，“这道菜是现时正吃的时令菜”，等等。介绍要亲切自然，不可强行兜售。点菜后可向客人介绍酒水和饮料，再由客人点定。

4. 上菜次序

上菜的顺序是：先酒后菜；先凉菜，后热菜；先咸味菜，后甜味菜；先荤菜，后素菜；先干菜，后汤菜；先酒菜，后饭菜；先菜肴，后点心、水果。宴会上菜应按照菜单的顺序一道一道地上。

对于大型宴会，上菜的时间要听从宴会经理统一安排，

以免错上、漏上或造成各桌进餐速度不一致的现象。每上一道菜都应向客人介绍菜名和烹制方法，有些特殊的菜还应介绍食用方法。

在介绍前，将菜放在转台上，向客人展示菜的造型，使客人能领略到菜的色、香、味、形、质，同时边介绍边转台旋转一周，让所有的客人都能看清楚。

每上一道菜，应将上一道剩菜移向第二主人一边，将新上的菜放在主宾面前以示尊重。领头的主菜须将其正面对着主位，以供主宾和主人欣赏。上完菜后应说：“先生，您的菜已经上齐了。”

西餐上菜的顺序是：第一道上面包；第二道上冷盘，又称果盘；第三道上汤，又分清汤和浓汤；第四道上鱼菜；第五道上小盘，又称副菜；第六道上大盘，又称主菜；第七道上点心、水果；最后上饮料，如咖啡、可乐等。

5. 酒和饮料

一般地，上凉菜后，值台服务员便开始为客人斟上第一杯酒。斟酒的顺序是：从第一主人右侧的主宾开始，然后给主人斟，若有女宾则应为其先斟；先斟烈性酒，其次斟果酒、啤酒、汽水、饮料等。斟酒或斟饮料时，右手握瓶，露出商标，左手轻轻托着瓶子上端将酒或饮料徐徐倒入杯中。

6. 服侍用餐

客人用餐时服务员应站立一旁，注意客人用餐的情况。在客人用餐过程中要适时到台边询问是否添加菜和饮料，并为客人添加酒水，撤换香巾、烟缸。要随时注意客人的召唤，努力做到随叫随应、随到并随时提供服务。

在替主人派菜时，每一道菜都要分得恰到好处，分到最后要余一些，以给主人体面感。如果服务时因繁忙而应接不暇，应及时说：“对不起，请您稍候。”

在客人进餐过程中要留意客人发出的信号：吃中餐时客人用纸巾擦嘴，表示已用餐完毕，应准备结账。

四、结账礼仪

在客人用完餐结账时也应注意服务礼仪：

1. 征求意见

应主动征求客人的意见。客人用餐结束时，服务员应及时送上账单。如果是一对夫妇在用餐，账单应给男方；如几个人同时用餐，应问清楚客人是一起结账还是分开结账。

2. 核算准确

结账时要核算准确，收款要看清票面，点清数字，转结账时要开好账单，请客人或接待人员签字后送财务部门入账结算。

3. 送别客人

客人付款后，找回零钱时应说：“找给您××元。”“谢谢您，欢迎再次光临。”

欧洲人往往不愿让被邀请的客人知道用餐的金额，因此，在结账时，应把账单放置在主人面前。

收款找零时应注意送账单或找零钱都应用小托盘托着。结账或找零时不可大声报钱数。

五、送客礼仪

在客人餐毕结完账临行前，应主动征求客人的意见。如果客人有意见就应马上解释和解决。客人离去时，应提醒客人不要忘记携带的物品，并向客人致意：“欢迎再来。”当客人走到餐厅门口，引领服务员亦应礼貌送客，并主动话别：“再见，欢迎您再来”，同时做出送别的手势。对附近的客人可鞠躬、握手告别，对远处的客人可致意。

六、注意事项

第一，餐厅服务要讲求效率，节约客人用餐时间。客人点菜时后 10 分钟内凉菜要上台，热菜则应不超过 20 分钟，上热菜的同时必须上主食。特别对于午餐，外国客人是为了充饥，而非享受，所以应该突出一个“快”字。

第二，上菜时应先由跑菜服务员两手托盘端至台旁，值后服务员双手端菜上台，摆成协调图案，再报上每道菜名。上、下菜要从第二主人的左面进行，不可从第一主人和主宾位置上、下菜。如客人较多，可从陪客或译员旁上、下菜。

第三，端取菜点、餐具一律用托盘，不可用手直接端，更不可用大拇指按在旁边。

第四，凡花式冷盘如凤凰、蝴蝶、孔雀等拼盘以及整鸡、鸭、鱼等，其头应朝向主人和主宾。上菜时要看准方向，不要碰倒酒杯、汤碗等餐具。若餐具落地，应立即用备用餐具更换，不可当场擦后再还给客人使用。

第五，遇到客人吸烟，应将烟缸及时递到台上客人执烟的手一边。用火柴给客人点烟时，划着后应停一下再递过去；用打火机点烟时，要将打火机斜递过去并把火焰调节适宜。

烟缸中有二三个烟头就应更换，更换时单手将干净的烟缸压在用过的烟缸上，将两个烟缸同时拿起，放在托盘上，然后将干净的烟缸放在台上，将用过的烟缸端走并刷洗干净。

第六，随时撤下台上用完的餐具。撤换时从客人的右边操作，并说：“对不起，可以撤下餐具吗？”在营业时间内，如在餐厅整理餐桌、倾倒残羹剩饭、更换台布，动作要轻稳而文雅，不可影响其他餐桌的客人用餐，不可让其他客人产生服务员在催促甚至驱逐客人的感觉。餐厅大规模的清扫工作应在停业后进行。

第七，客人进餐有异常反应时，对餐桌上的所有食物都不能收掉，应保持原状并迅速请示领导，同时保持冷静，并立刻打电话请专业人员前来帮助。若有不幸事件发生，也应冷静，尽量不惊扰其他客人。

第八，遇到客人无礼，要求服务员陪伴他时，不可慌张，应有礼貌地说：“对不起，您看现在要照顾的客人很多，实在没时间。”客人用餐过程中，他要的出租车抵达后，引领服务员要及时通知预订车的客人：“先生，您要的车子已经来了，车号是××号。”

第九，为残疾人服务应特别注意礼貌，要尽量给他们方便。最忌用好奇的眼光盯住客人，或服务员之间耳语议论。对双目失明的客人，服务员应认真而清楚地为其读菜单，帮助客人点菜。上菜时，告诉客人食物放置的位置，并随时帮

助他。对聋哑客人可以用纸笔了解其要求，同时不要用过多过大的手势，以免影响其他客人或引来其他客人好奇的目光。

第十，对客人用餐时有外行的动作不可讥笑。为小孩提供服务，是对其父母的尊重，为此可以准备一些新奇的玩具，提供一些特别的服务项目，如准备小孩专用的高椅子并随时保持椅子清洁，亦可在得到孩子父母的同意后抱着小孩玩耍。

第十一，客人对餐厅的投诉应认为是对餐厅友好的表示，所以在客人用餐完毕时，要主动而客气地征求意见，以赢得客人。

对客人的投诉要做到耐心、诚心、有礼貌，从而将大事化小，小事化了。客人投诉时，不管是什么情况，都应本着“宾客至上”的原则，要说“对不起”表示歉意。

在处理客人关于烹饪食物的投诉时，若食物未能煮熟，一定要收回，重新煮过；若食物烹调过熟或煮得不好，不合质量，应让厨房做另一份同样的食物，且不可再收费；若再做的食物客人仍不满意时，就要考虑不收这份食物的钱，讲明情况或礼貌地建议客人另选其他食物；如果客人在食物已经用完才投诉，那么经过了解后，可以客气地端上一杯免费饮料，弥补过失。

第十二，餐厅服务员在岗位上不可与同事交头接耳或说笑，不得跑动，任何时候不可私自用餐厅的食物，不可说粗话、不道德的语言或暗语。未整理好制服和仪容不可进入餐厅，在岗位上不挖鼻、梳理头发、乱吐痰、修指甲、吸烟，不可唱歌、吹口哨，不可手插衣袋叉腰、脱衣服或靠在墙上、工作台上，不可坐在客人的椅子上。

第四节 酒吧服务礼仪

酒吧是饭店为客人提供饮料、娱乐及休息的地方，是饭店里的公共场所，也是饭店利润较高的一个部门。在饭店中，酒吧多数为餐饮部的下属单位，也有独立经营的。

酒吧是西方世俗文化中一个非常富有特色的部门，是欧美各国人民长期以来形成的一种富有情趣的消遣方式和交际方式。酒吧常常在中午或傍晚开门，夜间生意最兴隆，营业时间一般至深夜。酒吧通常供应含有酒精的饮品，亦备有汽水、果汁等饮料。酒吧里常播放轻松的音乐以调节饮酒时的气氛。

由于客人到此的目的是为了饮酒消遣，一些客人不免放纵自己，因而常有失态的情况发生，这就要求服务员在服务时特别谨慎。同时，对酒吧服务人员礼节礼貌的要求也就有了一定的特殊性。

一、客人要酒时的礼仪

1. 态度温和

酒吧服务中，不管哪位客人要酒，酒吧服务员都必须动作优雅，笑脸相迎，态度温和，以此显示自重及对客人的尊重。

2. 恭候客人点酒点菜

客人就坐后，酒店员工要及时上前并呈递酒单，同时向客人问候，然后将酒单放在点酒的那位客人的右边。如果是单页酒单，应将酒单打开后递上，若是多页酒单，可合拢递上，同时将当日特色菜和特别酒推荐给客人，听候点酒点菜，并记录下每位客人的需要。给客人开票时应略弯腰站在客人右边，不可把票簿和笔放在客台上书写。写完后，要把客人所点饮料和菜食等复述一遍并表示感谢。

3. 接受客人点酒

要把酒名、瓶子大小、年份、类型、数量等都记录下来，最好标上存放位置的编号。

4. 随时提供帮助

应随时注意你照看的桌子，特别是当客人已做好了选择或者希望你给予帮助时，应立即回到桌边。

5. 妥善处理客人的特殊要求

如果客人特别强调你要帮助选酒，则千万要谨慎，一般不要提太多的建议，而只是回答问题和接受点酒；如果客人坚持要你帮助，那么应根据客人的口味和爱好，提出适当的建议。

二、开瓶时的礼仪

1. 酒吧服务中开瓶要快捷

客人到酒吧坐定并点酒后，应及时上酒并开瓶，以体现酒吧热情快捷的服务风格。

2. 开瓶时应站在男主人右手侧

开瓶时右腿伸入两把椅子中间，身体稍侧，显示商标以后再开塞。注意瓶口始终不能对着客人，以防酒水喷出洒在客人身上。

3. 开香槟酒要格外小心

香槟酒因瓶内有压力，大部分瓶塞压进瓶口，上有帽形的一段塞子露在瓶外，并用铁丝绕扎固定着。在开瓶时要用左手斜拿瓶颈，与地面约成45度角，大拇指压紧瓶顶，用右手转动瓶颈上金属小环使之断裂，然后把金属丝和箔拔去，再用左手捏住瓶塞的上段，用右手转动酒瓶，让瓶内的压力轻轻地把塞子顶出来，随即会发现清脆的响声。注意不要拧瓶塞或拔瓶塞，以免瓶塞碎裂后爆出来。当瓶塞拔出后，要将瓶身倾斜45度并延续几秒钟，以防酒从瓶内溢出。

4. 开红葡萄酒

红葡萄酒在呈示给客人以后，如室温条件允许，应在桌上直接开启，使酒与氧气接触，散发掉部分酸气，因而红葡萄酒一般随主菜一起上。

三、斟酒时的礼仪

1. 斟酒前

在斟酒之前，服务员要将瓶身揩擦干净，特别要把塞子屑和瓶口部位擦净，再嗅一下瓶塞的气味（变质的酒有异味）。瓶子破裂或酒水变质的需及时调换。在用托盘摆放已开瓶的酒水饮料时，要将较高的瓶放在托盘里边靠近胸前的部位，

较低的瓶放在靠外部位，这样才容易掌握托盘的重心。

2. 送酒时

送酒时要记住客人台位，以免送错，同时还要记住酒吧酒水牌号，以免因寻找而浪费客人时间。此外还应养成主动为客人介绍酒吧酒类牌号的习惯。

3. 西餐试酒

西餐斟酒时通常先倒几滴在主人或点酒人的杯子里让其品尝，待主人或点酒人同意用这种酒后方可开始斟酒。

4. 斟酒位置

斟酒时服务员应站在客人右侧，面向客人，左手托盘、右手持瓶并侧身斟酒。注意身体不要紧贴客人，但也不要离得过远。所有的饮料包括酒、水、茶都应从客人的右边上，绝不可左右开弓。

5. 斟酒技巧

一般不要用抹布把瓶身包起来，因为客人通常都喜欢看到他们所饮酒的商标。另外根据礼仪和卫生要求，服务员的手不能触及酒杯的杯口，即使空杯也如此。斟酒时，瓶口不要碰触酒杯，但也不宜拿得过高，过高则酒水容易溅出杯外。因操作失误而碰翻酒杯时应迅速铺上餐巾，将溢出的酒水吸干。

斟酒时，用右手抓住瓶身下方，瓶口略高出酒杯 1 至 2 公分，斟完后将瓶口提高 3 公分，旋转 45 度后抽走，使最后一滴酒均匀分布于瓶口以免滴在桌上，斟酒完毕应用酒布擦干瓶口。

6. 斟酒顺序

服务员应了解和遵守斟酒的程序：如果是宴会，要先斟给坐在主人右边的一位，即主宾，再按顺时针方向绕桌斟酒；如果有携带夫人的外宾参加，要注意先给其夫人斟酒；高级宴会则是先主宾，后主人，再斟其他客人。

7. 斟酒量

中餐以满杯为敬酒，西餐则不同：斟白酒最好不超过酒杯的四分之三，红酒不超过三分之二，啤酒盛二分之一杯左右即可。

斟香槟酒时要分两次斟，第一次先斟四分之一杯，待泡沫平息下来后再斟至三分之二杯或四分之一杯即可。

斟啤酒或其他发泡酒时，因其泡沫较多，斟酒速度要慢，必要时亦可分两次斟，或将杯子倾斜，让酒沿着杯壁流下去，泡沫便会少些。

斟烈性酒时应先在水杯内倒上冰水，在夏季还要放上小冰块。

斟鸡尾酒时应核对一下，以免与其他客人点的酒搞错。上鸡尾酒应从右边上，把它们放在餐具的右边或底盘的前面，假如没有底盘，可直接放在客人的面前。上鸡尾酒后应把清洁的菜单呈给客人。

8. 上菜换杯

如果每一道菜配用不同的酒，而这些不同的酒又需要不同的酒杯，那么就应用托盘或推车将酒杯送到桌边，并从客人的右边把新上的杯子放在原先的杯子的左边，而后把原先的杯子取走。如果原先的杯子里还剩有酒，而客人又希望把它留下来，就不可马上拿走，除非客人有另外的要求。

如果用餐完毕或客人已点了另外的酒来代替先前点的酒，那么，无论杯中是否还有酒，都可以将原来的酒杯拿走。

9. 倒拿高脚杯

拿大玻璃杯时，要轻轻拿住靠近杯底的部分，注意不要在玻璃杯上留下手纹。总之，不管拿什么杯子都不要触摸客人与之接触的杯口边缘，这是基本礼貌。

四、对客人的礼仪

1. 劝阻客人狂饮醉酒

对喝酒过量和缺乏节制的客人有礼貌地劝阻。对酒吧服务员来说，酒吧只是一个普通环境，因为他们每天都在其间工作。但对一个为日常生活中的烦恼所困扰的客人来说，酒吧则是逃避尘世的天堂。了解这一点，酒吧服务员才知道如何去创造一个与之适应的环境气氛，并判断客人是否醉酒。

对是否醉酒，判断要准确，如果认为客人已达到极限，就要主动建议客人改喝一些不含酒精的软饮料，如咖啡、果汁、矿泉水等。

主动帮助照料。对已经醉酒的客人要主动照料，特别是当客人神志不清、站立不稳时，服务员应主动搀扶并护送其到房间。入房后，可先让客人喝一杯浓茶解酒，再用凉毛巾擦脸，使之清醒。如客人呕吐，服务员要及时清理脏物并安置客人上床入睡。

2. 与客聊天

来酒吧的客人，尤其是单身客人，总希望在饮酒之余与

服务员聊天。对于这种情况，酒吧服务员一般来说是饶有兴趣的。

但在有些场合，特别是接待一些平庸而轻浮的客人时，服务员则会对此感到厌烦和无聊。这时，如果客人说：“小姐，您真美，能陪我一下吗？”服务员对此要保持镇静，同时有礼貌地对他说：“先生，您看，这么多人需要我服务，实在对不起。”应该特别注意的是尽量不要在柜台旁边谈天。

3. 离开取酒时应说明并致歉

离开取酒时应向客人道歉，同时请求客人稍候片刻。

4. 在岗时不可太随便

酒吧员工应该是友好的，但又不可太随便。不能在工作时喝酒或喝饮料，更不能对客人厚此薄彼，在任何时候都应该牢记开酒吧的两个目的：其一是经营者取得利润，其二是方便客人。

5. 考虑客人爱好

如酒吧为客人设有电视或音响设备，在选择电视频道和音乐的类型时应考虑客人爱好，而不是只考虑酒吧员工的爱好。

6. 接受点酒

不要在点菜时拒绝客人同时点酒。客人点酒后，问清其上酒时间。

第三章 导游服务礼仪

旅行社为旅游者提供的服务可以概括为：提供旅游信息，制订旅游线路，预订和导游等服务。在这些服务中导游服务是旅行社服务中最重要方面，因此，本章着重介绍导游服务在旅游服务中的重要性、导游服务的基本要求和导游服务礼仪。

第一节 导游服务的重要性

导游服务是指导游员在旅游活动中所提供的服务。旅游服务是多种服务的总和，旅游服务的好坏也就受多种条件的制约。由于导游服务贯穿于旅游活动的全过程，因此导游服务是旅游礼仪服务中十分重要的服务。

一、导游服务是旅游服务的组织承担者

在旅游过程中，旅游者直接从旅行社一次性购买了旅游全过程中的行、吃、住、游、购、娱等服务，而这些服务都是通过导游员的协助来完成的。因此，可以说导游员的服务

贯穿于旅游全过程。

如果其中某一环节出现疏漏，那么对旅游者来说，这都意味着旅行社导游服务存在问题。它不仅影响旅行社的服务质量，也直接影响旅游全过程的服务质量。

从某种意义上讲，导游服务质量称得上是旅游服务质量的晴雨表，我们由此可见导游服务在旅游服务中的重要性和中心地位。

二、导游服务是旅游服务的直接操作者

在旅游全过程中，“游”是旅游者参加旅游活动的出发点和最终目标，而“游”的实现又是直接由导游员来完成的。

在旅游活动中，导游员不仅要组织协调和保证各种服务的实施，而且导游员自身也是旅游服务员。导游服务可以分为两大部分，即导游讲解服务和生活服务。

1. 讲解服务

旅行社接待的旅客来自四面八方，他们有着不同的语言。导游员的首要职责就是沟通语言，充当翻译；其次就是进行讲解，“看景不如听景”便是对导游员讲解服务重要性的肯定，壮丽山河、美丽风光、艺术宝库、文化古迹只有加上导游人员的解说、指点，才能引起旅游者更大的兴趣，并使他们达到通过旅游增长知识、领略异乡风情和陶冶情操的目的。

2. 生活服务

导游员不仅要提供多项旅行服务，而且还要提供生活服务，包括在旅行活动中对旅游者健康的照顾、饮食起居的安

排、团内矛盾的解决、团员情感变化的疏导等等，可以说是无微不至。由此可见，导游员直接为旅游者提供的是全方位旅游服务。

三、导游服务是旅游服务的协调者

在旅游服务工作中，导游服务的首要任务是协调上下、内外及左右各方面的关系，它环环相扣，组成一个综合性的服务体系，以保证按旅行合同规定向旅游者提供各项旅游服务。导游员的协调服务工作包括组织、协调及落实参观游览线路和景点，联系住宿、餐饮和交通等事宜。

为此，导游工作就要涉及许多地区、许多部门和许多单位，要和许多人打交道。参观点、饭店、交通部门、海关、娱乐场所、商店等等，凡是游客必去之处，都需要导游员进行总的协调并提供具体的帮助。

第二节 导游服务的基本要求

导游服务工作在旅游服务中的地位和重要性对导游服务的承担者即导游员提出了各方面的要求。实践证明，作为一名合格的导游员必须具备以下几个条件：

一、热爱社会主义祖国

国内旅游者参加旅游活动的目的之一是为了游览祖国的

名山大川，了解祖国的历史文化，从而培养和增强对祖国的热爱之情。外国旅游者来中国，则主要想了解中国的社会制度、历史文化、改革开放的现状、人民的生活方式以及异国他乡的风光习俗。导游员的工作做好了，可以增进中外旅游者对社会主义中国的了解，激发他们对社会主义中国的热爱之情。

要使中外旅游者通过旅游加深对社会主义中国的了解和热爱，作为导游员自己，首先就应该是一位爱国者。导游员只有热爱社会主义，才会对自己的祖国有深刻的了解，才会以自己热情的导游去感染中外游客。很难想象一个不热爱祖国的人其导游会打动游客的心弦。因此，《导游人员管理暂行规定》对导游员的第一条要求就是：“必须是中华人民共和国公民，热爱祖国，拥护社会主义制度……”

关于这一点，不仅中国强调，世界各国也都强调。有些国家不仅强调爱国，还强调热爱家乡，认为只有当地人才能导游好当地的风光名胜，并规定外地的导游不准在本地区进行导游。

闻名世界的伦敦旅游局在招收新导游时，申请者填表的第一项便是：“在伦敦地区住了多久？”英国人最崇尚“东西南北，家乡最好”的观念，他们认为只有当地人才对当地有感情，才能感染游客。

爱国之心，人皆有之。爱国是世界各国人民伦理道德的核心，是心灵美、思想美的关键内容之一。对广大导游员来讲，热爱社会主义祖国不仅是思想品德合格的首要条件，而且也是干好这一行的首要条件。

二、热心为旅游者服务

全心全意为人民服务是我国一切公职人员高尚思想品德的核心，也是我国导游员精神境界的集中体现。导游工作的性质既然是为社会主义现代化建设和国内外民间交往服务，而导游工作的服务对象又是旅游者，那么，导游员为人民服务的精神应该直接和具体地体现在热心为旅游者的服务上。

热心为旅游者服务和全心全意为人民服务是完全一致和统一的。只有具备全心全意为中国和世界人民服务思想的导游员才能在导游工作中热心为旅游者服务；同时，也只有能在导游工作中实际为旅游者热情服务的导游员才能称得上真正具备了全心全意为人民服务的精神。

在旅游活动中，导游员的工作不仅仅是讲解，还有许多生活服务方面的工作，这些工作既琐碎，又必不可少，是导游服务的重要组成部分。从某种意义上讲，能够做好生活服务的导游并使游客满意，那么他的导游服务也就成功了一半。在导游服务中，关心、体贴和爱护旅游者的感人事例不胜枚举，这些导游员堪称热心为旅游者服务的典范。

在颂扬热心为旅游者的导游员的感人事迹的同时，也必须大力纠正和克服导游员中缺乏起码的服务热情、遇事向钱看的错误思想和言行，归纳起来有十条之多（且称为“十忌”），导游员应引以为诫：

1. 游而不导

或静坐不语，或打瞌睡，或与同位聊天。

2. 假公济私

借陪团之机办私事，或索取回扣，或采购便宜货。

3. 大吃大喝

乘就餐之便另设餐座，暴食暴饮。

4. 态度冷漠

对旅游者的合理要求和询问不尽力解决，而是敷衍了事。

5. 违法乱纪

少数导游员不顾国法政纪，套汇炒汇，私自降低服务标准，甚至丧失人格和国格以至走上犯罪道路。

6. 懒散拖沓

不遵守时间，缺乏工作热情，因怕累而让旅游者自行活动等。

7. 本位主义

为了小单位的利益而不顾对外影响，甚至影响工作和行程。

8. 言行失态

称外国游为“老外”，或当众议论内部事情或贬低同伴，甚至吵嘴、打架。

9. 崇洋媚外

个别导游对中外旅游者遇事“两张”脸，借外国人之势盛气凌人。

10. 临阵脱逃

在遇到意外事件时，怕负责任，怕遭危险，竟自脱身。

三、遵守法律法规

导游员的工作是一项政策性强、影响面大的工作，也是一项涉外工作。为了确保工作顺利进行，导游员必须树立高度的法纪观念，严格遵守工作纪律，这也是对导游员的基本要求。

纪律是事业胜利的保证，在导游这项涉外服务工作中纪律尤为重要。因此，导游员要自觉增强纪律性，严格要求自己。从遵守每一项具体纪律做起，把旅游涉外人员守则贯彻到行动中去。

守法本是每一个公民应尽的义务，但由于导游工作的服务对象有外国旅游者，工作特点又往往是独自对外，而且常常与钱物打交道，因此对于导游员来说又有它特殊的重要性。

导游员要做到遵纪守法应注意以下三点：

1. 内外有别

坚持“内外有别”的原则，即无论什么地方、什么时候、什么情况，都应做到“内外有别”。这是一切涉外部门都应遵循的基本原则，这项原则与“保守国家机密”这条准则有同等的重要性。

2. 克服个人主义

要克服形形色色的个人主义、惟利是图、贪小便宜、损公肥私等错误思想和行为。

3. 谦虚

遇事多请示汇报，切忌自以为是、不懂装懂。

四、有丰富的知识

具有丰富的知识是民同的最起码的条件。用一句行话讲，导游员不一定是专家，但必须是“杂家”。导游知识涉及面广，上至天文下至地理，特别是中外历史、地理、政治、经济、文化、建筑、艺术、宗教、美学、心理学、法律、民俗，都得懂一些，这是任何别的专家都干不了的行当，如果哪位导游员真正达到了杂家水平，那么她（他）也就成了导游专家。

导游之所以要知识丰富，还因为他们的接待对象不是单一的：上至退休总统、议长，下至在职行李搬运工；有绅士气派十足的上层人士，也有潜心家务的家庭妇女。他们所接待的旅游者的身份、阶层、职业、年龄、志趣、爱好、生活习惯、民族及性格都有很大差异，没有丰富的知识，就难以接待好客人。

虽然如此，对于导游员，最常用的知识还是历史知识、地理知识、旅游业务知识、客源国知识和有关习俗的知识。

五、有独立工作的能力

一个旅行团的全部游程自始至终都是在导游员的带领下进行的，如果导游员没有很强的独立工作能力，那么她（他）是很难胜任这项工作的。导游员的工作能力应该包括以下几个方面：

1. 执行政策的能力

导游工作是一项政策性很强的工作，它不仅涉及到旅行

社旅游者之间的关系和利益，也涉及到地区与地区、部门与部门乃至国家与国家之间的关系和利益。

“政策和策略是党的生命”是我们做好任何工作的准则，也是搞好导游工作的保证。这就要求导游员必须具备在工作中时时事事掌握好政策、运用好政策的能力。

2. 组织和协调能力

旅游活动的流动性和旅游者年龄、职业及性格上的差异，都会给导游工作带来许多麻烦和问题。旅游活动中导游既要当好一名服务员，为旅游者提供各种必要的服务，又要管好旅游者的吃、住、行、游，这就要求导游员必须有较强的组织能力和协调能力，既像一位指挥，又像一位舰长。

3. 公关能力

一个旅行团内部有多种关系要协调。同时，若要安排好一次旅行，导游员还必须处理好与饭店、参观单位、交通单位、文物单位、银行、海关等单位的关系。总之，对于旅行团内外的各种关系导游员都必须处理好，否则任何一个部门出了问题或矛盾，都会影响整个接待活动的进行。

4. 独立的宣传演讲能力

整个旅游接待过程，也可称为“宣传自己，了解别人”的过程。导游员是宣传员，这是导游工作赋予导游员的神圣使命。要想宣传好自己，就必须有充分的材料和进行宣传的能力。这种宣传不是说教式的，而是实事求是地让听者心服口服。无论是旅游中景点的讲解还是专项问题的演说，都要求导游员头脑清醒，并且有一定的表达能力和演说口才。

5. 处理各种突发事件的能力

“在家千日好，出门时时难”，这是为人们所熟知的警世名言。它告诫人们外出远行往往会遇到许多意想不到的困难，这就是旅行中的突发事件。旅行过程中，有人突然犯心脏病怎么办？食物中毒怎么办？突然死亡怎么办？发生交通事故怎么办？……这些都得有思想准备。同时，应善于决断并迅速及时地采取措施，以最恰当的方式处理好意外事件。

6. 精通业务、有较高的导游技巧

精通业务，首先要精通旅行业务，特别是众多旅行手续和规定，如过海关、拍电报、预订饭店、兑换外币、购买交通票据、安排饮食起居、护照签证以及旅行证、短期居留申报和交通通行证手续等等。这些手续有时显得很繁琐，稍一粗心便会出现差错，从而影响整个行程。

精通业务还应熟悉自己的工作程序和业务范围。全程导游员要了解“全程陪同三部曲”：即调查准备阶段、陪同参观阶段和归纳提高阶段。地方导游员对本地的开放单位、名胜古迹、历史文物、特产风物以及风土人情等都应非常熟悉，并能用生动的语言表达出来。

导游技巧是目前我国导游员最缺乏的技能之一。在我国，导游是一个新兴职业，从业人员专业素质普遍不高的问题十分突出，许多导游员均未受过专门培训。而国外则有专门的导游党校、导游专业，且导游已成为一个专门的学科——导游学，没有学过导游学的人是不能领取导游执照的，也就是不能从事这一职业的。

在我国，虽然我们在导游工作中也积累了一些经验，但这些经验还比较零碎、分散，不够系统，需要归纳总结，并

加以系统化、条理化。一个导游员，如不讲究导游技巧，导游起来枯燥无味，就会使兴奋的旅游者大失所望，从而使旅游活动失去意义。“江山全靠文人捧”，如借此言，可以改成“江山之美，靠导游之嘴”，当然这对导游员的导游技巧也就提出了更高的要求。

7. 有较高的中外语言水平

无论思想多正确，知识多丰富，业务多精通，都需要用语言来表达。我国目前根据语种和接待对象，将导游员分为中文导游和外语导游两大类。中文导游接待国内旅游者，要求熟练掌握普通话；外语导游面对的是外国旅游者，没有较高的外语水平，将一事无成。

导游不是“耍笔杆子”，而是“动嘴皮子”，他们需要借助语言来介绍各种事物，如果词不达意，旅游者听起来不清楚、不生动，导游员的工作也必将劳而无功。

8. 文明礼貌

导游员的举止和言行是祖国文明风尚的“橱窗”，他们是我们“礼仪之邦”的表率。

观察一下世界上的一些国家和地区，我们便不难发现，它们的旅游业所以搞得很大都和礼貌待客、文明接待有关。新加坡旅游业之所以发达，是由于他们经常搞“礼貌运动”；香港地区每年接待五百余万游客，他们的经验是“旅游二要素：礼貌和服务”。世界上有些国家称旅游业为两个“C”的行业——一个“C”(courtesy)代表礼貌，另一个“C”(comfort)代表舒适。

导游员所以要有很高的文化修养和道德风貌，是由旅游

业的特点所决定的。经导游员提供的“旅游产品”实际是种“文化享受”、“异乡经历”和“审美情趣”，所以遇到不文明的导游员，“产品”也就一文不值。

9. 喜爱人际交往

并非所有的人都能当好导游员。导游员的工作是要和人打交道的工作，这就要求从事这项工作的人喜爱和别人打交道。那些“闭门不问窗外事，一心只读圣贤书”的人以及不愿同“三教九流”打交道的人，也无疑成不了好的导游员。

10. 身心健康

身心健康还包括心理健康、精神健康和思想健康。导游员要招待“十六方”的游客，与“三教九流”人员打交道，如果心理不健康，待人接物就不能做到不卑不亢、落落大方；如果精神不健康，言行举止就不能神采奕奕、精力充沛；如果思想不健康，在抵御“金钱万能”“性解放”“自由、平等、博爱”等西方思想的过程中，就会缺乏免疫力而走上歧途。

导游既是一项脑力劳动，又是一项体力劳动。且不说关照旅游者，就是走路也是相当费力气的。有人统计，北京导游员在接待旅游者时，平均每天要步行、爬山二三十华里。

至于全程导游员，各地气候的差异及饮食的不同，更给他们带来不少麻烦。比如在冬天，在北京乘飞机时是鹅毛大雪，到广州时却是温暖如春。对于这一切，导游员若没有健康的身体是很难做好导游工作的。

第三节 导游服务的基本礼仪

一、仪容与服饰

在社交场合和外事活动中要修饰仪容。无论男女头发都要梳理整齐；女导游若化妆要淡雅适度；男导游应修脸、刮胡子，指甲和鼻毛也要修短。

在正式的外交场合最好穿礼服。男导游可穿中山装、西装或民族服装；女导游可穿西装、民族服装、旗袍、连衣裙等。在导游或日常交往中可穿工作服或各式便服，穿西装可不打领带。进入室内场所时应摘帽并脱掉大衣、风衣或雨衣、手套等。

二、见面时的礼仪

陪同外宾，应主动做自我介绍，讲清姓名、身份、单位；因涉外活动中结识朋友，可自我介绍，也可由第三者介绍。为他人介绍，要先了解双方是否有结识的愿望，不要贸然行事；为他人介绍时，可说明与自己的关系，以便于相互了解；介绍具体某个人时，要有礼貌，应以手示意，而不要用手指指点。

一般在介绍后可相互握手并寒暄致意。关系亲近者或老

朋友见面时，可边握手边问候；年轻者对年长者或身份低者对身份高者，则应双手握住对方的手，以示尊敬；男子与女子握手时，一般等女方先伸手，且只握一下女方的手指部分即可；多人同时握手时注意不要交叉，待别人握完后再伸手。

握手时，双目注视对方并微笑致意，注意握手时不要看着第三者或别处；男士在握手前，应先脱下手套。

与相识者在同一场合多次见面，只点头致意；在公共场合，如远离先前相识的外宾，一般举右手打招呼并点头致意，不要高声喊叫；有时与相识者侧身而过，礼节上应先回身说声“您好”；对于活动中遇见身份高的且熟悉的领导人或外宾，应有礼貌地点头致意，不要主动上前握手问候，且只有在领导人或外宾主动打招呼时，才可上前问候致意。

三、谈话时的礼仪

导游或谈话时，表情要自然大方，语调语气要和气亲切，并努力使用礼貌语言。

导游时可适当做些手势，但动作不宜过大；说话时目光要照顾全场，不可只注视一两个人；不要用手指指人或点人数，更不要手舞足蹈；谈话时，不要唾沫四溅。

旅游者插问时，要耐心听取，如自己正在讲话，可示意稍等，不可充耳不闻、不理不睬。

在旅游车上讲话或导游，应面对客人，不宜背对客人坐着导游；话筒的音量、距离要适当。

参加客人的谈话要先打招呼；别人谈话，不要主动趋前

旁听；客人与自己主动谈话，应乐于交谈；第三者参与谈话，应以握手、点头或微笑表示欢迎；谈话中遇有急事须离开，应向客人打招呼表示歉意；谈话现场超过三人时，应注意与其他人交谈几句，不要只与一两个人说话而冷落在场的其他人。

谈话时不要只顾自己讲话，必要时给别人发表意见的机会，且不要轻易打断别人的谈话；对方谈话时，不要左顾右盼、心不在焉，不要注视别处或看手表，显出不耐烦的样子。

谈话中一般不要涉及疾病、死亡等不愉快的事情以及荒诞离奇、耸人听闻、黄色淫秽的事情。对方不愿回答的问题，不要追问；遇到有客人反感的问题，应表示歉意，或立即转移话题；争论问题要有节制。

与女宾谈话要谦让、谨慎，不要开玩笑；一般不询问女宾年龄、婚姻等事情；不直接询问客人的履历、工资收入、家庭财产等私人生活方面的问题。

与外宾交谈，一般不议论对方国家的内政；不批评、议论国内任何人；不随便议论宗教问题。

四、参加宴请时的礼仪

接到宴请能否出席，要视情况尽早答复对方，以便主人安排。

要掌握好出席时间。身份高者可略晚抵达；一般客人要略早到达；出席酒会和大型招待会，可在请柬上注明的时间内到达。

应邀出席宴请活动，应听从主人安排，不要随意乱坐；如自己座位旁有女宾，应请女宾先入座；宴会中不可中途退席，如因事必须退席，应先向本桌主人告辞，并向其他客人示意，再离开。

用餐前要将餐巾打开，放在胸前或膝上，餐后将餐巾折好，置于自己餐具的右侧，不可乱放乱丢；主人招呼之后方可进餐；取菜时不可盛得过多；吃东西、喝汤要文雅，不要发出声响，如汤、菜太热，可等其稍凉后再用，切勿用嘴吹；嘴里的鱼刺、骨头不要乱吐，可用手或筷子取出，放在盘内；嘴内有食物时，切勿说话、分菜；吃剩的菜、用过的餐具和牙签，都应放在盘内，勿置桌上；剔牙时，要用手或餐巾遮口；用过的牙签要折断放在自己的盘子里。

在主人和主宾致词、祝酒时，应暂停进餐，并停止席间交谈，注意倾听；作为主人的翻译，不要边译边吸烟，也不要抛开主人去别处敬酒。在应邀参加客人回请或自助品尝风味时，也要注意主宾关系，席间，不要主动布菜、劝酒、祝酒，也不要离桌到别桌敬酒。

如天气炎热，主人请客人宽衣，男士可脱下外衣搭在椅背上；其他场合不能当众解开钮扣或脱下衣服。

吃苹果、梨之类的水果，不要整个拿着吃，应先用水果刀切成块，并用刀去皮、核，然后再用手拿着吃。

我方宴请时应注意给客人布菜；布菜要用公用餐具，一般只给邻座加菜；在做客时，如有人敬酒或布菜，应致谢，如不要，也应说声“够了，谢谢”，不可用手势拒绝。

如不慎打翻酒水或餐具掉落地上，应从容和沉着地处理，

不应慌乱；餐具碰出响声，可轻轻向邻座说一声“对不起”，以示歉意。

五、进客人住房时的礼仪

到客人房间或住所，均应预先约定、通知，并准时到达；进门前先按门铃或敲门，经主人允许后方可进入，否则不得擅自进入。

应该避免在休息时间或深夜打搅对方，因急事而又未曾预约但又必须面谈时，则应该向客人表示歉意，并说明打搅的原因。

除特殊情况外，一般不要站在房间门口与客人谈日程或谈论问题；事先没有约定或未打招呼时，谈话的时间尽量不要过长；事毕，应有礼貌地向客人告别。

在室内，未经主人同意，即使是较熟悉的朋友，也不要触动或翻看客人个人的书籍和行李物品。

六、日常交往中的礼仪

导游证、旅行社的徽章佩戴在服装左胸的正上方。

涉外交往中名片主要作自我介绍用，交换名片时应用双手或右手递交自己的名片，双目注视对方并微笑致意；如未备名片，可向对方说明，并主动做自我介绍。

对外交往时，对男子一般称先生，对已婚女子称夫人，对未婚女子统称小姐，对不了解婚否的女子可称小姐或女士，

对戴结婚戒指的年纪较大的可称夫人；对军人一般军衔或先生，知道姓名的可冠以姓与名；凡与我们一样有以同志相称的国家，对各种人员均可称同志，有职衔的可以加职衔。

涉外场合举止要落落大方，表情自然诚恳，走路脚步要轻，站立要端庄稳重，坐时腿不摇、腿不跷。女士坐时不要分腿，应两腿并拢，切忌在天热时以裙代扇取凉。与客人谈话时，双手不要叉腰或放在衣袋内；走路不要搭人肩膀；候车、等人时不要下蹲。

要尊重老人和妇女，进出房门、电梯，上、下车，要让老人、妇女先行，并主动给予照顾。

不要当着客人的面打哈欠、剔牙齿、挖耳朵、掏鼻孔、擤鼻涕、脱鞋纳凉等；咳嗽、打喷嚏时，应用手帕捂住口鼻并面向一旁。

导游讲解时，不得抽烟；社交场合，若主人不吸烟且又未请客人吸烟，则最好不吸烟；在允许吸烟的地方，应先看左右的人，如有女宾在场，应有礼貌地问其意见，如不介意，方可抽烟。

参加涉外活动前不要吃葱、蒜、韭菜等有强烈气味的食物，必要时可含一点茶叶或漱口，以除臭味。

在公共场合，不高声喧哗，不随地吐痰，不乱扔杂物、纸屑，吸烟时不乱磕烟灰。

第四节 导游员服务礼仪

导游服务是贯穿旅游全过程的服务，是旅游服务中的重要组成部分。导游服务主要由导游员来承担和实施。导游服务可以分为两大部分：按服务的内容划分，可分为导游生活服务和导游讲解服务；按服务性质划分，可分为全陪导游服务和地陪导游服务。

导游服务的质量可以通过导游人员在旅游服务中的语言艺术，文化修养，广博的知识，敏锐的观察能力、灵活的应变能力、独立的工作能力以及职业道德、礼貌修养、服务技能和态度等得到体现。

一、全陪导游服务礼仪

“全陪”即“全陪同导游人员”，英文为“nationalguide”，指“受组团旅行社委派，作为组团社的代表，在领队和地方陪同导游人员的配合下实施接待计划，为旅游团（者）提供全旅程陪同服务的导游人员”（《中华人民共和国国家标准导游服务质量》GB/T15971-1995）。

因而，全陪的主要职责就是保证旅游团（者）的各项旅游活动按计划实施，保障旅行的顺畅和安全。作为组团社方的代表必须自始至终参与旅游全程活动，负责团队转移中各

环节的衔接工作，监督接待计划的实施，协调领队、地陪、司机等旅游接待人员的协作关系。具体地说，全陪应按以下要求做好导游服务工作。

1. 接团准备

在接到接待旅游团的任务后，及时向业务主管领导报到，听取对该团的要求及注意事项。

查阅接待计划及相关资料，了解旅游团及其团员的全面情况，分析需掌握的重点和特点。

了解基本情况。包括旅游团名称，领队情况，旅游团人数，团员姓名、性别、年龄、职业、国籍、地区、特点，节目要求，首站和末站城市或出入境口岸，确认书与接待计划的核对。

接待标准。包括费用标准、各地住房情况及礼遇规格。

日程情况。包括抵、离旅游线路各站的时间以及交通工具类型和停靠的机场、国站或码头，了解客源所在国的历史、地理、文化、政治、经济及近期重要新闻，熟悉旅游团途经的各城市和旅游点的情况，统一对外宣传的口径。

根据需要，全陪应提前一天与接待社取得联系，妥善安排好接待工作。

出发前，全陪应带好必备的出差物品、各种证件和有关资料，如《全陪日志》、列车上用餐专用结算单、旅途备用金（如电话费等）、身份证、工作证、导游证、社徽、胸卡、个人名片、通讯录、记事本及陪同接待资料袋等。

若去边境口岸、特区等地，还需办理有关的通行证；若首站需去外地接团，还需提前领取机票或车票，并随身携带。

2. 迎候服务

入境首站迎接服务。全陪要与首站地陪协作配合，共同完成第一站的接待任务，使客人抵达后立即得到热情友好的接待，并有宾至如归的感觉。

接团前，全陪应了解并落实第一站接待社接待工作的详细安排情况，提前到达第一站与地陪取得联系。

和地陪一起提前 30 分钟到达接站地点（如机场、码头、车站），迎接旅游团（者）。

与领队和全团见面后，应与领队核实有关情况，如人数、行李和有关要求，协助领队向地陪交接行李。

在途中应代表组团社及个人致欢迎词。致辞应包括热情的欢迎、诚恳的介绍（导游和司机）、提供服务的真诚愿望以及预祝旅途愉快的祝愿等。

全陪应认真与领队核对商定的日程。既要尽量满足团内大多数人的要求，同时对制定的日程又不要做较大的变动，如遇到难以解决的问题，应及时反馈给组团社，并让领队得到及时的答复。主要要求如下：

了解该团是否持有返程机票。如有持“OPEN”票者，应提醒领队与出境地、民航部门或有关接待社联系预订机座；如有持“OK”票者，则需提醒有关接待社至少提前 48 小时持票去民航确认机座。

根据接待计划，向领队确认实到人数、名单和住房要求。如有与原计划不符的情况，应在当天报告组团社联系人，由联系人通知各接待社；如情况紧急，应请首站地接待社迅速通知下一站，然后再告知组团社联系人。

以组团社制定的接待计划为依据，与地陪一同征求领队的意见，尽量避免大的修改；在可能的前提下，小的变动可主随客便。日程商定后由领队向全团宣布。

了解旅游者的健康情况，以便给予适当的照顾和安排。

对准备付现款的旅游团，应了解其付款方式或票据种类（如现金、信用卡、旅行支票等），安排旅游团付款事宜。

3. 住店服务

进驻饭店，应以地陪的服务工作为主线，全陪予以协作配合，使旅游团进入饭店后尽快办完住宿登记手续，进驻客房。

协助领队和旅游者填好旅客住宿单、分发房号；

协助地陪和饭店行李员将客人行李分送到每一位客人的房间；

向饭店总台或领队领取团队客人住房分配名单，与领队相互通报房号，并掌握饭店总台、当地接待社和地陪的紧急联系方法，以便随时协助有关人员处理团队进店后可能出现的问题。

4. 各站服务

旅游全程涉及到许多站点，因此，为使接待计划全面而顺利地实施，各站之间应有有机衔接，各项服务准时到位，保证旅游者的人身与财产安全，及时有效地处理突发事件，同时组织好娱乐活动，协助安排好饮食和休息，努力使旅游者感到充实、轻松、愉快。具体要求如下：

全陪应做好各站间的联络工作，及时地向地陪通报旅游团的情况，如领队的意见、客人的要求、前几站的活动情

况等，并积极协助地陪工作。

全陪应认真监督各站的服务质量，检查其是否按标准提供服务，并酌情提出改进意见和建议。一般来说，全陪和地陪同属接待一方，与其说是监督，不如说是协助地陪做好各地的接待工作。

若当地的活动安排与前几站有明显重复，应建议地陪做必要的调整；若对接待工作有意见和建议（如购物活动太多等），应诚恳地向地陪提出；在工作过程中，若发现有降低质量标准、克扣费用的行为，要及时提出，并在《全陪日志》中注明；若发现地陪人员有违法乱纪行为，应及时制止，并如实记入《全陪日志》报组团社；提醒地陪落实旅游团赴下站的交通票据并通知下一站。

5. 旅途讲解和生活服务

导游讲解与文娱活动。旅行途中，特别是两站之间，全陪要作必要的导游讲解，照顾好旅游者的生活；长途旅行时，应尽可能组织文娱活动以活跃旅途气氛，同时与旅游者广泛接触，以增进感情上的交流。

保护旅游者的人身与财产安全。在各游览点，应与地陪一同照顾好老、弱、病、残旅游者，同时注意重点，顾及全团。特别在地陪进行导游讲解时要注意旅游者的动向，防止个别旅游者走失和意外事件的发生。每次上车都应积极协助地陪、领队清点团员人数，提醒客人不要遗忘随身携带的贵重物品（如钱包、相机、摄像机等）。如出现突发事件，应及时按有关原则处理。

6. 离站服务

全陪应认真完成每一阶段的工作，为下一站旅行的顺利进行打好基础。

确认各项事宜。提醒地陪确认离站的交通票据是否落实，并清点其数目，若有变更，请地陪及时通知下站；请地陪确认交通运行时间并通知客人；协助地陪清点行李并与领队核对件数。

做好结算工作。按规定办好离店财务结算手续。协助地陪准备无误地填写结算单等单据，并妥善保管；协助领队提醒团队客人与酒店结清应由客人自己支付的费用，并带好随身物品。

向地陪和司机并致谢

7. 乘坐交通工具服务

陪同旅游团乘坐站与站之间的交通工具是全陪工作的重点。也是全陪工作与地陪工作的明显不同之处，这项工作的好坏会直接影响整个旅程的顺利与否，其要求如下：

乘坐前。向领队说明所乘交通工具有关托运和手提行李的规定及入站规定。

向地陪领取有关交通票据及行李牌，当面点清并妥善保管。

乘飞机、汽车或火车时，将自己的座位安排在最后一排或前排靠通道外，以便工作，其余票证交领队安排或分发。若无领队而需全陪分发票位时，应照顾身份高者、夫妇、有同伴者；如多次乘机，要注意公正地让大家轮流坐靠窗的位置。

如飞机延误，应协助航空公司及时向客人做好解释并安

排好客人的餐饮,若遇困难,应主动向当地接待社寻求帮助。

如民航班机取消,应协同航空公司安排好客人的住宿、餐饮、用车。若系旅游包机取消,应协同当地接待社安排客人的住宿、餐饮、用车,共同解决遇到的问题,并由当地接待社将有关情况通知下站。

协助安检人员对客人进行安全检查,自己最后一个离开安检口。

在列车上用餐时,对重点团、大型团、特殊团,应请地陪事先将有要求通知列车准备餐料;一般情况下由全部上车后与餐车联系。

乘坐中。如乘坐火车或过夜旅游船,应协助领队分好铺位;

向客人介绍交通工具及其内部使用方法、途中距离、所需时间、中途经过的地点和有关注意事项等;

负责沿途导游讲解并尽可能组织一些文娱活动;

与交通部门一起,做好客人的安全保卫与生活服务工作;

在下车、船前 30 分钟提醒客人清点好所携带的物品,并做好下车或下船的准备;

与领队分工,一人领先,一人断后走下交通工具,并检查旅游者有无遗漏物品。

乘坐后。尽快与地陪接头,如地陪迟到或漏接,应设法安置客人休息,并与当地接待社联络,请求帮助;

将领队介绍给地陪,并将行李牌(票)点交给地陪;

向地陪介绍该旅游团的基本情况和特殊注意事项。

8. 末站(离境站)服务

末站的服务是全陪服务中最后的环节，全陪工作应善始善终，全陪应协助领队和地陪共同搞好出境的准备工作，使旅游团顺利离境，并给他们留下良好的印象。

请末站接待社落实好出境交通票据；帮助客人结清各种账单；提醒旅游者出境时带好护照、海关申报单、购物发票（特别是文物和贵重药材的发票和证明）。

与领队话别并征求意见和建议，同时请领队协助填写有关调查表，如《海外访华评价表》，并及时回收；在适当的时间、场合向客人致以情真意切的欢送辞；在欢送辞中，对团队客人在工作上的支持与合作表示感谢，希望客人对自己工作中的不足之处给予谅解（必要时，做好补偿工作），同时欢迎客人再次来旅游，并致以美好的祝愿。

提前抵达机场、车站或码头后，协助办理出境手续。待客人上达应乘坐的交通工具离站后，方可离开。全陪还应在旅游团离境当天从出境站城市返回派出地，确因当地接待社订不上回程交通工具票据时除外。

9. 处理遗留问题服务

协助旅行社领导处理好旅游过程中的遗留问题；

认真办好旅游者的委托事务；

将各地的结算单据交回财务部门，及时填写出差报销单；

认真、按时填写《全陪日志》和其他旅游行政管理部门（或组团社）所要求的资料，《全陪日志》经领导签字后，同《海外领队访华评价表》一并交旅行社有关部门验收；

将有关该旅游团的接待材料集中整理，交旅行社指定

部门保管存档。

二、地陪导游服务礼仪

“地陪”，全称为“地方陪同导游人员”，英文为“localguide”，是“受接待旅行社委派，代表接待社接待计划，为旅游团（者）提供当地旅游活动安排、讲解、翻译等服务的导游人员。”（《中华人民共和国国家标准导游服务质量》GB/T15971-1995）。

地陪是旅游计划的具体执行者，其工作最繁杂琐碎，因此，地陪服务是确保旅游团在每一地区旅游活动顺利进行并使团员充分了解和感受参观游览对象的重要因素之一。地陪应严格按服务准则为所带旅游团（者）提供各项服务。

1. 接团准备

在接到接待某旅游团的任务后，认真阅览接待计划以及组团过程中的有关传真、电话记录、变更通知等，并了解情况做好准备：

组团社和接待社的业务关系状况、计划编号，联系人单位、姓名及电话，外国组团社的名称及代号、领队的情况。

旅游团人数，旅游者姓名、性别、年龄、职业、国籍、宗教信仰、语言、旅游目的，出入境地点、接待服务等级标准、费用结算方法、特点及特殊要求等。

团队抵达和离开所乘的交通工具的种类、时间和地点。

若是出境团，要确认旅游者所持国际机票是“OPEN票”还是“OK票”。“OPEN票”为不定期票，需事先持机

票和护照至民航办理签证手续，预订日期及航班自购票之日起一年为其有效期限；“OK票”表明已订妥日期及航班，但仍需持机票和护照到民航办理确认手续，如因故不能按期乘坐飞机，在办理确认手续时可将机座号注销，原票仍有效，自旅行之日起一年时间为其有效期限。

熟悉参观点。对本地新建的旅游景点和其他不熟悉的参观点应事先了解情况，如开放时间、便捷的行车路线、休息场所、卫生间位置等。

2. 制定日程

根据组团社接待计划合理地安排日程，打印日程表，并注意按标准进行经济核算。在安排活动日程时应注意以下原则：

主要活动既适合该团的特点，又体现当地特色并点面结合。大多数旅游者一般是以游览名胜古迹、自然和领略当地风情为主要目的，安排日程时就应考虑到这一点。

如在北京接团，若地陪不安排客人游览长城，他们将会牢骚满腹，甚至认为“等于没有来过中国”。北京是座历史文化名城，是一座巨大的博物馆，值得参观的景点很多，但旅游团在北京停留的时间是有限的，所以，地陪一定要以最有代表性的游览项目为主要安排对象。

劳逸结合，兼顾参观、游览、购物等各项活动。当旅游团有需要特别照顾的老、弱、病、残团员时，应注意劳逸结合，给客人安排充足的休息空间和时间。

安排旅游日程时，还应兼顾各项活动使客人在当地逗留期间既感到充实，又觉得轻松、愉快，但一定要防止某些不

良现象的产生。

如有的地陪在带客人游览时，一天参观多少个景点，就带客人走进多少个购物商店，甚至在参观像秦始皇兵马俑这样的景点时，让游览车不停在展览馆门前，而停在另一条街。这样，客人必须“很自然地”穿过一家购物走廊才能抄“近道”抵达展览馆大门。其目的，客人一看便知。

避免雷同。除专项旅游（如宗教）外，雷同的活动安排往往令大多数追新猎奇的旅游者失望，重复的安排也往往使本来充满吸引力的项目变得平淡乏味。

雷同的日程安排既指本地的活动内容相同，也包括异地的活动项目类似。相对来说，前者较容易避免；而后者则需了解前站的情况等。比如，武汉的归元寺以其独特的500尊“脱胎漆塑”罗汉而闻名，是武汉游览的重点项目之一，但若旅游团已在北京参观了碧云寺或在云南参观了筇竹寺，并在沿途各站也游览了不少大大小小的庙宇，客人们已经对参观寺庙产生了抱怨、厌倦情绪，那么武汉地陪在这种情况下则应事先做好调整活动日程的准备，安排更具武汉特色的活动作“后备”项目，如“走访汉正街”等。

一个周密合理的旅游活动日程，不但能增强地陪工作的主动性、计划性，同时也能使客人的各种要求得到满足，从而给旅游团留下一个美好的印象。

3. 落实接待事宜

在旅游团抵达的前一天，应与有关部门落实行、住、食等服务的有关事宜。

落实饭店。提前与旅游团将入住的饭店取得联系，进

一步落实房间的安排情况，并通知饭店该团的抵店时间。对于不熟悉的饭店，应了解饭店的地理位置、历史、服务设施、服务项目以及该团的客房位置等。

落实接待的车辆。了解汽车司机姓名、车型、车号、车内设备（如空调、麦克风）等，与司机确定接头地点和时间。

落实团队抵达时间。了解旅游团所乘的交通工具类型及到达时间，若是首站一定要和该团全陪预约接团的地点和时间。

落实物质准备。根据旅游团的特点和要求准备好必要的物品，如各种票证资料、接站牌、导游旗、导游图、结算账单、现金、导游证、胸卡、记事本、扩音器等，怀着饱满的热情，身着得体的服装上岗。

4. 接站

落实与合作者沟通的有关事项。若是接首站，途中要向全陪和司机介绍当地接待该团的各项安排或日程；若非首站，则应先向司机介绍日程安排，以便合作。

提前两个小时与机场、码头或车站问询处联系。询问准确抵站时间，然后通知各有关方面并至少提前 30 分钟到接站地点迎候客人。

约定上车地点。抵达接站地点后，与司机约好客人上车的地点，并与行李员取得联系，核对该团所住饭店的名称及旅游团名称等。

与团队接头。当旅游团步入迎客厅或下车后，地陪应佩戴胸卡、举导游旗或接站牌主动上前迎接，并向全陪、领

队作自我介绍，同时协助旅游者将行李放在指定位置，再与领队、全陪及行李员一起核对行李件数并移交给行李员，随后，地陪应及时引导旅游者前往乘车处上车，同时提醒旅游者带好手提包等随身物品，以防遗失。

5. 转移

照顾客人上车。旅游者上车时，地陪应恭候车门旁，并提醒客人注意台阶，帮助物品较多的客人顺利上车，尤其要对年老体弱者、孕妇、儿童和残疾者给予特别的照顾。

清点人数。地陪协助旅游者上车就坐后，应礼貌地清点人数，注意不要用手指点数，待一切无误后请司机开车。

致欢迎词。旅游车一启动，导游讲解即正式开始。地陪首先应向旅游团致欢迎词，并介绍本地概况。良好的开端是成功的一半，欢迎词就好比一场戏的开场白，它是整个接待工作必不可少的组成部分，地陪应认真对待并做好充分准备。

欢迎词内容应包括：代表所在接待社、本人及司机欢迎旅游者光临；介绍自己及司机，表示为大家提供诚挚服务的愿望，并希望大家给予合作与批评；表达美好的祝愿。

6. 入店服务

在抵达饭店的途中，地陪应及时介绍将入住的饭店的情况，包括饭店的历史、建筑面积、客房数量、等级、各项设施及服务项目、地理位置以及其他有关注意事项，如集合地点及停车地点。抵店后，应尽快办理以下事情：

帮助团队办理入住手续，协助领队分配住房并记住领

队、全陪的房号及电话。

核对客人的行李件数，同时督促行李员把客人的行李送至客人房间。

在客人进房之前，应向大家介绍店内就餐形式、地点、时间及有关规定（如酒水费用是否需自付），并告知有关活动的时间安排。

客人用第一餐时，地陪应亲自带领他们进入餐厅，帮助他们找到自己用餐的桌次，向他们介绍用餐的有关事项，如用餐时间要求、更改中西餐的具体办法以及包餐只提供啤酒、汽水，不提供白酒及其他饮品等规定。

客人安顿好后，地陪应向餐厅的有关人员做出必要的交代，如旅游团名称、人数及旅游者国籍、语言、饮食习惯和餐费标准等，最好把领队或全陪直接介绍给餐厅负责人或主管服务员，以便他们直接联系。

及时处理店内问题。旅游者进入客房后，地陪应在楼层停留一段时间，一切就绪后再离开，这是因为有许多具体的生活问题只有客人进入房间后才能发现。例如：行李未到或者发错；房内还有其他人住用；房间未经打扫，或缺少卫生间用品；房间不合适，要求调换；门锁有故障；设施有问题，如无热水供用、空调失灵等。

对这些问题，地陪应协助有关人员妥善解决，并向客人说明、致歉。

安排好叫早服务。

7. 参观、游览服务

核对、商定活动安排。在参观游览之前，地陪应与领

队和全部核对、商定本地的活动安排并及时通知旅游者，商谈一般在公共场所（如大厅）进行。对客人要求合理又能满足的项目，应积极安排；对无法满足的要求应耐心解释；对违反我国法律和国情的要求，应据理说明。

参观游览过程中，地陪应使旅游者了解参观游览对象的特色、历史背景及其他感兴趣的问题，确保旅游团参观游览全过程安全、顺利。

出发前服务。提前到达，做好准备。地陪应提前 10 分钟到达出发集合地点，并督促司机做好出发前的各项准备工作。

遵守时间，按时上车。规定的时间大家都应遵守，导游员则更应该是守时的典范。遵守时间不仅是工作认真负责的表现，也是讲礼貌有教养的体现。提前抵达出发点可使导游工作主动并有较充足的时间处理临时发生的问题，否则，不仅会导致自己工作被动，而且还会带来不良影响。

清点人数，准时出发。请旅游者上车后，地陪应及时清点人数。若发现有人未到，应向领队或其他团员问清原因，并将不参加活动者的人数、姓名、原因及房号通知旅行社；若有病不能参加活动的客人，需交待清楚是否需要医生治疗、是否需要送餐服务等；若出发时间已过，又不知未到者在何处，则应征求领队意见决定是否继续等候，若决定不等，地陪必须将情况通知旅行社内勤处理，返回后立即了解原因及内勤处理情况并告知领队。

总之，若有缺席者，必须了解原因并做妥善安排。

提醒注意事项。向旅游者报告当天重要新闻、天气情况

及当日活动安排，根据情况提醒客人加带衣服、换鞋，带好其他必备用品，如闪光灯等。

8. 途中讲解服务

途中。向旅游者介绍本地的风土人情、自然景观，特别是沿途的景象，回答客人提出的问题。

抵达景点前。向旅游者介绍景点的概况，尤其是景点的历史、价值和特色。

抵达景点时。告诉客人该景点参观停留的时间、集合的时间和地点，以及有关注意事项如卫生间位置、旅游车车号以及保管好钱物、博物馆内禁止照相等。

抵达景点后。地陪应提供良好的导游和讲解服务。在景点导游的过程中，地陪应做到保证在计划的时间与费用内让旅游者充分地游览、观赏，做到讲解与引导游览相结合、集中与分散相结合、劳逸适度，并特别照顾老、弱、病、残旅游者；

讲解应包括该点的历史背景、特色、地位、价值等方面的内容，并做到繁简适度；语言生动，富有表达力；

特别注意旅游者的安全，自始至终与旅游者在一起并随时清点人数，以防客人走失。

9. 就餐服务

安排客人店外就餐时，地陪应做到：

提前给旅游定点餐馆预订餐饮，不得任意安排在非定点单位用餐；

引导客人到餐厅入座，简单介绍餐厅及有关设施；

用餐中间，介绍饭菜特点，同时注意了解餐馆是否按

预订标准提供服务，解答客人在用餐过程中的提问，及时反馈客人的意见并解决出现的问题；

用餐后，严格按实际用餐人数、标准、饮用酒水数量填写餐饮结算单；

在用风味餐和有领导出席的宴会时，应提醒餐厅向客人提供宴会菜单，同时把领导安排在主桌，并担当翻译，沟通主人和客人的感情。

10. 购物服务

购物是旅游活动的一个组成部分，同时，购买满意的当地物品也是旅游者的一项需求。地陪应合理地安排好此项活动，如可在前往景点的途中顺便购物或专门安排时间购物。在购物活动中，地陪应做到：

向客人介绍本地商品的特色，下车前，讲清停留时间及有关购物的注意事项，当好客人的购物顾问；

随时提供客人在购物时所需的服务，如翻译、介绍托运手续等；

若遇小贩强拉强卖，应劝阻其不要影响旅游活动的正常进行；

不要和不法经营者相互勾结从而损害旅游者的利益以谋取个人私利，切忌强加于人，不做有损人格、国格的事；

当商店向旅游者抛售伪劣商品时，应积极维护消费者的利益，可直接向该店经理反映情况。

11. 娱乐活动服务

娱乐活动也是旅游过程中必不可少的环节，那种“白天看庙，晚上睡觉”式的安排，旅游者极为不满。因此，安排

丰富的文娱活动也是旅游服务的重要内容。如安排参观演出，地陪应做好以下工作：

了解演出地点、时间及座位情况，并在前往的途中简单介绍节目内容及其特点；

与司机配合，商定好停车地点并通知客人；

引导客人入座，活动期间自始至终坚守岗位，保障客人的人身与财物的安全；

结束时，提醒客人不要遗忘物品。

12. 结束当日活动后的服务

了解客人对当天活动安排的反映；

宣布第二天的活动日程、叫早时间、早餐的时间与地点以及其他有关事项；

表达良好的祝愿，如“做个美梦”；

向饭店前台确认叫早服务（morning call）时间。

13. 送团服务

旅游团结束本地参观游览活动后，地陪应确保旅游者顺利、安全离站，遗留问题得到及时妥善的处理。

旅游团离开本地的前一天，地陪应确认交通票据及离站时间，通知客人移交行李以及与饭店结账（如电话、饮料、洗衣费等）的时间、用餐时间、出发时间和集合地点，并把同样内容通知内勤人员和饭店有关部门。

协助办好行李交接。离饭店前，地陪应在酒店托收行李时间及时抵店，与全陪和领队一起核对行李件数，检查是否符合托运标准，同时和饭店以及行李员共同办好交接手续。

登车出发。交接完行李并带领客人上车后，仔细清点

客人人数，并再次提醒客人不要遗忘自己的物品，也不要忘记归还客房钥匙。

将交通和行李票证移交给全陪、领队或旅游者。

致欢送辞，诚恳地征求旅游者的意见和建议，并祝大家旅途愉快。

送国内航班，应提前一小时到达机场；送国际航班，应提前两小时抵达机场；送火车应提前半小时将客人送上车厢落座，并请领队或全陪确认行李件数和位置。

地陪应在旅游团所乘交通工具启动后离站。

若在离境站，地陪应向旅游者介绍如何办理出境手续和程序。若乘机离境，还应提醒或协助领队或旅游者提前 72 小时确认机座。

14. 处理遗留问题

报销与结算。回到本部后及时填好《拨款结算通知单》和《出差补贴报销单》，将接待计划、有关票证及存根交有关领导审阅后到财务部报账。

妥善处理旅游团在当地游览期间的遗留问题。

认真对待旅游者的委托代办事宜，并按有关规定办理。

及时归还向旅行社所借的物品。

把该旅游团所有接待资料认真整理、集中归档。

协助全陪返程。最后接待站应协助落实全陪返程的交通票证。

15. 陪同小结

写好陪同小结，向旅行社全面汇报接待工作情况，不仅可使公司了解接待工作中的问题、旅游者的重要反映，而且

可以总结具有普遍性正反两方面的经验教训。这对不断改进旅游接待工作具有十分重要的意义。

总结时，应坚持实事求是的原则，不能只报喜不报忧。涉及到旅游者的意见，应尽量引用原话，并注明其姓名和身份；在汇报发生的问题，要写明事情发生的背景、原因、经过及问题的处理经过和结果。

第四章 导游技巧实务

第一节 导游辞的针对性与灵活性

一、根据人文景观和自然景观的不同调整导游辞

根据不同主题灵活调整导游辞，主要是指根据人文景观和自然景观的不同特点，积极采取有效的手法，使导游辞讲解到良好的表达效果。俗话说，看景不如说景，说景不如听景，这句俗语正应了我们导游员的工作要点。

在导游交际过程中，导游员的主要工作是引导游客游览景观，为游客讲解特定景观的游览内容，也就是“说景”。“看景”都不如“说景”，可见导游员的导游讲解是多么重要。但是还有“说景不如听景”，“听景”比“说景”还重要。

但是“听景”仍然与导游员的讲解有密切关系，导游员“讲”得好，游客才能“听”得满意，才能使游客享受到“听景”的愉悦。下面分人文景观和自然景观两部分讨论。

1. 人文景观讲解技巧

人文景观主要包括建筑、文物、宗教寺庙类景观及地方概况、风土人情、风物特产，涉及到特定景观的绘画、雕塑、音乐等相关的文化遗产等等。在人文景观中包含着大量的知识，而这一类导游辞就应该能够给游客提供与被游览客体有关的种种适量的知识信息，并有其知识信息要严谨、准确。

优秀的导游辞不仅能使游客得到美的享受，激发游客的兴趣，而且能够巧妙地传递适量的知识。这表明，人文景观的导游辞一般以传递适量的相关知识为主要内容。这一点由人文景观的特征决定的。

凡是人文景观都必然地载有丰富的文化内涵以及特定的知识信息，针对这一类景观的导游辞可以说绝不可能绕过些知识信息，所以只能实事求是地研究怎样更有效地传递这些知识。

人文景观很多，范围相当广泛，可以说有多少被游览的人文景观，也就有多少与它们有关的知识信息，可谓是从古以今，上天入地，无所不包，无所不有。但是旅游毕竟不同于专门学习，所以其原则是，导游辞中给游客提供的有关知识信息的量一定要适度。这虽然不可能有十分具体的衡量标准，但大致讲应该以游客不感到有负担、不感到枯燥厌烦为宜。

导游辞中所涉及以的特定的知识信息应伴以轻松的气氛、有趣的话题，在游客的好奇心被激发起来之后，被不知不觉地传递给游客，从而使导游辞提供的知识信息具有潜移默化、轻松愉快、显明而又易于理解和把握的特征。

在人文景观中名胜古迹的讲解过程中，首先要注意将历

史背景、人物生活的年代、发生的事件交代清楚，这些内容要确凿无误。在游客对相关景物有了一定的了解以后，再进行一些深入的发挥。所以，对这一类景观的讲解多遵循引发、融入、指点的基本思路，引导游客去感受、欣赏以至消化。

在对宗教寺观的讲解中，首先应该将它们的基本建筑格局、分布情况以及各位神祇的基本功能、大致来源、象征意义讲清楚。因为不论是什么地方的佛教寺庙和道教宫殿都大同小异，只要抓住重点，就能基本满足游客的要求。

其他方面景观的文化内容可以根据特定景观所承载的特定文化内涵进行发掘梳理，以使讲解内容重点突出，个性鲜明。

有关被游览客体的知识信息的开掘，一般有本体阐释、相关征引等方式。知识内容的表达上有以导游人员思路为主的直接表述和从游客思路进行的假托表述等形式。

本体阐释。本体阐释就是对被游览客体自身所蕴涵的知识进行必要地、得体地解释。用这种方法进行解释的知识信息是导游辞中出现频率最高的知识信息类型。

在这种情况下，被游览客体本身就是一种知识源点，要讲解这个被游览客体，就不能涉及与之相关的知识，比如，寺庙类景观所蕴涵着的宗教教义以及相关的神物、宗教建筑等，文物古迹中所蕴涵着的历史、地理、伦理、哲学、文学、建筑等方面的知识，当地地方概况、风土人情、风物特产知识等等，绘画、雕塑、音乐等相关的专题知识等等。本体阐释的表达有以导游人员思路为主的直接表述，也有从游客思路进行的假托表述等形式。

相关征引。相关征引是适当援引与被游览客体相关的史料、典故、诗文以及各种材料，以使导游讲解的内容更加有说服力，更加广博。

通过对与被游览景观有密切关系的史料、典故、诗文以及各种资料的征引和说明，对其中所蕴涵的典故及其各方面知识的巧妙而得体的相关征引，使游客在潜移默化之中愉快地受到了中国传统文化的熏陶，使游客对特定景观的认识与理解上升到一个新的高度。

衍释发挥。衍释发挥就是对蕴涵在人文景观中大量的神奇美丽、抑恶扬善的神话传说、民间典故、历史故事、风俗人情等进行巧妙的发挥，使这些内容在导游辞讲解中发挥不可替代的积极作用。这一内容将在下面的叙述法里进行详细的讲解。

2. 自然景观导游辞讲解

自然景观的导游辞比起人文景观的导游辞来说，内容就轻松多了。对导游员来说，讲解自然景观能够自由发挥的余地比人文景观大一些，灵活调整讲解内容的可操作性也强一些。

导游员在对自然景观的讲解中主要可以采用两种方法：一是描述；二是衍释发挥。但是不论采用哪种方法，都应该不失时机地进行升华点化，赋予特定景观以丰富的内涵、鲜明的个性。

描述。对自然景观的讲解，最重要的方法是描述，描述法主要就是通过有效的描述使游客既能清晰地把握特定景物的要点，又能展开无限的联想，加深对特定景物的感受。

有经验的导游员都知道导游辞中对自然景观的讲解要点是“三分形象，七分想象，不想不像，越想越像”。

导游员在讲解自然景观的过程中，通过描述（包括描述、附会、对比等）方法的使用使游客驰骋想象，从而加深对特定景观的理解。

附会主要是对自然景观进行因物象形的发挥，特别是常常给自然景观的外形特征赋予神话故事、民间传说。因为这种生活主要是依靠想象，所以基本不受什么限制，可以自由随意发挥，但是要注意不能施之过滥，否则，就会使游客感到单调、呆板，引不起欣赏的兴趣。

对比，主要是将特定的自然景观与其他自然景观相比，通过比较，突出特定景观的特点，从而给游客留下深刻的印象。

衍释发挥。对自然景观的衍释发挥与对人文景观的衍释发挥一样，就是对蕴涵在自然奇观中的大量的神话传说、民间典故、历史故事、风俗人情等进行巧妙地发挥，使这些内容在导游辞的讲解中发挥不可替代的积极作用。这一内容将在下面的叙述法里进行详细的讲解。

此外，有些景观是人文与自然景观综合于一体的，对这类景观的讲解可以根据具体需要进行灵活调整。

二、根据导游对象的不同调整导游辞

根据不同的导游对象对导游辞进行灵活调整，主要是根据特定旅游团或游客所具有的社会、文化、心理、语言、宗

教等方面的具体情况，在成型的导游辞基础之上选择使用游客易于接受的表达方式进行讲解；也可以根据游客的合理要求对导游辞进行必要的变动，以便与游客达到最大限度的沟通。

1. 文化背景

游客来自不同的国家或地区，属于不同的民族，具有不同的风俗习惯，具有不同的年龄、性别、职业、兴趣以及个性，具有不同的价值观念以及宗教信仰，受教育的程度有所差别，旅游动机有所不同，上述种种因素往往就构成了游客的各种复杂的文化背景。

导游员必须要全面考虑这方方面面的因素，根据不同游客的具体情况，对接待服务，特别是对导游讲解服务进行微调。只有针对性较强的服务才能真正受到游客的欢迎，这样的导游员才能真正赢得游客的信任。

下面先介绍不同国家或地区的人们在手势习惯、数字禁忌、颜色偏向等方面的差异。

手部或头部动作。相同的一些手部和头部动作对不同国家的人来说往往具有不同的含义：中国和其他很多国家是“摇头不算点头算”，但是在斯里兰卡、尼泊尔、保加利亚、阿尔巴尼亚和希腊等国家却相反，是“点头不算摇头算”。

欧美很多国家忌讳用食指指着人说话，认为这是一个很不礼貌的责骂教育他人的动作。在大多数国家用竖大拇指表示称赞，但在澳大利亚这却是一个粗野的动作。

用手心向前、拇指和食指合成圆圈、其他三指微曲在美国等一些国家表示OK，在日本表示钱，在希腊和前苏联则是

一个不礼貌的手势,而在拉西美洲则是一个低级庸俗的动作。

数字。不同国家或民族的人对数字的禁忌也很不相同:在西方,“13”、“星期五”被认为是一个不吉利的数字和日子;而凡景中国的藏族、纳西族则认为“13”是一个吉利或神圣的数字。在西方,“3”和“7”被认为是大吉大利、能给人带来幸福和快乐的数字;而中国汉族的丧谷则大多与“3”、“7”有关,出殡前后有“送三”、“迎七”、“烧七”、“七七”等习俗。在中国古代“9”是天的象征,“5”是婚姻的象征,是两个好数;在日本“9”与“苦”发音相似,所以受到排斥。

在中国,特别是在中国南方、港澳以及海外华人地区中,“8”谐“发”音,“6”谐“禄”音,是两个大吉之数;而在中国北方的一些地区因为旧时处决犯人前给犯人“6”道有而在上菜时忌讳“6”这个数字。

很多西方人忌讳双数,尤其是出海航行决不选择双数的日子;而中国的大部分地区崇尚成双成对的双数,推崇“2”之双、“4”之平、“6”之顺以及“8”之稳。

颜色。不同国家或民族的人对颜色的心理偏向也很不相同。中国人喜欢红色,认为红色象征热烈、红火、昌盛;而泰国人、土耳其人则忌红色,认为红色是凶色。多数穆斯林国家的人喜欢绿色;而日本人、巴西人则忌绿色,认为绿色是不祥之色。很多西方国家的人视白色为纯洁、纯净的象征,匈牙利人用白色表示喜事;而中国、日本等东方国家的人则用白色表示丧色。中国人认为蓝色、绿色象征着希望,而比利时人则最忌讳蓝色。

具体细琐的事情。文化背景不同的游客对一些具体事

物，像花草鱼虫、飞禽走兽以及文物古玩、园林建筑甚至是坟墓式样等等，也都有着不同的文化心理倾向……

同样，由于游客的年龄、性别、职业等方面的不同，也会造成游客们的不同的心理偏向，导游员也要根据游客的具体情况实施针对性较强的讲解服务；导游员在旅游接待之前如果不对游客的各种文化背景情况进行详细的了解，在导游讲解如果不看具体对象，就会造成导游交际的失败。

看看宗教信仰不同导致的文化差异。游客们的宗教信仰不同，也需要对导游辞甚至是旅游活动安排进行适当的调整。

不仅导游辞要根据客人的宗教信仰进行调整，游览活动的安排，也要根据具体情况进行灵活变更，这样，才能赢得游客的信任，也才能与游客进行良好的沟通。

此外，不同国家的游客对游览景观的关注点也不尽相同，这就需要对导游辞进行调整。

当外语导游员面对具有不同文化背景、不同知识结构的游客时，他的讲解必然受到游客因素的制约。可以这样说，导游员怎样讲解，讲什么不讲什么，什么详讲什么略讲，在很大程度上是由游客决定的。外语导游员讲解的内容和语言必须具有针对性，在信息的选择和表达的形式上一定要适合具体的游客。

讲解内容的选择要详细得当。在内容的选择上要充分考虑客源国的文化和游客的理解程度。内容选择不当或信息量不适合游客的理解程度，会影响游客的接受，产生理解障碍，影响信息的传达。

如在介绍宫殿、皇家园林时，经常遇到关于龙、龙生九子的内容及它们的作用等，对日本游客可以详细介绍，因为他们和中国有相同的文化背景，容易理解并能够接受。而对西方游客则要以简介为宜，如对俄罗斯民族来说，龙是恶魔的象征，因此对俄罗斯游客最好采用简略的介绍，甚至可以用词组“神话中的动物”或“传说中的动物”代替。

对故宫太和殿檐脊上的仙人走兽做了详细的介绍，分别列出了它们的名称、作用。但是我们认为对外国人介绍不宜过细，俄语导游辞只需告诉游客屋脊上有什么（原来是钉子，后来被传说中的动物代替），同时也介绍一下它们的作用（固定屋顶上的瓦）就行了。对国外的游客来说，简略的信息更便于他们记忆和理解。

介绍中国的地理概念，有时模糊概念要比具体概念更能给外国游客提供确切有用的信息。

在讲到修建故宫所需的木料时，中文导游辞中写道，它们“大多来自四川、两广和云贵等地”。而制作保和殿后云龙大石雕的巨石“产自北京郊区房山”（国家旅游局编《走遍中国——中国优秀导游辞精选》，中国旅游出版社，1998年2版）。

“四川、两广和云贵”、“房山”对中国人来说是具体的地理概念，说到这些名称，我们马上就会联想到相关的省份、地点，而对不具体具备中国地理知识的外国游客来说，它们包含的信息量就很少。

如果“四川、两广和云贵”俄语用“中国南方的几个省”而“北京郊区房山”用“北京南郊”这些模糊概念，传达给

游客的信息量更大，会使游客获得更确切的方位概念。

相反，为了引起游客的兴趣，有些内容在用外语讲解时要比中文导游辞内容更详细，要增加一些中文导游辞中没有的内容。例如，颐和园中仁寿门前的“猪猴石”象征“猪八戒、孙悟空”。

这两个人物在中国是妇孺皆知、家喻户晓的，但是在外国人的知识结构中缺乏这些文化背景知识，因此，面对外国游客就要做更详细的介绍，不仅告诉游客石头的名称及象征意义，还要向他们介绍“猪八戒、孙悟空”出自何处。像这样的内容在俄语、英语导游辞中都应该做相应的处理。

表述形式要符合游客的习惯。外语导游辞的针对性，不仅体现在内容的选择上，还体现在表述形式是否符合外国人的习惯。这里所说的表述形式不是指纯语言中语法形式的简化、句子结构的口语化等，而是指相同的内容在面对不同的游客时，要考虑游客的表述习惯，从而选用不同的表述方法，尽量使自己讲解的方式符合游客的习惯。

修辞学家们认为，引起误解的原因之一是“文化上根深蒂固的语言习惯”。虽然在导游员和游客之间不会产生很大误解，但是，导游员的语言最好要符合游客的语言习惯，这样游客听起来会更自然。

在介绍方位时，我们中国人习惯用“东南西北”；在介绍和中国历史有关的内容和景点时，我们常说“某朝某代”。但是作为外语导游员在遇到方位、历史年代时，必须考虑这种表述是否符合外国游客的习惯。我们认为，对西方游客最好选用“前后左右”，“某世纪、某年代”更合适。俄文导游辞

中分别把“东面、西面”改为“右边、左边”。在俄语和英文导游辞中，都将纪年改成了公元的说法。

2. 心理背景

多方面把握游客心理的目的是要使旅游接待服务更有针对性。游客是各种各样的，游客的心理特征也各不相同，大体说来，有共同心理特征与特殊心理特征两种情况。

一般来说，游客的共同心理特征主要是寻求“补偿”、“解脱”，以最大限度地得到精神上的满足与享受。但是这些心理特征的表现却往往是复杂多变、甚至是自相矛盾的。作为游客，人们也有许多自相矛盾的体验和追求。例如：出发之前，想象着一个陌生的世界，既心驰神往，又不免有些胆怯；踏上旅途，既觉得轻松，又觉得紧张；来到异国他乡，对新的生活方式既觉得新鲜，又觉得难以适应；既想见到许许多多新奇的东西，又希望见到一些自己所熟悉的东西……

到最后，很可能是一方面留连忘返，一方面又归心似箭。导游员必须了解游客的这些心理状态，把握游客的种种自相矛盾的需求，认真研究接待的对策，以提供令游客满意的导游服务。

此外，游客又会因为年龄、性别、职业、受教育程度、社会阅历、生活习惯、宗教信仰、文化背景等方面的不同而有着各自不同的特殊的个体心理特征，这就要求导游员要有敏锐的观察能力。

观察能力对于导游员可以说是进行创造性导游工作、为游客提供针对性较强的高质量接待服务的一个前提。观察能力要求导游员要善于对游客察言观色，时时、事事、处处做

有心人，善于发现往往容易被忽略的一些现象，善于捕捉一些有价值的倾向，及时提供正是游客所需要的接待服务，使接待服务更具有针对性，更有人情味，更有特色，也更有效率。如果能做到这一点，必然就能获得游客由衷的理解和支持。

3. 职业背景

同样，由于游客的职业不同，也会造成游客们的不同的心理偏向，导游员也要根据游客的具体情况实施针对性较强的讲解服务。导游员在旅游接待之前如果不对游客的各种文化背景情况进行详细了解，在导游讲解时如果不看具体对象，就会造成导游交际的失败。

4. 语言背景

在导游交际中，根据游客母语语言的背景，对交际语码进行灵活转换，是在导游员与游客双方具有共同的双语或多语的前提下进行的。其语码的转换大致有三种情况：第一种是外语与普通话的转换，这种情况多见于海外华人游客；第二种是外语与方言的转换，这种情况也多见于海外华人游客；第三种是普通话与方言的转换，这种情况既多见于海外华人游客，也多见于境内方言区的游客。

一般情况下，导游交际语码在实施旅游活动之前就已经是确定了的。但是在具体导游过程中，因为有共同的双语或多语的背景，所以导游员在导游过程中可以在需要或必要的时候灵活地进行语码转换。语码转换的形式主要有三种：一种是在正式场合使用规定的导游语码，而在非正式场合使用双方共通的其他语码；一种是在正式的导游语境中夹杂非规定

的导游语码；一种是在正式场合与非正式场合中多种语码互相夹杂。

在导游交际中，导游员可以根据导游交际的必要性和需要性灵活地转换语码。首先，导游语码的转换是必要的。在导游交际中，导游员如果在表达中适时地夹杂一点游客的家乡话，无疑会更有效地营造亲切融洽的交际氛围，极大地缩短与游客之间的心理距离，甚至会得到游客的高度的认同。比如，导游交际中有时可能会遇到一些用外语或普通话难以表达准确的事物，这时候用游客熟悉的家乡话表达就会更加直截了当、清楚明白。

导游员在有条件的情况下应该巧妙、灵活地进行语码转换，以使导游交际收到更加理想的效果。

实际上，上述的导游对象的各种不同因素不是单独的，而是有机地融合于一处，共同影响着导游辞的调整与表达。在导游讲解过程中，只有综合地考虑这些因素，导游讲解才会取得预期的理想效果。

三、根据导游现场的主客观因素灵活调整导游辞

指根据讲解时的各种具体状况对导游辞进行变更，主要是要根据游客的反映、兴趣等主观因素以及游览的时间长短、不同季节、不同的气候条件以及不同的游览路线等客观因素对成型的导游辞进行再加工，使导游讲解更具有适应性。

1. 主观因素

游客的反应。根据游客的种种具体反应调整导游辞，主要是根据游客的兴趣焦点以及好恶爱憎等方面的心理倾向对成型的导游辞进行删减或充实，使讲解收到理想效果。

有时候导游员可以控制游客的反应，甚至可以引导游客的反应朝导游员所希望的方向发展。

游客的兴趣爱好。游客具有不同的兴趣爱好以及不同的心理偏向，导游员也要根据这些情况选择使用游客最容易理解、接受的讲解内容和语言表达方式。

比如，游览故宫，游客的兴趣或者是故宫的历史，或者是其建筑艺术，或者是其文物古玩，或者是明清宫室的轶闻趣事，或者只是想对其作一般性了解……

导游员在了解了这些情况之后，应该对导游辞的表达重点适时进行调整，以满足不同游客的不同兴趣。

2. 客观因素

时间。根据游览时间调整导游辞，主要是根据特定游览活动的时间的长短对导游讲解内容进行详略得当的安排。比如游览时间长，可以讲得详细一些，反之讲得简略一些。

路线。根据具体游览路线调整导游辞，主要是怎么走怎么讲。对同一个景点，如果旅游路线不同，具体的导游辞也要相应调整。比如，同样是游览天坛，带游客从南门进入，首先看到的是圜丘坛，就应该从圜丘坛讲起，然后是皇穹宇、丹陛桥、祈年殿等；若带游客从西门进入，就先从天坛的植被讲起，然后是斋宫，再是圜丘坛、皇穹宇等景点。

气候。根据具体气候情况调整导游辞，主要是根据特

定游览活动的天气情况灵活变化讲解。这其中有两个方面，一是针对同一个游览景观，根据风雨阴晴等不同的天气变化，导游辞也要有所变化；二是针对同一个游览景观，冬天有冬天的说辞，夏天有夏天的讲法，春天突出春天的特点，秋天讲出秋天的个性。

导游员在讲解过程中，要根据天气的具体情况即时调整导游辞，特别是对风雨霜雪等天气要给以适当的美化，以消除游客的一些顾虑，并能振奋游客的精神，激发游客的兴趣。

在实际导游过程中，游客游览时的气候状况会有晨昏、晴雨、季节等方面的变化和不同，导游员的讲解就要根据具体情况对导游辞进行适当调整。比如：“有时尽管是导游同一个地方，因天气不同，导游的角度也应有所不同。如果是导游桂林漓江，若遇晴天，就讲‘奇峰侧影’；阴天，就讲‘云雾山中’；若是遇上倾盆大雨之时，就该讲‘漓江烟雨’了，使得在不同天气条件下游览的游客都能领略到漓江风景的诗情画意。”

四、根据特定语境中的突发情况进行灵活发挥

根据特定语境中的具体情况进行灵活发挥，主要就是要因地制宜，因时制宜。

1. 因地制宜

因地制宜就是面对一些突发性的、消极的情况要善于随

机应变，灵活应对。比如，旅行车在一段坑坑洼洼的道路上行驶，游客中有人抱怨。这时导游员即景生情地说：请大家放松一下，我们的汽车正在给大家做身体按摩，按摩时间大约为 10 分钟，不另收费。使得游客忍俊不禁。这位导游员借题发挥，一定程度上化解了不利因素，赢得了主动。

2. 因时制宜

有一个因时制宜的例子。由于气候原因，客人们乘坐的飞机改为第二天从上海飞往西安，很多游客都很扫兴。这时候导游员不失时机地说：航班虽然延迟到明天离开上海，却给我们提供一次难得的机会。我们可以利用这个机会，去一下我们一直想去却没有时间安排去的苏州了，这样在您的旅程上又将增加一个城市，在您的记忆里和相册上还可以留下“东方威尼斯”的情影。结果日程的非计划性改变得到了大家一致的谅解与支持。

这种机智的发挥必然会使游客的情绪重新高涨起来。可见，在实际导游过程中，经常会遇到许多意外的难题，如果能够根据具体情形巧妙地进行灵活发挥，往往能够消除游客的不满情绪，调节、活跃气氛，创造出种种意想不到的情趣。导游员的这处努力必然会得到游客会心的理解，也必然会缩短自身与游客的心理距离。

第二节 导游辞表达技巧

一、置疑法

导游辞中的置疑技巧，就是巧妙、精心地调遣技巧疑问句来设置疑问的方法。虽然疑问句在导游讲解中的使用十分普遍，但是，并不意味着可以将任何一种疑问方式随便用于任何一种场合，也不是任何一种疑问方式都表示疑问。所以，要想使某种疑问方式具有鲜明生动的效应，使导游讲解收到理想的表达效果，就必须根据导游辞所表现的特定的情景以及特定语境中的表达需要，精心地选择各种疑问方式。

所谓技巧疑问句，就是指那些能够在特定导游辞中营造气氛，使讲解内容、讲解要点得到突出强调，使表达讲解生到别致、情趣盎然的疑问句。主要有设问、反问、正问、奇问、疑离等五种。

1. 设问

设问，一般的要点是自问自答。但是也不尽然。位于导游辞开头或中间的设问句一般需要回答；位于末尾的设问句可以回答，也可以不回答，将答案留给游客思考。

设问的分类可以从两个角度进行。从设问的位置划分，可以分为位于开头、位于中间、位于末尾三类；从设问的对象划分，可以分为自问、顺着游客的思路问、直接对游客发

问三类。

2. 反问

反问，最重要的特点是以否定形式或肯定形式进行无疑而问，着重表达各种确凿无疑肯定或否定的主观看法。导游辞中，反问主要是用于导游员对各种景观或相关事物的主观评论之中。

根据反问的位置，可以分为居于开头、居于中间和居于末尾三类；根据反问的语义价值，可以分为肯定和否定两类；根据反问的功能，分为评价和回答两类。

在导游讲解过程中，反问常出现的位置主要在中间和末尾，位于开头的比较少见。这种情况比较好理解，一般情况下，很少会有导游员开始就直接以反问句的形式讲解，总是要先与游客沟通一下。比较多见的是位于中间与末尾的反问，特别是位于末尾的反问最多见。

3. 正问

正问，实际上就是推测问，多以语气词“吧”收尾，同时常夹用“可能”、“大概”、“也许”、“恐怕”等一类表示推测、揣度语气的词语。正问的特点是：正问的答案就在问句的正面，不论是肯定还是否定，都是如此，人们从正问的正面可以得到明确的答案，所以没有必要回答。有时，正问之后也有回答，但是其回答的重点并不在于回答，而是在于进一步肯定事实。

使用正问的前提有两个，或者是假设与被游览对象相关的事实就是如此，或者是假设游客的情况就是如此。

正问，根据其对象不同，一般分为针对被游览客体的正

问和针对游客的正问两类。在导游讲解过程中比较常见的是针对被游览客体的正问。

正问除了具有收拢游客注意力、使讲解重点更加突出的作用之外，还具有更加明显的心理暗示作用。这种暗示具有引导游客针对被游览景观进行有效思维的作用，也具有规范游客思路、保证讲解有效进行的作用。

可见，正问具有十分明显的表达效果。不论是针对被游览客体的正问，还是针对游客的正问，若能巧妙使用，都可以使表达中的陈述或抒情变得委婉含蓄，给人以情义绵绵不绝、言有尽而意无穷的美好感觉；也能唤起游客的强烈共鸣，使导游讲解收到最佳效果；还能有效地缩短游客与被游览客体之间的心理距离，使导游员与游客达到更有效的沟通。

4. 奇问

奇问，是无须也无法回答的并且可以使导游辞情趣盎然、富有诗意的奇特的提问技巧。

奇问根据其位置可以分为首位和尾位的奇问两种；根据对象不同可以分为对人文景观的奇问和对自然景观的奇问两种。

奇问所置的问题虽然奇绝，但无一不运思奇巧，情趣盎然，具有较强的抒情性。所以，奇问形式能够积极地营造导游讲解中的极富情趣、极富诗意的意境，给人以生动别致、意味隽永的美感享受。

5. 疑问

疑问，是把浑然不可分的若干个表达项巧妙地用“选择问”或“疑离性并列陈述”的形式进行无疑而问，疑离出来

的选择问项或选择陈述项无须也无法选择。其目的在于细腻地表现人们的复杂的感受，从而深化导游辞的意境。

疑问根据其语气的不同，分为选择性疑问和疑离性并列陈述两类。一般情况下，在导游讲解过程中比较常用的是选择性疑问。

疑问具有相当有效的表达效果，所疑问的各项实际上就是人们所进行的丰富的联想的内容。其种种联想能够渲染出一种曼妙的气氛、动人的景象，在强烈的抒情笔调中深化导游辞的意境，给人以极大的艺术美感享受。

综上所述，导游辞中的置疑法的主要作用是：

使导游讲解重点突出，结构紧凑，条理清楚，层次井然。

提醒游客注意，把游客的注意力引导到特定的话题上来。

激发游客的兴趣和好奇心，提请游客进行积极主动的有效思考，引起游客想进一步知其然的愿望。

放慢讲解速度，给游客一定的思考时间，从而使游客更加有效地接受并真正理解讲解内容。

调动游客真正参与和享受游览过程甚至参与讲解的积极性，使导游讲解收到最佳效果。

缩短导游员与游客以及游客与被游览客体之间的心理距离，使导游员与游客达到最大限度的沟通，使游客对被游览客体的认识得到深化与升华。

深化导游辞的意境，渲染一种异于寻常的表达气氛，使游客充分地得到美感享受。

二、叙述法

导游辞中的叙说技巧主要是指运用叙述性语言，在对游览客体的讲解说明中，适当穿插进一些相关的神话传说、民间故事、历史掌故以及风土人情等内容，以使导游讲解更加具有魅力。

如果说对导游语言的语音、词语、句式进行锤炼的技巧的运用可以直接收到使讲解栩栩如生、鲜明形象的效果，那么叙述法对叙述性语言的运用主要可以收到使讲解流畅自如、亲切动人、缘情感人、引人入胜的效果。

叙述性语言具有流畅性、亲切感、缘情性等一系列特点。

流畅性是指叙述性语言娓娓道来、源源不断的特征。在导游讲解中，一般所穿插的神话故事或风俗习惯往往具有相对的完整性，一讲往往就是一个有头有尾的段子，其故事又大都情节曲折、跌宕起伏，十分引人入胜，所以，流畅性可以说是叙述性语言的伴生特点。

亲切感是指导游辞中所穿插的与被游览客体有着相当密切的关系的故事或传说可以十分有效地拉近游客与被游览客体的心理距离，既可以使被游览客体增加人情味，又可以使游客十分容易找到亲近被游览客体的心理契机，从而产生对被旅游客体的感情。

这种感情甚至可以强烈到使游客对被游览客体产生留连忘返、依依不舍的眷恋之情的程度。

缘情性是指名胜古迹、山光水色、景物园林中往往蕴藏

着丰富的文化内涵，其中包含着的神话传说、民间故事、历史掌故、风土人情等内容具有极大的情结魅力，这种情结魅力有时会牵动甚至会控制游客的情感思绪，使游客或喜或悲或怒或哀或乐，可以有效地感染游客。

可见，叙述性语言与描写性语言一样，用得好，同样具有极大的艺术魅力。但是运用叙述性语言一定要注意恰到好处，不可喧宾夺主。相对于对被游览客体的讲解来说，所穿插的叙述性内容只是绿叶，是为了进一步突出讲解的主体——被游览客体，所以切忌盲目穿插，随意插叙。

旅游景观大别为自然景观和人文景观两种。在这两种旅游景观中，往往蕴涵着大量的神奇美丽、抑恶扬善的神话传说、民间典故、历史故事、风土人情等。

这些神话传说、传奇故事以及种处风土人情往往通过对一物一景的叙述，或歌颂神力的伟大无比，或劝人为善、净化身心，或使人戒除恶念、知足长乐，或歌颂劳动人民的勤劳与勇敢，或歌颂劳动人民的聪明才智，或歌颂正义对邪恶的战胜，或歌颂各民族的和睦团结，或鞭鞑统治阶级的骄奢淫逸，或抨击奸佞小人的狡诈阴险，或暴露各种丑陋与阴暗……

这些故事往往语言生动，情感丰沛，内容丰富，趣味性强，对游客具有较强的吸引力，能够极大地陶冶人们的道德情操。所以，导游辞中往往穿插有大量的这类内容，这类内容也往往能使讲解出彩生辉，收到极好的效果。在导游讲解中一定要巧妙选择这类内容，精心设计，入情入理地加以运用。

导游辞中对叙述性语言的运用，主要包括神话传说、民间故事、历史掌故、风土人情等四方面的内容。

1. 神话传说

神话传说既多见于寺庙宫观、皇家建筑等人文景观，也多见于名山大川等自然名胜。

人文景观中的神话故事。见于人文景观中的神话传说主要有追本溯源式、劝戒式、附会式等多种。在导游辞中这类内容往往俯拾即是。

这些神话故事的叙述使游客对这些本来比较生疏并有些虚幻的宗教内容有了进一步的了解，对特定景点的认识与了解也得到了进一步的深化。

自然景观中的神话传说。见于名山大川等自然景观中的神话传说，主要有追本溯源式、功绩追述式、依物象形式等三类。

名山大川，山光水色，神奇异常，或雄健壮美，或柔顺秀美，或惊险奇美，能给人以巨大的美感享受以及极大的心理震撼。人们往往寄情于山水，将一些美好的理想与信念移情于山水，大量的山水神话故事正是体现了人们的这种思维走向，也成为丰富游客审美感受的源泉。

在山水风光的导游辞中，往往会附有大量的这类神话传说，可以引起游客极大的兴趣。但是要注意其内容不可过多过滥，否则就会有盲目攀附的嫌疑，不仅不能收到良好的表达效果，反而会引起游客的反感，甚至于影响导游讲解的有效进行。

2. 民间故事

民间故事主要是指那些在真人或真事的基础上加以演义的故事，这些故事似真非真，似假非假，真假交混。

旅游应该是没有负担的休闲，得到最率真的愉快。出去一趟归来，如果心头沉甸甸的，这就不是我们去旅游的目的了。……他说，在旅途中在对许多人文遗存进行观摩时，他相信大多数人喜欢民间传说中的故事，这些故事往往成为被关照被观摩的对象。

因为民间传说有着令人愉悦的想象，而拘泥于历史的真实，会有一种心理的负荷。一般的游客宁可信民间传说之有，而不会去探究历史遗存之虚实。有时旅游中虚无的东西倒是会成为一种实在的美。

在如今的许多历史纪念地，似真非真、似假非假的“文物”边上的游客照样摩肩接踵，成为重要的旅游吸引物。导游辞中对民间故事的引用，往往是将重点放在它们所具有的极大的人情魅力以及人文精神之上，主要目的是寻求附着在民间故事本身的巨大的人文情感情结。

导游辞中对民间传说的引用主要有附会式和寻踪式两类。

虽然这种对人类自身创造能力和智慧的肯定是通过一种牵强附会式的表现来实现的，但是人们并不愿意将其视为无稽之谈。因为这种附会所依附的特定景观以及其中所传达出的文化信息更为重要，列能引起人们的兴趣，也更能给人们带来奇妙的审美享受。在游览中，游客往往会以极大的热情接受这类美好的内容，这类传说也往往会给游客留下极其深刻的印象。

寻踪式的民间传说与游览景观之间互相辉映,相辅相成。民间传说因为有了这些人文化的景观作信托,似乎就有了某种可感知性,也有了一定的可信性。而特定景观也有了这些动人的民间传说,不仅使其本身积淀了一层人文精神,从而具有了活生生的灵魂,而且也往往声名大振,带给游客的审美感受也更加有震撼力。

民间传说与神话故事是有区别的。神话故事虚幻飘缈,完全不能与常规等同,人们也非常清楚它的神秘性以及所具有的不可证实性。而民间传说则大多与真人或真事相关联,多多少少会有真实性在里面。而且经过人们巧妙地牵强附会或有机编排,其中包含了人们的许多美好愿望与情感。

在名胜古迹中这类民间传说十分多见,讲解时要恰当把握分寸,要考虑到游客的特定文化心理背景,尤其是要注意把握这一类民间传说中所积淀着的民族文化心理流向,注意把握其中所传达出的特定时期的人们价值观念以及情感取向,做到真正使游客感动生情,浮想联翩,在感慨万千之中,既身游又神游,从而得到极大的审美享受。

3. 历史掌故

历史掌故主要是指附着在游览景观之上的某一历史过程、历史事件、名人足迹等史实。这些史实能使游览景观产生名人名事效应,在导游辞中巧妙穿插,往往能成为游客某一特定游览活动的亮点。附着在游览景观上的历史掌故,有古代的,也有现代的,但一般都以古代的为多。

穿插这些掌故使对游览景观美景的描述更加有说服力,也使游客对游览景观的感受更加直接、具体。

导游辞中这类历史掌故的有效穿插会对游客产生极大的吸引力及亲和力。在导游辞中，一方面要注意对游览景观中这类素材的开掘、整理以及巧妙的运用，另一方面也要注意对这类素材的使用不宜过多过滥。

名人效应虽然对被游览客体具有积极的张扬作用，但是这类素材用得过多过滥，也会产生相反的效果，会有滥贴标签、盲目攀附的嫌疑。这样反而会使游客心生厌烦，甚至产生躲避的心理。所以导游辞中对这类素材的引用一定要把握合适的“度”，要以情感人、因物生情为原则，将这些积极的、有效的内容用到讲解的刀刃上，使它们在导游辞中起到画龙点睛的作用，使它们成为讲解中的亮点。

4. 风土人情

风土人情是一个民族或一个地区的人们的历史文化以及社会生活习惯的缩影。风土人情是一个综合性文化概念。它一方面反映了某一地域的特定的历史、政治、经济等文化特征，也反映了在特定民间信仰中所蕴涵着的民俗文化心理，另一方面更反映了某一特定区域人们的生活习惯、婚丧礼仪、岁时节庆的文化习俗等等。

穿插在导游辞中的风土人情世故不是抽象的，而是具体可感知的，成为游客可以直接接触和观赏的对象，会给游客提供直接参与的机会，会有效地缩短游客与被游览客体之间的心理距离，从而使游客对被游览产生亲切感，加深对被游览客体的文化内涵的理解，使游客对它们的认识上升到一个新的高度。

丰富多彩、不胜枚举的风土人情不仅在汉民族中普遍存

在，在少数民族中也俯拾即是，可以说是一个取之不竭、用之不尽的导游讲解资源宝库。通过对其的介绍，不仅能丰富游客们的文化知识和生活阅历，而且能使游客在旅游中经历生动、愉悦的文化体验，从而获得巨大的美感享受。

三、描绘法

描绘法是指在导游语言中充分运用各种具有并体现着美感性的语言表达形式的方法。描绘法对形成导游语言的美感性具有十分重要的意义，如果游览景观美不胜收，而导游辞却平淡乏味，试想那将给游客留下多大的遗憾。

导游语言中运用描绘法 就是一定要保证其具有美感性。其美感性主要是指导游语言所具有的能使游客从中得到美的陶冶和享受的特质。如果以导游辞为着眼点，导游语言描绘法的美感特征主要表现在描绘性语言的藻丽美等方面。

这些修辞技巧的巧妙运用会使导游辞产生生动别致、栩栩如生、情趣盎然的美感，使导游语言具有极大的艺术感染力。

在一篇成功的导游辞中，往往不是只有一种单独的描绘方法独挑大梁，也不是只表现出一种美感效果，而是经常巧妙地将各种描绘技巧以及各种表现手法熔于一炉，从而使导游辞表现出多方面的美感特征。

一个有经验的导游就能将看似呆板的建筑说得气势恢弘，把静态的山水说得活灵活现。导游员如果能对游览景观进行精彩与巧妙的描绘 就能最大限度地满足游客们对美的、

艺术的、自然的事物的爱好。

四、缩距法

缩距法是指通过调遣语言和非语言的各种因素来缩短导游员与游客以及游客与被游览客体之间心理距离的方法。缩距法包括两个主要内容，一是缩短导游员与游客之间的主观心理距离，二是缩短游客与被游览客体之间的客观心理距离。这里只讨论一下缩短游客与被游览客体之间的心理距离的技巧。

缩短游客与被游览客体之间的心理距离，就是通过各种方法的运用把游客与被游览客体巧妙地联系到一起，使游客对特定被游览客体产生亲近感。缩短游客与被游览客体客观心理距离的方法有很多，主要有设身处地、引导游客参与、巧设悬念等三种。

1. 设身处地

设身处地主要是直接把游客放到游览景观之中，把游客与被游览客体直接联系起来，使二者水乳交融，浑然一体。

导游辞中这种设身处地地将游客纳入游览景观的技巧，寓娱乐于解说之中，真真假假，假假真真，诙谐幽默，妙趣横生，可以营造出十分轻松愉快的气氛，可以激起游客的兴趣，对游客有着较大的吸引力。

另外，设身处地的方法也可以用于导游交际的各个环节。如果一个导游员能够站在游客的角度，设身处地地去思考问题，解决问题，那么必然会给游客提供高质量的服务。

比如，某旅游团由成都乘大巴前往九寨沟观光。途中，汽车抛锚，前不着村，后不着店，深秋的气温又很低，四个多小时过去了，车仍然没有修好。天色渐晚，游客们又急又饿，有些游客甚至气急败坏地发牢骚，气氛紧张得几乎到了一触即发的程度。

这时一直千方百计地帮助司机修车的导游员立即停止忙碌，开始不失时机地安慰大家。他说：“大家请注意，我很理解大家的心情，我和大家一样也是又急又气，我也没有吃饭，可是我不能发火，不仅不能发火，而且还要忙着解决问题，还要一直想着怎样安慰大家。我也不愿意车坏，如果您是导游员，您会怎样做呢？我现在已经是黔驴技穷了，请大家给我出出主意吧。……我觉得我们的当务之急是怎样摆脱眼前的困境。看来车是一时修不好了，我们应该想办法让大家忙离开这里。我的安排是这样的：大家分批搭乘别的旅游车到九寨沟，全陪先生随第一批游客搭车走，赶到九寨沟，调救援车来救援。我将搭乘往我们这里开来的那辆摩托车到前面的小镇给大家弄一点吃的东西来。其他游客请到车上等候，请注意保暖。大家都忍耐一下，只要我们密切配合，今天晚上大家都能到达九寨沟，当然我将是最后一个到达的人。如果能够得到大家的理解和配合，我将衷心地感谢。”

遇到这种情况，需要导游员运用各种能力解决问题，摆脱困境。但最重要的是首先要说服游客保持冷静，取得游客的理解和配合。这位导游员能够比较容易地说服游客，最主要的原因是他将自己与游客紧密联系起来，即把自己放在了游客的位置上了，又把游客放在了自已的位置上了，并且

真诚地向游客求救。

实际上，导游员运用了解释、安慰、说服等方法以及各种表达技巧，并且显而易见的是运用这种双向的设身处地方法取得了良好的效果，得到了游客由衷的理解，也得到了游客真诚的支持。

最后，值得强调的是，在导游讲解过程中有很多现成的情境可以随时巧妙地通过设身处地的方法与游客联系在一起，导游员的这种意识一定要十分明确，否则就会白白地放过很多能够有效增加表达效果的机会。

2. 引导游客参与

引导游客参与包含有两方面的内容，一是引导游客亲自参与，直接融入到被游览客体之中；二是引导游客直接参与到讲解之中。

引导游客亲自参与就是根据讲解内容，不失时机地让游客自己做，亲身体验讲解的内容。

这些缩短游客与被游览客体之间心理距离的方法都可以引导游客亲自参与到特定的游览活动中，使游客有机地融入到被游览景观之中，这样的导游解不仅富于趣味性，而且也有着较强的吸引力。

引导游客参与讲解，就是结合讲解内容提出问题，在引导游客参与的同时，也将游客的应对思路等纳入讲解之中，使之成为讲解的有机组成部分。

引导游客参与，不论是引导游客去做还是去说，都真正将旅游的主体——游客放在了第一位，也真正发挥了游客的主观能动性，使游客享受到了被真诚接待、被理解、被信任

的乐趣，这样游客对导游员的敬意也会油然而生，就会积极主动地与导游员配合，使游览活动取得圆满成功。

对导游员有意识的引导，游客一般会积极响应，并会以高涨的热情参加，从而往往能够在导游讲解中掀起高潮，甚至会使游客对这一景观的印象保留永久。

此外，调动游客参与的积极性，也能够调节交际气氛，调整讲解节奏，激起游客对游览景观的盎然兴致，使导游讲解得以高质量、高效益地进行。

3. 巧设悬念

巧设悬念就是在导游讲解过程中，结合具体讲解内容，将一些较有意义或饶有趣味的问题提出来，但不做解答，先留给游客观察、思考，在导游讲解即将结束时，再将答案揭晓。

缩短游客与被游览客体之间心理距离的种种技巧主要是强化一种此情、此景、此人的意境，使游客真正地亲身体会、亲自感受，使旅游过程充满情趣、充满魅力，使游客在与被游览客体的交汇融合中享受真正的美感。

4. 巧妙强化现场感

强化现场感就是使用一些现场感极强的表达方式进行讲解，主要有使用具有鲜明现场感词语、具有鲜明现场感的导引语、进行现场操作提示语和进行面对面的真交流等四种手法。

具有鲜明现场感词语。主要是指导游辞中的现场时间名词、时间副词以及近指代词等等。时间名词主要有：现在、今天、刚才、此时此刻等等；时间副词主要有：刚、刚刚、

正在、立刻、马上、将要等等；指示代词主要使用近指代词，如：这、这里、此、此处、这会儿、这么、这样、这么样等等。

现场导引语。主要是指对游客的引导或提示游客的一些用语，比如“请大家往上看”“请大家顺着我手指的方向看”“现在大家看到的是……”“现在我们所处的位置是……”“我们面前的……”“映入我们眼帘的就是我们神驰已久的……”等等。

此外，还有引导游客台与的导引语，如“请大家试着……”“现在请大家猜一猜……”“哪位朋友愿意（做）……”等等。

现场操作提示语。现场操作提示语有两种：一是指附着在导游辞中的具有指示作用或指导导游员现场操作作用的说明用语，二是指提示游客操作的内容。

在导游讲解过程中，导游员特别要注意巧妙地利用各种主客观条件不失时机地对游客进行提示，这些提示既能够有效地缩短游客与游览景观的心理距离，也能够有效地缩短导游员与游客之间的心理距离。

面对面直接交流。主要是在讲解时巧妙地将游客纳入讲解过程中，主要是通过询问、确定或提醒、提示等方式来实现。现场的面对面的询问就是根据游客思路和询问和直接提问向游客的询问。

面对面的假定就是导游员主观推断游客怎么怎么样了，主要采用揣度性语气。面对面的提醒、提示就是强调要游客注意什么。其主要表达方式有“来到（讲到）这里，大家可能会问……”“……大家一定会产生这样的疑问……”“您有

没有……”“……一定……了吧”“……也许……吧”“……也许已经……”等等。

五、升华法

升华法就是在对被游览客体的讲解过程中，针对特定的讲解内容巧妙地进行切合讲解主题的发掘引申、点化概括，使讲解主题得到强调突出的技巧。

一般来讲，升华法主要有发挥引申、剖析内涵以及强调突出等三种方法。

1. 发挥引申

发挥引申就是对特定景观中所蕴涵着的特定理念、道理或情感进行发挥、引申，使游览景观的个性特征得到突出，使游客的认识上升到一个新的高度。

根据发挥引申的对象不同，可以分为理念发挥和道理发挥两类。

道理发挥主要是指导游员根据游览景观的特点，对其中所包含的人文道理进行恰当的主观发挥。

点化道理，睹物生情，抒发对社会、对人生的众多感慨，往往情真意切，生动感人，可以引发游客进行深一层次的思考，具有积极的正面引导以及教育意义。但是，这种道理发挥在导游讲解中要水到渠成，恰到好处，不能牵强附会，也不宜过多，否则就有说教的嫌疑，以致引起游客的反感。

2. 剖析内涵

剖析内涵的点化方法主要是指对景观本身所蕴藏着的深

刻内涵或所包含着的典故进行深入分析与剖析，从而引起游客的深入思索，并给游客以深刻的启迪。

对景观自身所蕴涵着的深刻含义进行的剖析充分揭示了特定景观的一系列特点。这些特点本身都具有一定的知识性，不仅使游客在潜移默化之中受到了中国传统文化的熏陶，而且使游客对特定景观的了解上升到一个新的层次，认识更加深入，印象也更加鲜明。

3. 强调突出

对讲解内容进行强调突出式的点化实际上与上文中导游语言的如设问、反问、正问、奇问、疑离等置疑方法，以及与发挥引申、剖析内涵等方法相通的。

此外，可以通过突出特定景观的特色，来强调突出它所具有的独特个性。可以说，特色和个性是旅游景观的生命，特色和个性越鲜明，游览价值就越高，文化地位就越稳固。所以，导游辞创作中一定要注意挖掘特定旅游景观的特色和个性。

特定景观的个性和特色是一篇导游辞中的重点表达内容，如果把握得准确，挖掘得深刻，视角新颖，表达巧妙，就往往会成为一篇导游辞中的亮点，使导游讲解上升到一个新的意境，使游客因受到启示而产生一种深刻的文化顿悟。

比如，各有其性的山光水色或代表性的景观，像泰山的雄伟、华山的险峻、峨眉山的清秀、庐山的瀑布、雁荡山的巧石……在导游辞中要重点强调。

对各个自然风景区的特点也要注意总结，像黄山四绝：奇松、怪石、云海、温泉；张家界五绝：秀丽、原始、集中、

奇特、清新；岳阳楼四绝：楼、记、书法、雕刻，等等。

对一些文物古迹，更要深刻挖掘其文化特色，即使是有些人们十分熟悉但仍未在导游辞中总结出特色的景观也要注意重新总结。

比如，关于长城有很多版本的导游辞，但是至今还未发现一种导游辞对长城的“世界上最大的古代人工军事防御工程”这一特点进行突出强调并刻意发挥的，总是拘泥于其为“世界七大奇迹之一”“人造卫星上可以拍到的世界两大人工工程之一”等等。当然这些特点也很重要，但是若连提都不提“世界上最大的古代人工军事防御工程”，那就不能不说是一个缺憾了。

更有些冠以“八达岭长城”之名的导游辞，从进入关沟开始讲起，讲到旅游车开到八达岭或者说刚讲到八达岭就结束了，而八达岭长城本身则草草带过了事。

再如，关于北京故宫的导游辞也有很多版本，但是却没有一个版本对故宫的各个特点进行比较全面的总结与发挥的，像“世界上最大的古代木结构宫已工代赈建筑群”“中轴对称、左祖右社的建筑格局”“左祖的位置现在是什么”“右社的位置现在是什么”等等，这些问题应该引起相关人士的重视。再像宗教寺庙，总是体现着一定的宗教文化价值、建筑艺术特色，除了挖掘这些因素外，还要重点挖掘一些为其他寺庙所不具备的特色。

综观上述对导游辞进行加工的诸多修辞技巧以及置疑、叙说、描绘、缩距、点化等一系列表达手法可以看出，它们的动用都具有自然和谐、水到渠成的特点。

首先,要根据讲解需要对各种技巧和手法进行灵活调遣,再有效的技巧和手法如果与导游语用脱节,也不会产生任何积极作用。

其次,运用时各种技巧和表达手法应融会贯通,尽可能有机地统一在一起,这样才能相得益彰,使导游讲解流彩飞扬,使导游交际收到最佳效果。

第三节 导游交际对导游员的主要要求

一、对导游员的总体要求

作为一名导游员,必须具备优良的素养。比如,良好的职业道德、优良的心理素质、合理的知识结构、多方面的综合能力等等,这些方面是导游员为游客提供优质的接待服务的前提条件。

只有这样,导游员才能既充分发挥自身的积极性并且使自己能够胜任导游服务这项工作,又能充分满足游客的各种需要,使游客享受到高水平的导游接待服务。下面予以分别讨论。

1. 良好的职业道德

导游员良好的职业道德素养的主要内容是热爱祖国,情操高尚,遵纪守法,敬业爱岗,其中最重要的是遵纪守法,敬业爱岗,热爱导游工作,为游客提供真诚的服务。

导游工作是非常辛苦的,如果没有良好的职业道德,就

很难胜任这项艰苦的工作。

导游员的工作在常人眼里就是陪同客人游山玩水，吃吃喝喝，不用花钱就可周游中国，甚至到国外跑跑，蛮不错的。其实，其中的辛劳却是常人难以想象到的。少行李，丢护照，客人生病，各种各样甚至是苛刻的要求，要解决好这些问题需要导游付出大量艰辛的劳动，而且还需要相当的学识与智能。

每一位优秀的导游都是任劳任怨地工作着。客人突然生病，导游要陪着上医院，有时还要陪夜，忙到凌晨两三点钟，第二天还要接着带团旅游。一位优秀的导游，常常忙得吃不好饭，睡不好觉，根本顾不上自己的小家。

可见，导游员必须有很强的事业心，必须具有献身精神，才能搞好导游工作。这要求导游员既要以身从事的导游工作而自豪，又要甘于平凡，耐得辛苦，更要善于全作。只有这样，导游员才能胸中有游客，一心为游客着想，时刻以游客的利益为重，才能使其与游客之间的距离的缩短有了基础。一个有着良好的职业道德的导游员，才能将游客放在第一位，才能胜任这一项艰苦的工作。

遵纪守法说起来好像很空，实际上这一点是与导游员怎样提高自身的素质密切联系在一起的，是与导游员怎样对待游客密切联系在一起的。

导游员自身的素质高，就能受到游客的尊重；导游员真诚对待游客，也会受到游客的尊重。对一个导游员来说，还有什么能与得到游客由衷的敬重相比的呢？

这里分析一个导游员对待回扣问题的案例。大家都知道，

有一些商店的人专门找旅游团导游员，做导游员的工作，要求往自己的商店带游客，条件当然是高额回扣。但是导游员坚决不答应，这时商店的人就将一个红包塞给了导游员，希望导游员“关照”。这位导游员当着游客的面将红包退还了，说自己与游客相处得亲如一家，怎能做对不起家里人的事。

实际上这正是一个合格的导游员应有的表现，是一个合格的导游员具备良好的职业道德的反映，只是在当前的情况下，这样的导游员太少了。对这样的导游员，游客怎能不心生敬意？怎能不积极主动地配合导游员的工作？这样的导游员的导游工作怎能会不是高质量的完成的？

2. 优良的心理素质

导游员还要有良好的心理素质。

思维方面，注意培养自己的思维质量，使自己的思维尽可能敏捷、缜密，尽可能具有深度、广度，具有灵活性、独立性、清晰性；尽可能避免思维的肤浅、粗疏、狭隘、呆板、因循和紊乱。

意志方面，使自己尽可能具有自觉性、果断性、自制力和坚韧性等积极品质，尽可能克服盲目性、冲动性、脆弱性、顽固性等消极品质。

情绪方面，导游员一定要善于自我控制情绪，善于冷静地进行思考，保持自信、沉着以及心态持久的平衡，目的是为了在各种情况下都能做出积极的、恰当的情绪反应，避免消极的、不恰当的反应，更要避免在导游过程中有烦躁、不耐烦、敷衍了事等消极表现。

有旅游工作者总结出了旅游工作者进行情绪状态自我调

节的 14 种方法：想象控制法、想象演习法、联想矫正法、姿态矫正法、全神贯注法、矛盾取向法、延缓反应法、自我强化法、补偿调节法、宣泄调节法、深层分析法、自我暗示法、放松训练法、简易入静法等等。

导游员在导游过程中经常会出现一些不顺畅的事情。这时候，导游员特别要注意控制自己的情绪。这一点十分关键，否则，自己出现不良情绪反应是小事，控制不住游客的情绪、使事态扩大、给导游工作造成不良影响才是大事。

比如，某个旅游团在哈尔滨结束了冰雪之行，抵达机场准备乘飞机返回北京时，被告知飞机因天气原因要延误，过了三个小时，又被告航班取消。这时候，游客十分气愤，有人发牢骚，有人骂街，有人冲着导游员大喊大叫，有人与民航工作人员争吵起来。

这时候，导游员尽量克制着自己的情绪，什么也不说，先是热情地给大家要来热茶水，然后才耐心地劝解游客，说：“大家的心情我完全理解，我也与你们一样着急。但今天是因为下雪飞机停飞的，我想大家谁也不愿意拿自己的生命开玩笑吧。”

“今天晚上，我们先回市区品尝我们本来没有时间品尝的飞龙宴，然后，可以去夜游索菲亚大教堂，并且松花江边的五彩冰灯的夜景会再次给我们带来惊喜的。”

当然，最后导游员达到了劝解的目的。这位导游员的成功主要是在于恰当地控制住了自己的情绪，并且也巧妙地控制并有效地左右了游客的情绪。

兴趣方面，一方面要培养对自己的导游职业以及本职

工作的兴趣，热爱本职工作，并适应工作环境和对象，使自己在一系列的努力中获得成功，这样就能在一定程度上克服繁杂琐碎的导游工作带来的枯燥和厌倦心理。另一方面，还要培养和发展职业外的兴趣、爱好，使自己的兴趣广泛，这样能有效地丰富知识，陶冶情操，提高素养。

兴趣广泛是导游员进行成功导游的基础，也是缩短导游员与游客的心理距离的基础。兴趣单一的人知识面往往较窄，也往往不能胜任本职工作。

个性品质方面，要培养开朗活泼、勇于克服困难、坚毅果敢、任劳任怨、不卑不亢、善解人意、善于调节气氛、幽默机智等积极品质。

总之，旅游工作者，特别是导游员，要具有成熟而健康的心理素质。

3. 合理的知识结构

导游工作的综合性要求导游员的知识结构比较特殊，总的要求是导游员的知识结构必须具有合理性。其合理性一方面要求导游员的导游基础知识、导游专业知识、与导游业务相关的边缘性知识必须齐备，形成三位一体的格局；另一方面还要求导游员对新知识不断地吸收、不断进行知识更新。

导游基础知识要求功底扎实，涉猎广泛，包括历史、地理、语言、文学、写作等学科的知识。导游专业知识要求重点掌握，娴熟运用，包括旅游学、口才学以及宗教、建筑、民俗、民族等文化学科的知识。与导游业务相关的边缘性知识要求密切关注，力图拓展，包括社会学、心理学、公共关系学、新闻传播学等学科的知识。

导游员掌握了一定的导游边缘性知识，在解决实际问题时就有可能找到新的思路，其综合能力就有可能得到充分发挥。导游员在解决实际问题的能力上有差别，原因是多方面的，但其中的一个原因就是导游员在边缘知识的掌握和运用上存在着明显差别。

一般来说，对导游边缘知识掌握得比较好的导游员，他们的视野往往比较开阔，点子往往比较多，解决实际问题的能力也比较强。

4. 多方面的综合能力

导游工作的综合性也要求导游员具有多方面的综合能力。导游员的综合能力包括用智能力与实践能力两种。

智力能力方面，主要是要不断提高观察力、思考力、理解力、想象力和记忆力。在这些能力之中，最重要的是提高思考力，就是要充分发挥出创造性思维的才能，能够有效排除思维障碍，拓展思维空间。在能够进行正向或单向或静态或单线式或趋同性思维的同时，也能够善于进行逆向或多向、或动态、或发散式、或求异性思维。这样对在导游过程中遇到的一些突发性问题就能够游刃有余地加以解决。

实践能力方面，主要是不断提高交际能力、表达能力、应变能力、组织协调能力以及身体适应能力。

交际能力，对导游员来说是一种相当重要的能力。导游每天都要与各种各样的游客打交道，必须具有一定的社会活动能力，善于交际，既要能够接近别人，又要使自己容易被人信任，只有这样才能与游客建立起良好的人际关系，与游客之间的心理距离就会自然缩短。

表达能力，对导游员来说是另一种更加重要的能力，包括书面表达能力与口头表达能力。书面表达能力中最重要的是编写导游辞的能力。口头表达能力中最重要的是精通业务，能说会道，把握较高的导游技巧。导游员引导游客参观游览，并要不断地进行解说，如果没有较强的口头表达能力以及较高的导游技巧，就会无法胜任其导游工作。

应变能力，对导游员来说也是一种十分重要的能力，是指冷静、灵活地处理突发情况或意外情况的能力。导游过程中，实际情况往往会与原计划有些出入，导游员也会经常面对一些意外情况，这就需要把原则性和灵活性结合起来，在不违反原则的情况时，能够遇事不慌，处事冷静，顺利解决各种棘手的问题。

在实际导游过程之中，导游员往往会遇到两种常见的情况。

第一种是常常会发生与旅行团计划不相符合的情况。这时候需要导游员能够迅速地部分修正旅行团预定的旅行计划。这时候如果导游员缺乏必要的应变能力，就很可能死守条条框框，不知变通，使导游工作遭遇困难。

而如果导游员能够在不违反旅行社工作原则的情况下，将原则性与灵活性结合起来，进行积极的变通处理，不利的工作情况就会很快往有利的方向转化。

第二种是有时会出现一些突发性和意外性的事件，需要导游员在比较短的时间同拿出解决的对策，有时候一种解决方案不行，有可能需要拿出几种不同的解决方案。如果导游员具有比较强的应变能力，就往往能够将一些突发事件游刃

有余地处理圆满，从而赢得游客的理解与尊重。

组织协调能力 组织协调是导游工作的重要内容之一，导游员必须具有良好的组织协调能力。其组织协调能力主要指在导游工作职责范围内，积极主动沟通各方面的信息，调节与上下左右，特别是与游客的关系，善于与游客进行及时沟通，融洽与游客的情感，以缩短其间的心理距离，使各方面协调一致，从而提高导游工作效率。

导游员的这种组织能力实际上是得益于其丰富的知识和广泛的兴趣以及事先的精心准备，试想，导游员如果没有相关的语言文学知识以及对语言文学的浓厚兴趣甚至没有经过准备，怎么能组织游客进行填补缺字成语和古诗文的活动呢？从这里也可以看出，导游员的各种用智能力与实践能力是密切联系在一起的，并用总是综合于一处共同发挥积极的作用。

身体适应能力，对导游员来说也是十分重要的。一个导游员身体素质的好坏直接影响到他的工作质量，当然也会影响到游客的游览质量。所以在培训导游员的过程中，不但要加强职业道德、知识修养以及各种能力的培养，而且也要加强身体素质的培养。

作为一个导游不仅应该具备各种能力，而且还应该具有良好的身体素质。带团常常没有作息规律，有时候不仅会饥一顿、饱一顿，而且还有可能没有足够的睡眠时间。如果没有一个好身体，怎能禁得住这种持久的消耗。

此外，一个导游员在导游过程中有时候还要出大力，流大汗，这时候不仅需要良好的耐力，而且还需要良好的体力。

导游员良好的服务和对游客细心而又耐心的照顾，有时候是以体力为基础的，没有良好的身体素质，不可能顺利地完成任务，当然也做不好导游服务工作。

二、对导游员“说”的要求

对“说”的表达要求，就是对导游员的引导、讲解的要求，主要是指导游员的“说”要在不同的讲解环境中根据具体情况对导游辞进行一些必要的调整，使“说”有针对性、技巧性。

1. 针对性

针对性是指导游员要针对不同游客的各种特点以及各种要求，在导游内容、语言运用、服务方式、导游技巧、讲解方法等方面进行针对性较强的灵活调整，使导游服务有的放矢，高质量、高效率地进行，从而为游客提供真诚优质的服务。

在上述各个方面中，最重要的是要有针对性的实现与游客的感情共振。导游员要与游客实现感情共振，首先要站在游客的立场上接待游客，并提供富于人情味的服务。其次，要以情感人，以情动人，在导游过程中营造一种轻松、亲切、融洽的气氛，使游客能够真正享受旅游的乐趣。最后要注意尽可能与游客去共同感受。

导游员引导游客游览的景观往往是导游员去过多次的地方，而游客却往往是第一次，这样，游客与导游员之间就会有一个感觉上的差距。导游员应该以高度的责任感积极调动

自己的情绪，应表现出与游客一样的兴致勃勃；否则就会使游客感到受到了冷落，感到扫兴，就会使旅游接待失败。比如，一位峨眉山的导游员不知陪过多少个旅游团登过多少次峨眉山了，但他每次都能充满激情。他在景区清水涧一带多次遇到山猴觅食，有时候这些山猴也会发些兽性，抓伤游客，这位导游员也被抓过几次。

所以每次带游客游览时如果遇到猴群，他都会及时地提醒游客如何注意保护自己，同时也总是无比快乐、活泼地引导大家逗弄山猴、给山猴喂食，而每次也都能使游客乐而忘返。

其实，这种情景对这位导游员来说根本不新鲜了，只要导游员表示出一点点厌烦情绪，游客的勃勃兴致就会受到伤害。可见导游员与游客实现感情共振是多么重要，这一问题甚至可以提高到导游人员的职业道德层面去讨论。

2. 技巧性

技巧性主要是指导游员在导游交际的各个过程，比如在称呼、问候、介绍、交谈、置疑、应对、拒绝、引导、导游讲解之中都要讲究表达技巧。

称呼要得体简洁，问候要热情有礼，自我介绍要镇定自信、谦虚有礼、简繁得当等等。在与游客交谈或导游讲解中置疑要主动灵活，应对要巧妙自如，拒绝要委婉含蓄等等。

一个好的导游会在看似平淡的景观中通过感召、渲染与绘声绘色的描述将游客带入观赏的至高境界。

置疑的基本目的主要有两个：一是通过发问解除疑惑，获取必要信息；二是通过发问引导、规范对方的思路或言路，

巧妙地不着痕迹地规定谈话的方向。

在导游讲解中，置疑的最重要的目的是引导或规定游客的思路，以便与游客进行有效的沟通。置疑的方式有有疑而问、无疑暗示、无疑反驳等多种形式。在导游交际中主要是使用无疑暗示式疑问方式，如设问、反问、正问、奇问等。

对置疑的要求也有很多，在导游交际中置疑时主要是要胸有全局，根据表达的基本目的，针对不同游览场合以及不同游客灵活地采用不同的置疑方式。所置之“疑”要尽可能抓住表达要点或迂回抓住游客的兴奋点，以使双方的交际顺利进行。

再看应对。导游交际中应对的要义是镇定、灵活，就是要根据各种实际情况来灵活采取各种应对方式，或直言相告或诱言否定或借言发挥或反言驳斥或妙言回避，等等。

看一个例子。一位美国游客问导游：“你认为毛泽东好，还是邓小平好？”导游员以曲语回避应对道：“你能否先告诉我，是华盛顿好，还是林肯好？”这类问题若直接回答，往往会使以下的交谈变得难以把握，所以必须回避。但是回避既要巧妙又要及时，既要避开难题又不能影响交谈气氛。

而导游员的机智回答就为自己在谈话中赢得了主动权，比“无可奉告”一类的表达高明得多了。

最后看拒绝。在导游交际时，导游员会遇到游客的各种各样的问题与要求，不可能都使之得到满足，因此拒绝是难免的。遭到拒绝总是一件不愉快的事，所以，导游员要善于说“不”，要善于运用语言技巧来表达拒绝之意，以使其拒绝的负面影响尽量减少，将游客的不快减到最小限度。

拒绝的方法有很多，常见的有借故推脱、模糊多解、巧设圈套、先扬后抑、避实就虚等。

三、对导游员“看”的要求

首先，导游员要会“看”游客，主要是要细心观察游客的种种反应，看出问题，看出门道，并能够根据游客的反应对准备好的导游辞进行现场的临时性调整。这要求导游员要善于对游客察言观色，时时、事事、处处做有心人，善于发现往往容易被忽略的一些现象，善于捕捉一些有价值的倾向，及时提供正是游客所需要的导游。下面请看一个案例。

一位有经验的导游员在初次接待旅游团的时候，不一定车一开就马上开始致欢迎辞，而往往是先与团长或领队进行简单的沟通，时间大约两分钟，这时旅游车也基本上进入正常运行。而此时往往有一些游客就坐不住了，常常会迫不及待地问东问西，而这些人也往往是旅游团中比较活跃的人，他们也往往容易左右着旅游的整体情绪。

这种游客的浮出，也正是有经验的导游员期待的。导游员的开场白可以借助这些人的问题开始。导游员一定要能“看”到这些人，换句话说，导游员如果把握了这一部分游客的情绪，往往也就掌握了旅游团的主动权。

导游员常常这样说：“这位先生有点坐不住了，请问您贵姓？……噢，您姓张。张先生，很高兴认识您，我也很理解您刚到北京的心情。好，我们那就借着张先生的问题先来互相认识一下。”对“张先生”这类游客，导游员一定要“看”

在眼里，记在心里，适时引导，尽可能提供到位的服务，尽量不使他们的言行左右整个旅行团的正常活动。

此外，导游员还要会引导游客“看”，这主要是要保证游客的游览质量。而保证游客的游览质量，是一个相当复杂而系统的工程，需要导游员以及相关人员的努力。

四、对导游员帮助游客“听”的要求

这要求导游员的表达或导游讲解要对游客的“听”有帮助，以保证游客的听讲具有较高质量。在游览的过程中，游客在大多数情况下没有更多的文字材料可以参考，这也同样要求导游员采取一系列技巧，比如，多使用浅显易懂的口语、重点分解一下难写的字的结构、在讲解中多使用无疑而问的设问技巧、巧妙引导游客参与等等。

导游辞的特征是指导游辞具有鲜明的通俗易懂、亲切自然等口语风格色彩的特性。导游辞的口语化是极其重要的。导游辞多采用口头传播方式，最终目的是为了直接讲解给游客听，它必须口语化，语音、词汇、语法、修辞等各方面做出相应的调整，只有这样才能适应导游交际。

试想，如果导游讲解的书面语风格过于鲜明，文言成分较多，表达艰深晦涩，那么就会使游客在理解上产生困难。而浅显平白的口语化的讲解往往轻松、活泼、平易近人，容易被游客接受并理解。

1. 语音方面

语音方面，导游辞不仅应该朗朗上口，而且也应该易于

入耳。它必须具有口语独特灵活的音频和轻快的节奏。要达到这一要求，不仅要利用重音、语调等手段，而且还要利用音节的恰当搭配以及音节的灵活调整。比如，为了使节奏平稳，常常采取增加音节或缩减音节的方法进行调整，使音节节奏和谐匀称。

2. 词语方面

词语方面，应该大量使用浅显易懂的基本词汇、常用词汇、口语词汇，以及一些为人们所喜闻乐见的成语、惯用语、歇后语、谚语、格言警句，而要杜绝使用生冷艰涩的词语。

大众化词语既便于导游员上口讲解，又使游客易于理解接受。因为游客接受导游辞，一般情况下主要是靠听觉，大多数情况下没有文字材料可以参考，口语化的词语将有助于游客对导游辞的接受与理解，使导游交际变得轻松宜人。

3. 语法方面

语法方面，口语化的导游辞在运用现代汉语一般句法规则时往往表现出极大的灵活性和变通性，其句法格式应不拘一格，灵活多变。

口语风格的词语以及句式的恰当运用使导游解说具有了亲切自然的特点，也使导游讲解变得更加风趣幽默，从而进一步缩短了游客与导游员之间的心理距离，给游客创造了更加轻松宜人的交际环境。

4. 修辞方面

修辞方面，在一般情况下，导游讲解是导游员与游客面对面进行的口头表达，这样不可能一口气说出很多的句子。所以导游语言，特别是导游辞在句式方面应多采用清爽简洁

的短句、散句，同时还要充分调遣并综合运用整句与散句、长句与短句，使它们错落有致，各尽其长。这不仅有利于表达，也更有利于游客对重要信息的捕捉。

5. 分解难词写法或难字结构

在导游讲解过程中，特别是在人文景观的导游讲解过程中，会遇到很多难词和难字。有经验的导游员总是会想到游客只凭听觉接受，不一定能搞清楚是什么词或什么字，所以，在讲解过程中经常会重点分解一下某一个难词是由哪些字组成，或分解一下难字的写法，这样，就有助于游客的“听”的听觉上的接受。这样的做法实际上完全是从游客的角度出发，是对游客的一种关照，自然会受到游客的欢迎。

第四节 导游引导常用技巧

导游语言的常用技巧主要体现在导游交际的各个环节，就是要充分调动言语交际的各种表达技巧，营造出一种融洽的交际气氛，特别是要注意讲究导游语言交际中称呼、问候、交谈、置疑、应对、说服、拒绝、接近、慰藉、叮嘱、引导、讲解、告别等各个交际环节的表达技巧。

本节主要讨论称呼、寒暄、介绍、喊人、交谈、开场、结束、引导等常用交际技巧。

一、称呼的技巧

1. 称呼语的类型

一般情况下，经常对游客使用下面三种称谓：

交际关系型。它的称谓语主要是强调导游员与游客在导游交际中的角色关系。如“各位游客”、“诸位游客”、“各位团友”、“各位来宾”、“各位嘉宾”等等，这类称谓语角色定位准确，宾主关系明确，既公事公办，又大方平和，特别是其中“游客”的称呼是导游辞中使用频率比较高的一种称谓形式。

套用尊称型。套用尊称是在各种场合都比较适用，对各个阶层、各种身份也都比较适宜的社交通称。如“女士们、先生们”、“各位女士、各位先生”等等，这类称谓语尊称意味浓厚，适应范围广泛，回旋余地较大，在导游辞中也常常使用。

亲密关系型。多用于比较密切的人际关系之间的称谓语。如“各位朋友”、“朋友们”等等，这类称谓语热情友好，亲和力强，注重强化平等亲密的交际关系，易于消除游客的陌生感，在导游辞中也比较常用。

2. 称呼语运用原则

得体原则。就是要根据不同游客的身份、不同导游交际场合的特定氛围进行恰当的称谓。

称为可以视游客的具体情况而加以灵活变化。如果游客属于一个中学生团体，可以直接称呼“同学们”；如果是一个

教师旅游团，就可以称呼“老师们”、“警官同志们”、“亲爱的同乡们”（与导游员是同乡）等等。

另外还可以根据特定的导游交际场合使用恰如其分的称谓。如果是导游员对全体游客的场合，其称呼的使用可以正式一些，可以使用上述各种称谓语；如果导游员与游客熟悉以后，在一对一或一对少的场合或者在交际气氛十分活跃的时候，那么就可以使用比较随便、随和一点的称谓语。

尊重原则。不论对什么文化背景、什么类型的游客，不论在正式场合还是在非正式场合，不论导游员所使用的称谓语是比较正式一些的还是比较随便一些的，都必须充分体现对游客足够的尊重，如果把握不好这个分寸，就会导致交际的失败。

通用原则。一般情况下，导游交际中的称谓语要注意多使用那些适应范围比较广泛、适应对象比较灵活的称谓语。这类称谓语弹性较大，游刃有余，使导游交际具有更大的回旋余地。如果遇到一些比较特殊的游客，比如那些不太喜欢在对他们的称谓中涉及其年龄、性别甚至职业的游客，导游员就更要讲究使用一些具有中性特征的称谓语，如“游客们”、“朋友们”、“各位嘉宾”等等。

二、寒暄的技巧

寒暄，是社交中双方见面时互相问候的应酬话。寒暄好像是乐曲的过门儿，并不是无足轻重的，实际上，巧妙的寒暄是准备导游讲解的最好的铺垫。所以寒暄不是简单地打招呼

呼，也不是轻描淡写的问候，而是一种必要的沟通。在导游交际过程中，导游员与游客见面伊始，都要说上几句应酬话，从而沟通彼此的感情，创造出一种和谐的气氛。

1. 寒暄的常见类型

典型问候型。典型的说法是问好。常说的是“你们好！”、“大家好！”等等，这是近几十年来新型的问候语，也是导游交际过程中用得最多的一种问候语。

传统意会问候型。传统意会型问候主要是指一些貌似提问实际上只是表示问候的招呼语。如：“上哪去呀？”、“吃过饭了吗？”、“怎么这么忙啊？”等等。这一类问语并不表示提问，只是见面时交谈开始的媒介语，并不需要回答。主要用于熟识的人际之间，在导游交际过程中，比较适用于导游员跟游客熟悉以后的问候。

古典问候型。具有古代汉语风格色彩的问候语主要有“幸会”、“久仰”等等。这一类问候语书面语风格比较鲜明，多用于比较庄重的场合，在导游交际这一类追求平和、亲近的场合中用得比较少。如果导游员不顾旅行团的各种实际情况，自顾自地跟游客说“久仰！久仰！”、“幸会！幸会！”，很有可能会引起游客的反感，造成一些不良影响。

攀认型。此种类型的问候是抓住双方共同的亲近点，并以此为契机进行发挥性问候，以达到与对方顺利接近的目的。

导游员与游客接触时，只要留心，就不难发现自己与游客有着这样或那样的共同点。像“同乡”、“自己喜欢的地方”、“自己向往的地方”、“自己认为的人间好去处”等等，都是

与游客攀认的契机，能与游客“沾亲带故”。如：“大家是广州人，我母亲出生在广州，说起来，我们算是半个老乡了。”“大家都是昆明人，我也算是昆明人。我在昆明读了四年书，昆明可以说是我的第二故乡了。”

关照型。此种类型的寒暄主要是在寒暄时要积极地关注游客的各种需求，在寒暄过程中要不露痕迹地解决游客的疑问或疑难。游客的需求有衣食住行等具体方面的，也有心理感受方面的，如果导游员在寒暄中能够有针对性地关注这些方面的问题，就能够一定程度地解除游客的某些必要的或者是不必要的担心，就能有效地活跃游客的情绪。

总之，无论是哪一种类型的寒暄，都要掌握好分寸，恰到好处。从交际心理学的角度看，恰当的寒暄能够使双方产生一种认同心理，使一方被另一方的感情所同化，体现着人们在交际中的亲和要求。这种亲和需求在融洽的气氛的推动下逐渐升华，从而顺利地达到交际目的。

2. 寒暄的基本要求

自然切题。寒暄的话题十分广泛，比如天气冷暖、身体健康、风土人情、新闻大事等，但是寒暄时具体话题的选择要讲究，话题的切入要自然。在导游交际中最容易切入的话题就是游客生活地的地方风物情况，这是导游员必须表示出职业兴趣而游客又必然感兴趣的话题了。

建立认同感。切入自然而得体的寒暄话题，双方的心理距离就会有效地缩短，双方的认同感就容易建立起来了。

调谐气氛。有了自然而得体的话题，有了认同感，再加上寒暄时诚恳、热情的态度、语言、表情以及双方表现出

的对寒暄内容的勃勃兴致，和谐的交际气氛也就自然地创造出来了，这样就为下一步的导游交际打下了良好的基础。

三、介绍的技巧

介绍从适用范围划分，一般可以分为对人的介绍、对单位的介绍（如公司介绍等）对事物的介绍（如景观介绍、特产介绍、展示介绍等等）。这些介绍在导游辞中都会涉及到，但是基本上属于导游辞讲解范围的内容。我们这里只重点谈论自我介绍。

自我介绍又分为自我语言介绍、名片介绍、介绍信或工作证介绍等多种类型，这里只重点讨论自我语言介绍。自我语言介绍在导游交际过程中是一个十分重要的环节，自我介绍得好，这个导游过程就会有一个良好的开端，否则，因为自我介绍失误而造成的一些不良影响是很不容易挽回的。这就要求导游员必须很好地琢磨一下介绍的技巧，并且还要进一步考虑在介绍中怎样配合以恰当的眼神、手势、体态、语气等各种因素，使自我介绍收到理想的效果。

1. 自我介绍的基本要求

镇定自信。清清楚楚地报出自己的姓名，通过用眼神表达出的友善、关怀、愿望等信息来传递自己的自信。如果表达嗫嚅含糊，流露出羞怯心理，会使人感到导游员不能把握自己，这样游客就会对导游员有所保留，与导游员之间的沟通就有了阻隔。

掌握分寸。在自我介绍的时候，难免要进行一下自我

评价，但在自我评价时不宜使用“很”、“最”、“特别”等程度比较重的词语，不能过度夸奖自己，也不能过度贬低自己，可以采用一些变通的办法，如自谦、自嘲、自识等，通过巧妙地张扬自己，使游客对自己有一个良好的而且深刻的印象。

注意繁简。根据游客关注的重点，注意自我介绍的繁简取舍。一般来讲，导游员的自我介绍主要包括下列几个基本要素：姓名、年龄、籍贯、必要的带团经历、特长或兴趣等等，如有需要，还可以介绍一下导游员自己的导游资格资历。当然在自我介绍时，没有必要将上述内容逐条逐项地说出，而是应该根据具体场合的交际需要决定繁简取舍。游客如果十分感兴趣，可以多介绍一些，反之，就应该少介绍一些。但是不论多少，都应该以给游客留下良好印象为基本目的。

2. 自我介绍的基本方式

一般社交场合，自我介绍的方式主要有自谦型、自信型、紧张型、幽默型等四种，在导游交际中也主要采取这四种方式介绍自己。

自谦型。在介绍时采取低调姿态，巧妙地谦虚，使游客在不知不觉之中接纳自己。比如：“我叫xxx，正在努力学习做一个优秀的导游员。”其中“努力学习做”与“做”的差别是很微妙的，“努力学习做”是谦虚的，给人以一种积极的态势；只用“做”，话就有点满了。“正在做一个优秀的导游员”与“正在努力学习做一个优秀的导游员”相比，还是后者更好些，导游员的主动性也更大一些，因为“正在努力学习做”，不仅容易使游客接受这种积极的态度，而且如果工作

中出现一点小问题，也更容易得到游客的谅解。因为导游员的出发点是努力的，是想把工作做好的。

自谦，是巧妙地谦虚，如果谦虚过头，会造成两种不良后果。一是会给游客留下虚伪的印象，结果就会很难再取得游客的信任。二是会使游客误认为导游员能力确实低。如果是这样，会在游客心理上造成失落感，会让游客以为这一次倒霉，碰上了一个能力低的导游员，甚至会对整个行程失去信心。所以自谦时一定要注意分寸，不要弄巧成拙。

自信型。自信实际是在与游客进行必要的心理交流。游客总是希望遇到专业素质高、服务质量有保证的导游员，而导游员在自我介绍时表现出的自信刚好能给游客以必要的心理慰藉，并能使他们对自己的旅行充满信心。

自信并不是骄傲、狂妄。所以导游员在自我介绍时一定要注意表达的语气、词句以及恰当的体态语。有时候，可能会因为语气或者动作不当，使导游员本来充满自信的介绍被游客理解为自以为是，狂妄不羁。

可见导游员在自我介绍时，怎样用词恰当，态度诚恳，彬彬有礼，又避免口出狂言，是要讲究技巧的。

紧张型。紧张型的自我介绍不是导游员个人心理紧张，而是表现出一种紧张的态势。如果巧妙运用，导游员所表现出的诚惶诚恐能在很大程度上赢得游客的同情心，参与意识强的游客甚至会主动出面，帮助导游员消除实际上对导游员来说并不存在的紧张感。

幽默型。自我介绍时幽默诙谐，妙语连珠，有时候可以自嘲一下，有时假还可以将自己的名字演绎发挥一番等等，

各种巧妙的做法都不仅能给游客留下深刻印象，而且能够很快地创造出一种融洽的交际气氛，有效地缩短导游员与游客之间的心理距离。自我介绍无论采用哪种方式，但基本目的只有一个，那就是应该给游客留下良好印象、积极调谐交际气氛、使自己顺利地被客户接纳。

四、喊人的技巧

在导游交际中，导游员经常会或远或近、或直接或间接地喊叫游客，这样就必须注意讲究喊人的技巧。在正常社交中，有一般关系和亲密关系的两种喊法。

导游员与游客的关系更多的是导游交际中的角色关系，所以比较适合使用一般关系的喊法。由于游客的工作性质、生活环境、性格爱好、文化修养、人生追求等各种因素可能会不一样，与导游员在身份、性别、年龄、职业等方面存在差异，所以，喊游客实际上也要讲究方式、运用技巧。

在一般社交时，喊人的方式主要有点名报到式、自由随便式、潇洒文雅式、职业尊称式等四种，其中点名报到式、自由随便式不太适用于导游交际场合，比较多用的是潇洒文雅式、职业尊称式两种方式。

1. 潇洒文雅式

在比较庄重的场合包括导游交际场合，导游员应该首先表现出自己的礼貌、修养与风度，选择与导游交际氛围相协调的称呼喊叫游客。潇洒文雅一类称呼主要有：“××先生”、“××小姐”、“××夫人”、“××太太”、“××女士”等，这一类

称呼具有中立性，既文雅洒脱，又充分尊重对方，适用对象也比较广泛。其中要注意“夫人”、“太太”的使用，在不明对方婚姻状况的情况下，一定要小心使用，以免引起不必要的

2. 职业尊称式

在导游交际中还采用姓氏加对方职务或职称的方式呼叫游客，比如“夏律师”、“李老师”、“王师傅”等。这一类呼叫方式适用对象也比较广泛，不论男女老幼、尊卑贵贱都可以随时使用，既能表现出对游客社会地位的认可，又容易满足游客的自尊心甚至虚荣心。

在导游交际中，呼喊游客往往成为导游员与游客沟通的一座重要的桥梁，可以明确双方的关系，交融相互的感情，为进一步的交际打下良好的基础。

五、交谈的技巧

在导游交际过程中，虽然导游讲解占据主要地位，但也并不是完全没有与游客自由交谈的机会，这里的交谈主要指自由式聊天，所以在与游客交谈时也要注意讲究聊天的技巧。

1. 聊天的作用

聊天是交谈的主要形式。聊天是至少两个共同参与的双向式多向的交际活动，是人们交往中最基本、最常见的现象，是导游员与游客之间交流思想、融洽感情、增进了解的重要途径，可以有效地使双方增长见识，改善关系，排忧解难。

导游交际中的聊天与一般社交场合的聊天一样，话题往

往是随意的，而且可以不时转换，内容也是海阔天空、无所不可的，气氛也一定是和谐轻松的。但与一般社交聊天不一样的地方是导游员与游客聊天的意图应该是明确的，即以达到协调双方关系、缩短双方心理距离、建立良好的交际基础为基本目的。

2. 聊天的特点

往返交流。聊天的过程实际上是交谈双方互相发出信息并响应反馈的过程，具体说就是双向发出信息，双向交互反馈，达到充分交流的目的。在聊天的往返交流之中，聊天的每一方自始至终都既是说者，又是听者，既是说与听的统一体。

聊天的这一特点表明，在聊天中，说与听是同等重要的，只说不听或者只听不说都是不恰当的。在这种往返交流中，双方的思绪总是要保持畅通的，并且从同一角度指向同一话题，否则，交谈双方就很难得到必要的信息并做出积极的反馈，这样，交流的信道就会发生堵塞现象，这种堵塞哪怕只是短暂的一瞬，也会影响交谈的顺利进行。

随机应变。聊天一般有两种类型：一种是意图明确的；二种是没有明确意图的。对导游交际来说，从导游员的角度出发，一般多用前一种，就是说，在导游交际中，导游员与游客的聊天一般是意图明确的。这里又分为两种情形：一种是双方中一方有意，另一方无心，一方主动谈，另一方被动应酬；另一种是双方都有准备，约好时间、地点来谈。在导游交际中，主要是前一种情形，就是既存在着导游员有意、游客无心的状态，也存在着游客有意、导游员无心的状态。

这表明，导游员应该在两种情形中随机应变。首先，导游员有意、游客无心的情形在导游交际中应该是占主要的。导游员有义务通过各种方式与游客协调好关系，聊天无疑是一种比较有效的方式。其次，游客有意、导游员无心的情形在导游交际中也是常见的。即使是游客主动与导游员攀谈，导游员也应该立即有所反应，反应到有意识地与游客积极沟通的目的之上。

无论是哪种情形的聊天，导游员都应该采取主动积极的态势，根据游客的心理特征、语言习惯、文化水平、脾气秉性等各种因素，随机应变地引导聊天的过程，使交谈气氛融洽，交流愉快，过程顺利，达到与游客互相理解、有效沟通的目的。

氛围融洽。聊天一般来讲是随便性的攀谈，话语投机，才有聊天的可能；话不投机，就很难发生聊天这类主动交际行为。所以在聊天之中双方应该没有表面化的利害冲突，聊天的气氛总应该是融洽的。交谈的双方往往志趣相投，共识点多，交谈才能互相衔接、彼此补充、轻松自如地进行下去。为了追求与游客融洽的交谈气氛，导游员应该积极地避开双方不相投机、缺少共同兴趣、有分歧的话题，有意地营造融洽的交谈气氛。

3. 聊天的要求

积极切入。导游员与游客聊天时主要是从对方感兴趣的或者对方关心的话题切入。实际上，要找到这类话题也并不是很容易的，需要对游客进行一番必要的观察和了解，这样才能因人引“话”。

随和开放。聊天是双方自觉自愿、平等交流、随和开放的行为，这是进入聊天状态的先决条件。这表明一旦进入聊天状态，基本上就意味着任何一方都不应该生硬地采取自我封闭的态势。导游员一定要把握住这一点，特别要注意以下几个问题：一是要注意创造聊天的条件，营造聊天的氛围；二是要主动向游客传递随和开放的信息。这种开放要避免只说不听和只听不说两方面的问题。在聊天中，“说”与“听”都占有十分重要的地位，一方面要认真“说”自己的想法、认真响应对方，另一方面也要认真“听”对方的响应和想法。这一点对导游员来说十分重要。

六、开场白的技巧

开场白的技巧实际上包括两个方面：一是第一次与游客接触时的一般开场白，二是在讲解每一个具体景点时的导游辞的开场白。

1. 一般开场白

一般开场白常常是在第一次接待游客时开始的，而这种开场白也叫欢迎词。欢迎词的主要内容应该包括向游客问好，代表旅行社向游客表示欢迎，向客人介绍司机和车牌号，自我介绍，简要介绍当地气候等情况，下榻饭店概况，游览活动安排，必要的卫生、饮食、安全、购物等注意事项以及其它必要的内容等。

2. 导游辞开场白

导游辞开场白从结构的角度划分，可以分为完整式和简

略式两类：完整式开场白大致包括问候、寒暄、自我介绍、欢迎、良好祝愿、明确游览目的等内容；简略式开场白至少要有问候、明确游览目的两项。从游览过程的角度划分，有预设开场白和现场开场白两种。从表达的角度划分，有叙述式开场白和抒怀式开场白两类。

各种开场白，虽然可以从不同的角度进行不同的归类，但是它们的基本内容其实大同小异。所以，开场白并没有一成不变的定规，重要的是要能够体现对游客的尊敬之情、关切之意以及突出游览目的的要义。

最后要注意，开场白不能故弄玄虚，否则不仅会使开场白显得多余，也可能使游客反感。

七、结束的技巧

在导游交际中，结束的技巧包括有两方面的内容：一是在讲解完每一个具体景点时的结束语，二是跟游客最后告别时的结束语。

1. 导游辞结束语

导游辞的结束语具有总结游览内容、突出强调游览要点、表达对游客的依依惜别之情的作用。好的结束语往往能够起到画龙点睛的作用，情趣横生，给游客留下无限的回味余地。

导游辞中的结束语大致包括感谢、征求意见或建议、总结游览内容、追问游客感想、祝愿、再次相约、与游客约定集合时间等内容。虽然这些内容不一定全部具备，但是其中的感谢、祝愿等内容却是必不可少的。

2. 告别

告别也可以叫做欢送词，实际上也是以结束的形式加以体现的，也就是跟游客最后告别时的结束语。因为是离别的语言，所以告别语的基调是要充满依依离别的感情。告别语的主要内容应该包括概括总结游览要点、对游客的合作表示感谢、对服务的不周表示歉意、希望游客提出宝贵意见、祝愿游客万事顺利、希望有机会再为游客服务等等。在实际表达时，这些内容不一定都面面俱到，导游员可以根据实际情况做出恰如其分的选择和发挥。

第五节 导游交际常用技巧

一、说服的技巧

说服的技巧有狭义和广义两种理解。狭义的说服是指在语言交际中以一定方式向对方说明、劝戒、疏通，以便对方心悦诚服的语言功能。这个意义上的说服要点在“说”。广义的说服是指说服学的概念，范围已经超出了“说”，包括劝说、演讲、推销、谈判、广告、传媒等手段。我们这里使用的是狭义的说服概念。

1. 说服的原则 针对性

说服的原则一般来讲就是针对性，针对性关键就是一个“当”字，说服必须针对对方的具体情况、针对对方的具体思路、针对对方的情愿、针对恰当的时机，选择最恰当的表

达方式，以达到说服的目的。

针对具体对象。说服不是一厢情愿的事情，说服者必须了解对方，即所谓“知彼”。那么怎样了解对方呢？首先需要衡量对方的实力与处境。其次是察言观色。最后是揣摩对方的心态。做到了这三点，才能顺利地达到说服的目的。对导游员来说，如果要说服游客，一定要先考察游客们说了什么，怎么说的，必要的时候还可以引导游客说出内心的真实想法，掌握了游客的真实想法就等于掌握了说服游客的主动权，就可以对症下药地选择恰当的说服角度和特定的说服方法，从而有效地说服游客。

针对对象的具体思路。说服必须顺应对方的思路进行，否则就会遭到对方的拒绝。主要做到：一是要充分了解对方内心的欲望，二是要寻找恰当的说服起点。导游员掌握了这两点，就能在说服游客的过程中主动顺应游客思路的变化，从而保持主动性。比如，一个旅游团在“十一”国庆节的时候游览北京，在去长城的路上遇到塞车，一堵就是几个小时。这时游客们怎么也等不下去了，导游员知道游客一肚子的无名火将要向他发出来，但是这时候也没有一点可能说服游客。于是赶快下车，努力地在外面前后奔跑，认真地将查看到的塞车情况向游客们汇报。遇到其它车的导游员就大声抱怨：“真倒霉！我们的时间都给耽误了。汽车要是能飞起来就好了！早知道这样，真不应该安排大家今天上长城！什么？你说上哪里都堵车，真是的，我的游客们怎么办呢？”面对忙前忙后气喘吁吁的导游员，面对导游员的满腹牢骚，有的游客甚至安慰起导游员来了。这时候再来说服游客，再组织游

客搞一些打发时间的活动就容易了。其实这位导游员的做法就是顺着游客的思路，巧妙地借自己的口说出了游客们的想法，当然游客们会想既然已经这样了，那也就再没办法了，只有等待了，只有按照导游员的安排搞一些有益的活动了。

针对情感。说服中针对情感，有两个方面的意思：一是指调动对方的情感；二是指建立主、客方的个人情感联系。调动对方的情感主要是顺应对方情感的主流，利用对方的情感来说服对方。比如，在导游过程中，常常会发生一些意想不到的不良事件，这时候，游客一般都非常急躁，容易发火，而导游员也常常会调动游客的这种感情来疏导游客，达到说服游客主动抑制不良情绪的目的。一般情况下，导游员都是说：“遇到这样的事情，我也十分着急，也十分生气，我也是一肚子火不知向谁发。所以我十分理解大家的心情，要是我是游客，也许更急，可是……”像这样的表达，就是有意调整一下游客的急躁情绪，等游客意识到自己的问题以后再说说服游客主动调整情绪就容易多了。

针对恰当的时机。说服的时机具有动态性特征，是诸种因素的综合。说服的恰当时机是随着交际语境的各种因素不断变化着的，说服者必须寻找说服的最佳时机，恰到好处地达到说服的目的。在导游过程中，需要说服游客的时候导游员一定要清楚，该说话的时候就说话，不该说话的时候一定要保持沉默。有时候“默”与“言”同样重要。同样的话语在不同的时机讲，可能会产生不同的效果。选择的时机不对，可能就会遭到游客的反感或拒绝。

2. 说服的要求

以理服人。说服是使人心理，最好的办法就是摆事实、讲道理，就是晓之以理，充分地全面地阐明事情的道理。这里需要强调的是，在导游交际过程中，导游员跟游客讲道一定不能采取居高临下的态度，而应该采取与游客商谈的态势进行，否则，就难以与游客沟通。

以情服人。说服是使人心悦诚服，最好的办法就是动之以情，以真挚的情感打动对方，感染对方，达到与对方心理相沟通的目的。人与人之间总是具有一定的心理距离，说服者的目的就是冲破对方的心理防线，使对方接受自己的观点或者看法。其中最主要的就是在说服的过程中要给被说服者以充分的尊严。这一点对导游员来说十分重要。导游员是游客的服务员，说服游客的时候必须采取低调的态势、谦和的态度，否则就会惹恼游客，当然也就达不到说服的目的了。

不论是以理服人，还是以情感人，都要遵循古人孙武的训导：“善用兵者，屈人之兵，而非战也，拔人之城，而非攻也。”不战而屈人之兵才是说服的最高境界。不论遇到什么情况，都不要与被说服者争执、辩论，否则，就很难达到说服的目的。

3. 说服的方法

双赢法。说服中的双赢法则就是把说服的焦点从击败对方转到共同努力来击败问题，共同探寻满足双方需要的各种可行途径，最后各有所得。这种说服模式的结局是“赢—赢”，是“非零和博弈”。这种双赢的说法来自于谈判，有一个盛传的极有名的谈判实例——“蛋糕风波”。

哥哥和妹妹两人分蛋糕，双方都坚持要吃大的一份。哥

哥抢到刀子，要为自己切下较大的一块。父亲笑着说：“我来裁决一下好吗？”兄妹俩都表示同意。父亲说：“为了公平，不管是谁把蛋糕切成两份，另外那个人都有权先挑一份。”结果哥哥只得切下两份一样大的蛋糕。在这场“受调停”的谈判中，每个人都是胜者，没有输家。哥哥得到了持刀切蛋糕的权利，而妹妹并没比哥哥吃亏，得到了先挑蛋糕的权利，两人皆大欢喜。将这种法则运用于对游客的说服过程中，也会取得良好的效果。

如果是游客们的要求过于苛刻，导游员无法满足时，有经验的导游会委婉地说服游客接受自己的意见，并且既不刺激客人，又不使旅行社的经济利益受损。

目前，人们越来越清醒地认识到，那种试图将自己的胜利建立在他方失败的基础上的说服方法是极难成功的。人们一般都愿意努力寻找可能建立在共同“给予”基础上的第三方案，现代互惠型说服策略已经成为当代说服模式的主流。

缓兵法。当游客的情绪十分激动、愿望很强烈、而又很难被说服改变其初衷的时候，就可以使用“缓兵计”。“缓兵计”就是先避其锋芒，避免正面交谈，只是在不违反原则的情况下，流露出某种程度的理解和同情，以稳定对方的情绪。

很多游客总是希望在有限的时间内最大限度地看尽当地景观，但一个团队的行动往往就很难众人一心，此时导游的协调就更为重要。如：在北京颐和园内有个园中之园叫谐趣园，建在万寿山的最东坡之下，与常规参观线路不顺路，不过，团队游览颐和园时，总是有客人提出能否游览一下谐趣

园。一般导游员总是以时间不足或是计划之外等缘由谢绝安排，稍灵活点的导游也许会征求客人意见，但有时会闹出意见不合，反而不好安排。有经验的导游可以有两种方法应对。其一，想带团队去，他可以说：既然大家很想去谐趣园，我就陪大家走一趟，只有身临其境，您方能明了其中的八谐之趣。让我们亲眼去看一看，乾隆皇帝当年的仿江南之作是否会神。不过玉兰堂、如春亭我们就不去了，这些以历史故事为主的景观留我们在乘车返城的路上来说。其二，不想安排团队去，导游员可以说：大家的心情可以理解的，但是 290 公顷之大的园子实在是难以看全。我们导游员实习时曾经用了三天时间，而我们现在只有三个小时，还是留些遗憾吧，这样下次你们会还想再游颐和园。这样不管是游客想不想去谐趣园，导游员都有了缓兵的办法。

使用“缓兵计”说服游客，主要是可以用缓冲的时间或者说法来调整游客的情绪或想法，使导游员的说服取得良好的效果。

提醒法。提醒说服主要是带有间接批评性的说服。直接批评游客会显得不礼貌，而间接地提醒则会取得良好的说服效果。

其实说服的方法还有很多，只是在导游交际过程中经常使用的是这几种说服方法。其它的说服方法导游员可以根据实际导游过程的具体情况斟酌使用。

二、拒绝的技巧

1. 拒绝的原则与要求

拒绝是人际交往之中的逆势状态。拒绝总是令人遗憾的，但却又是难以回避的，所以拒绝时必须以得体的方式进行，把对方的不满和不快控制在尽可能小的限度内。如果不该拒绝的拒绝了，有时会耽误大事；如果该拒绝的不拒绝，轻易承诺了自己不愿意或者不应该或者不必要或者不能履行的职责，不仅事情办不成，甚至会自食其恶果。可见该拒绝的就得拒绝，只是应该讲究拒绝的策略。但是无论采用什么方式拒绝，都必须以减少对方不悦和失望、寻求其谅解和认同为基本原则。

减少不悦和失望。任何人只要提出要求，抛开其要求是否得当不论，总是不希望遭到拒绝，一旦遭到拒绝，必然会表现出不悦和失望。这种不悦和失望会伤害人的感情，妨碍互相沟通和理解，妨碍建立正常的人际交往关系。因此，拒绝时应把尽量减少对方的不悦和失望作为首要的原则。遵循这个原则的基本要求是，要以尊重和理解对方为前提，尽可能婉言拒绝，不伤害他人的自尊。

寻求理解和认同。拒绝容易伤害感情，其中主要的原因可能是对方对拒绝的理由或做法不理解。这就必须在拒绝的同时寻求对方的理解和认同。要获得对方的理解和认同，一是要尽可能摆出合理的拒绝理由，如果对方认为你所陈述的理由合情合理，即使遭到拒绝不愉快，也会表示一定程度

的理解。二是讲究方式方法，拒绝的方式方法得当，就会达到婉言拒绝的最佳效果。

2. 拒绝的方式

直截了当。对一些实在不合理或者无法接受的要求，应该直截了当地予以拒绝，不能含糊其词，模棱两可，这样容易使对方产生误解，抱有不切实际的期待。比如，对游客的一些增加游览景点、不加价提高伙食标准等要求，导游员可以根据旅行社与旅游团签订的合同给予直截了当的拒绝。当然拒绝的时候要注意态度和语调，尽量不引起游客的反感。

借故推脱。常常是借他人之口或推延时间来加以拒绝。导游员用于拒绝的借口是多方面的，除了客观事实以外，还可以用制度、惯例等理由。这样的拒绝实际上是向游客表明自己的拒绝是迫不得已、力不从心，从而使游客放弃要求，甚至能够得到游客的谅解。显然这种方式的拒绝就比简单地说：“不”要让人好接受得多。

模糊多解。模糊多解的拒绝指利用某些语言材料或表达的模糊性、多义性巧妙地遮掩拒绝的锋芒。比如，一个旅行正按预定的日程观光游览，有几个客人途中要求增加几个观光点，但时间不够，要求不能给以满足。导游员就说：“这个建议非常好，也非常重要。如果有时间，我们将尽量予以安排。”这种说法比较模糊，怎么理解都可以，并且也巧妙地暗示了拒绝之意。再如，有些外国游客十分关心导游员的工资收入，对这一类问题导游员肯定是不便直接回答的，但是断然拒绝又不符合当时融洽的交际气氛。有的导游员就巧妙地回答说：“我的收入能够维持生活。”这样的回答巧妙地避

开了具体问题，十分模糊，怎么理解都可以，实际上是什么也没说，但是既不失礼，又游刃有余。

先扬后抑。先扬后抑是在拒绝之前先表示同情、理解甚至同意，而后再巧妙拒绝，使拒绝之辞委婉而含蓄。比如，有一次马克·吐温向邻居借阅一本书，邻居说：“可以，可以。但我定了一条规则：从我的图书室借的书必须当场阅读。”一个星期后，这位邻居向马克·吐温借割草机用，马克·吐温笑着说：“当然可以，毫无问题。不过我定了一条规则：从我家借的割草机只能在我的草地上使用。”再如，在故宫博物院，一批美国客人纷纷向导游提出摄像拍照的请求，导游员诚恳地说：“从感情上讲，我非常愿意帮助大家；但在严格的规章制度面前，我又实在无能为力。”虽然是拒绝，但游客在心理上还是容易接受的。

转移话题。对于一些碍于情面不适合当面拒绝的要求，不必马上说“不”，可以采取转移话题、答非所问、寻找借口等方式暂时把对方的焦点转移开，从而达到间接拒绝的目的。

三、赞美的技巧

1. 赞美的功能

受到赞美是人们心理上的需要，人们有受到尊重、被欣赏、被鼓励、被肯定的心理需求。愿意得到赞美，是人的一般心理需求；而善于赞美他人，则是一种重要的美德。赞美在一般社交中有许多功能，在导游交际中，导游员对游客的赞美最重要的功能有两点：一是使游客希望获得尊重的心理

需求得以满足。二是加强游客对导游员的认同感、信任感，使双方在感情上产生共鸣。

导游员认识到赞美的这些功能十分重要。一方面，任何游客都希望能得到导游员——旅游团“领导”的赞美和肯定，这是游客的一种必然的心理需求。另一方面，导游员如果能够不失时机地、巧妙地赞美游客的各种长处，会极大地鼓励游客的积极性，从而协调并融洽与游客的关系，以达到理想的导游效果。

2. 赞美的原则与要求

诚恳实在。诚恳是赞美的前提和基础，是赞美的第一要义。试想，没有诚意的赞美无异于阿谀奉承或者讽刺嘲弄，不可能取得理想的效果。对于赞美的话语，人们最重视的是什么呢？就是“诚”和“实”，卡耐基说：“赞美和恭维有什么区别？很简单，一个是真诚的，一个是不真诚的；一个出自内心，另一个出自牙缝；一个为天下人所欣赏，另一个为天下人所不齿。”可见赞美时态度要真诚，夸奖要言之有物，切忌陈词滥调、华而不实和虚伪轻浮。

切境得体。切合语境和得体妥帖是人们衡量理想的语言表达效果的一个重要标准，也是赞美的一个重要原则。所谓切境得体，就是要赞美与表达时的语境要适合，并且能够选择最佳的表达手段或方式，以取得最佳的赞美效果。

可见，赞美也不是随便拿过来一句好话就能说的，而是要考虑到被赞美对象的各种因素，包括其职业身份、文化程度、性格爱好、处境心情以及与赞美者的特定关系等等，这些因素直接影响着赞美的效果，所以必须因人而异地恰当赞

美，否则，就会产生不良的后果。

比如，一个旅游团的一位小姐身体比较胖，导游赞美道：“小姐，你的身体真健壮！”这位小姐听后十分不高兴，反唇相讥说：“谢谢！你的身材真苗条。”导游的赞美引起了消极的反应，主要是用词没有看对象。“健壮”一词的适用对象一般为男性或男性化的事物，“苗条”一词的适用对象多为女性或女性化的事物。小姐对导游员使用“健壮”一词不满意，所以使用“苗条”加以回击。

一位导游员对一位老人说：“老人家，您身体不大好，上下车时请您慢一点。”老人也很不高兴，说：“谁说我身体不好了，我年轻的时候……”其实导游员的表述没有问题，甚至还可能符合老人的实际情况，但是这样的表达仍然不太得体。因为老人最忌讳别人说他身体不好，即使老人的身体真的不好，导游员也不能这样说，应该回避这一点，采用其它的表述方式或者完全不提这类话题。另外，老年人最爱提起当年的勇武，所以导游员应该顺着这个思路赞美他们年轻时所具有的才华业绩，以求得他们的好感。

3. 赞美的技巧

锦上添花式。此种赞美就是好上加好，不过所添之“花”必须有特色。导游员用锦上添花的方法赞美游客时，一定要有真诚的态度。这时的游客已经有了“锦”，不一定需要别人当然也包括导游员的“花”了，如果赞美没有真诚的态度，就容易引起游客的反感甚至是误会；而如果所添之“花”有特色，就能够引起游客的共鸣。

雪中送炭式。此种赞美是最具有功德性的赞美，在人

们最需要他人鼓励的时候能够听到我们的一声真诚的赞美，将有十分明显的激励作用，能够更加坚定他人奋发努力的信心。在游客遇到困难或者心情不太愉快的时候，导游员可以使用这种赞美方式，抓住游客的某个特点或某一件事情赞美游客，使游客获得真诚的鼓励。

笼统模糊式。此种赞美主要适宜浅层次的赞扬，属于策略性的赞美。一般多用于与游客相关的各处主客观的整体性因素的表扬，比如，对大多数游客所代表的整个旅游团的表扬、对旅游团员家乡的各种情况的赞扬等等。

具体清晰式。此种赞美主要是赞美的内容要具体，最好具体到赞美什么、为什么赞美等内容。比如，听说某一游客的家乡在杭州，导游员就赞美说：“杭州可是一个好地方啊，俗话说‘上有天堂，下有苏杭’，白居易也抒发了‘未能抛得杭州去，一半勾留是此湖’的慨叹。这些对杭州的吟咏、赞美不能不使未去过杭州的人愈发向往杭州，不能不使去过杭州的人愈发怀恋杭州。”不用说，无论多么有个性的游客听了都会由衷地感到高兴的，都会理解导游员的善意，从而密切地与导游员配合。

直接鼓励式。在一般社交礼仪中，直接鼓励式的赞美多用于有地位级差的情况，即多用于从高到低的情况。但是在导游交际中，即使导游员的身份地位低于游客，也可以使用直接鼓励式赞美游客。因为不论导游员多么年轻、地位多么比不上游客，但导游员就是旅行团的“无冕之王”，是游客的直接“领导”，这样，导游员当然可以使用直接赞美的方式来赞美游客了。

比如，一位老年游客非常准时地按照约定的时间到指定地点集合了。导游员就应该立刻进行直接性的表扬：“您真是太准时的，长辈人的时间观念就是强啊，公德修养就是高啊！”老年游客决不会因为导游员是年轻人，就会对导游员的这种赞美不以为然的。因为，他是旅游团的一员，导游员应该他心目中无冕的“领导”，他应该会十分高兴地接受导游员对他的表扬的。

间接迂回式。此种赞美主要是含蓄地表达赞美意向，从而不露痕迹地巧妙地称赞对方，让对方在不知不觉之中潜移默化地受到融洽气氛的感染。如果要间接地赞美某一个游客，可以从他的职业、籍贯、民族、习俗、地域、特产、气候特点等方面进行。

比如，可以赞美游客：“到底是教师啊，素养就是高。”“真是天堂出靓女呀，杭州的女孩子就是漂亮。”“听说您的母校非常有名，出了许多优秀的人才。”“您是山东人呀，山东真是太厉害了，中国一些大名星都上你们山东的。”这些赞美虽然不是直接针对游客，但有时候比直接赞美游客的效果更好，受到恭维的游客一样会喜不自禁、眉开眼笑的。他们会生出一种自豪感，为自己的职业、家乡、民族和习俗等感到由衷的骄傲。

对比显长式。此种赞美常常是以他人之短来对赞美对象之长。使用这种方式，一定要特别讲究表达方式，追求良好的表达效果。首先，赞美对象的“长”是清晰而具体的，比较对象的“短”则应该是笼统而模糊的，不能指向特定对象，否则，就会影响赞美的效果。其次，比较时不能当着有

“短”的一方的面说，否则就会伤害这一方，赞美的效果同样要受到影响。

比如，一位导游员赞美一位老年游客的毛衣外套，说：“您的外套真是太好看了，这种花色与款式的妙处只有像您这样有眼光的长辈才能发现，现在的年轻人就不太会体会其中的审美效果了。”老年游客听了以后当然高兴，但是一定不能当着年轻游客说这种话，否则，会引起年轻游客不满。

显微放大式。抓住每一个具体的小事及时赞扬，表现出一种十分细致的体贴入微，这会使游客感到由衷的高兴。

一个人值得赞美的地方不仅是因为其具有明显的优点或长处，而且还蕴藏着许多不明显的或尚未明显表现出来的可贵之处。导游员运用显微放大的方式赞美游客，有助于进一步发掘游客的各种潜能，从而进一步发挥游客的积极性，配合导游员共同顺利地完成任务。

四、安慰的技巧

1. 安慰的功能

安慰就是慰藉，就是在交际对方需要安抚的时候通过巧妙地劝慰使对心情安适。如果说赞美基本上是锦上添花，那么安慰则是雪中送炭。安慰的功能主要是满足人们需要温情的心理，主要有下面两点。

满足人们心理慰藉的需求。安慰的本身是安慰者传递温情的表示，而对被安慰者来说得到必要的慰藉也是必然的心理需求。所以，安慰不能掺杂进不必要的怜悯，否则会伤

害被安慰者的自尊心和自信心,也不能起到安慰的积极作用。

激励。游客在不顺心的时候可能会心情烦躁,甚至会失去对自己或对他人信心。这时候有经验的导游员就会用激励的方式去安慰游客,这种激励式的安慰既能消除对方的苦恼,又能够增强自信。反之,导游员如果被对方的情绪感染,顺着对方的消极心理说一些泄气的话,不仅能解脱对方的烦恼,反而会陡然加重对方的痛苦。

2. 安慰的技巧

安慰的技巧有很多,如体贴式、比较式、实例式、允诺式等,在导游交际过程中常用的主要有体贴式、允诺式两种技巧。

体贴式。体贴式安慰主要是以情感沟通为主要目的的安慰。这种安慰完全从游客的心理需要出发,不仅要晓之以理,而且要动之以情,达到与游客情感上的交融。在安慰中,导游员与游客的情感沟通十分重要,导游员感情上的特别关注能够融化游客心中的各种消极的感觉,从而起到积极的作用。这种体贴式的安慰即使迟到的游客受到了极大的感动,又使其它一些牢骚满腹的玩家的过激反应平息了。这位导游员的安慰对象实际上有两方面:一方面是迟到的游客,一方面是等待的游客。导游员上述的表达十分巧妙,沟通了与双方的情感,使两方面的游客都得到了妥当的安慰,消除了将会影响整个旅游团的不良情绪,使事态一下子得到了积极扭转。

允诺式。允诺式的安慰主要是在尽可能的情况下以补偿式的承诺安慰游客。导游工作过程中的变量非常多,导游

员在工作中也往往要经受各种考验，有些事情的发生不但很难预料，就连想象都想象不到。允诺式的安慰技巧一般多是在旅行团议定日程或计划中的行程安排失误等情况下使用。因为有失误的前提，领队或者导游员可以向相关方面讨价还价，这时候，一般的情况都会对旅行团有利，导游员如果提出一些恰当的客外要求的话，一般也能够得到失误方的同意，从而与旅行团达成相关的补偿协议。在这种情况下，导游员就可以使用允诺方式技巧安慰游客了。

五、解释的技巧

1. 解释的含义

解释是向有关方面或对象说明某事的含义、原因或理由等等。一般来说，解释不是交际的初始行为，也不是某种反应行为，而是对对方反应的反应。也就是说，解释是有前提的，解释往往是在交际对方产生疑惑、怀疑或不满甚至责怪之后进行的，这一前提特征使解释必然要具有解答、澄清、道歉、安抚等多种功能。

在导游服务过程中，恰当的解释是导游员义不容辞的职责。在导游交际过程中常常会因为某件事情未如人意，需要向游客做解释工作。这其中的问题有些是导游自身的失误，有些是旅行社的方面的原因造成的，还有可能是国家旅行政策或大环境的影响所致。无论出现上述何种问题，导游员的解释工作都是需要到位的，就是说要充分发挥导游技巧中灵活应变的态度，完成好解释工作，并且充分地发挥解释的各

种功能。

2. 解释的功能与技巧

解答。当对方对自己的动机或做法不甚了解或存有疑惑时，就需要进行解释。这时的解释常常与陈述、证明等同时进行。解释者可以直陈原因，进行言之有理、述之有据的说明。

这里以著名人文学家葛剑雄先生的亲身经历为例。他说，在美国，旅行社帮助游客订票是千方百计的，有一回，他要订一张从芝加哥到底特律的机票，旅行社称要 200 美元，他说是否有 100 美元的，这家旅行社的服务员马上回答，可以想办法。果然，片刻之后，旅行社来电说已订好 100 美元的机票。但是又详细解释说，飞机可能依靠的地方多，时间需要一天，如果觉得没有问题，就可以确认购买机票（参见吴伟余《对游客一视同仁》，《旅游时报》2001 年 4 月 29 日第 22 版）。这里，旅行社的服务员耐心解释 100 美元机票如此便宜的原因。这种解释具有明显的解答功能，使游客知其所以然，这就能够避免一些因解释不清楚而造成的一些不必要的误会，也就能够有效地提供高质量的旅游服务。

澄清。当游客对导游员或对旅行团的一些旅行活动不解或误解的时候，导游员必须及时向游客解释，说明真相，澄清事实。这种负有澄清功能的解释有时候还会与反驳、论辩等交织在一起，只是反驳、论辩的程度要非常轻，一定不能引起游客的任何反感，否则，游客就会觉得导游员是在强词夺理，那也就起不到解释的作用了。

道歉。当导游员或接待部门出现差错时，导游员需要

用真诚的解释来达到道歉的目的。这种解释委婉含蓄、态度谦恭，往往多谈主观上的良好的动机，少谈客观造成的消极后果。要让游客们理解，导游方面的动机是良好的，但是结果出乎意料。解释时可以从自我批评的角度出发，以求得游客的原谅与理解。也可以从赞美游客高素质、善谅解的角度出发，给游客多戴一些高帽子，游客们就会觉得能够接受导游员的说法了。

著名人文学说葛剑雄先生在讲述欧洲的旅游服务时说，欧洲旅行社导游员的服务始终彬彬有礼，导游解说后总不忘问一声大家：“还有什么问题提问的，我愿为大家解答。”在英国莎翁故居，他在导游员最后话音刚落时便向她提出了对莎翁故居陈设物与莎翁生活时代有差别的疑问，这位导游小姐微笑着告诉他，这对一般观众介绍已经足够了。导游小姐的这种真诚的歉意让人很可以理解（吴伟余《对游客一视同仁》，《旅游时报》2001年4月29日第22版）。在这个案例中，这位导游小姐的一句“这对一般观众介绍已经足够”的解释，既有歉意，又有赞美，很能引起问话人的好感。这说明，虽然导游工作还有不尽如人意的地方，但是只要导游员的解释充满歉意，就能够让游客理解，就能取得良好的交际效果。

安抚。解释具有安抚对方、稳定人心的作用。在导游过程中，游客常常会因为什么事而表现出不满、急躁或者反感情绪，这时候导游员可以以安抚的方式进行解释，并与安慰、说服等方式结合起来，以减轻或消除游客的消极反应。

例如，一个旅游团在某机场准备飞往下一站，后被告之

因飞机故障延迟起飞。半小时后，客人们就有些等得不耐烦了。有些人发牢骚；有些人会去找机场工作人员“理论”；更有个别人会鼓励游客不要等飞机了，因为是故障延迟，就是修好了也不一定安全。此时导游员要表现出充分的耐心，同时要表现出为游客之急而所急。除主动与机场地勤联络了解实情外，就是向游客解释：“再请大家多休息会儿好吗，我们急，机场安排方面更急，我比你们还急，因为再延迟就会影响我们大家下一站的行程了。不过中国民航有个好传统，宁可让大家误事，也绝不会把有问题的飞机送上蓝天。另外即使耽误了大家的行程，我也会与地接社积极配合，如果时间确实无法赶回，也会在礼品或宴请上给大家以补偿。总之，我们不想让朋友们留下遗憾。”这样的回答好就好在没有正面回击客人的不满情绪，而是在解释中巧妙地消除了客人们的担心与怨言。

六、应对的技巧

1. 应对的特点

应对是对特定问题或事情的应答式的反应，它实际上是以解释为主要目的，具有发送信息、阐明事理、澄清观点、联络感情、回击挑衅等重要功能，所以应对具有广泛性、随机性、严肃性等特点。

广泛性。在交际中，应对一方总是被动的、受限制的，总是要跟着对方走；对方可以海阔天空地尽兴发挥，而应对者总是要针对对方的内容进行反应。在导游交际过程中，虽

然主要是导游员主动地引导游客游览，但也仍然要被动地应对游客的各种问题，并需要做出适当的回答或得体的反馈。首先，对应的内容十分广泛。这一特点一方面对导游员的知识面提出了很高的要求，另一方面又对导游员的交际技巧的动用提出了很高的要求。导游中要取得良好的应对效果，必须不断地拓展自己的知识面，不断地提高自己的语言表达水平。其次，应对的范围十分广泛。各种各样的应对可以说贯穿在导游交际的全过程之中，既包含在导游讲解之中，又包含在称呼、寒暄、介绍、交谈、开场、结束以及说服、拒绝、赞美、安慰、关切等各个交际环节之中。

随机性。它是根据具体情况而言，灵活多变，巧妙恰当。

对导游员来说主要从以下三个方面进行随机应对：一是为了适应内容的广泛性，进行灵活应付。二是为了适应问题或事情的突发性，进行恰当应对。三是为了适应问题或事情的临场性，进行巧妙应对。

严肃性。应对的严肃性主要是指需要应对的问题在内容方面的严肃性。对一些比较严肃的问题或事件，导游员一定要认真、冷静地应对，绝不能掉以轻心，否则就会出现纰漏。

比如，一位外国游客问导游员：“大陆为什么一定要同台湾统一？”这个问题涉及到国家的大政方针，导游员根本无法回避，只能严肃地进行解答。而对这一类问题，特别需要导游员熟悉国家对台的基本政策，否则，就有可能犯政策错误。这位导游员借用邓小平的观点进行了严肃的说明：“我可

以用邓小平先生的观点回答你。邓小平先生认为主要有两条，一条是中国的统一是全中国人民的共同愿望。从鸦片战争以来，不论哪个政权，哪个党派，都在争取统一，这是中华民族的共同愿望。另一条是如果台湾不回归祖国，就不知道哪一天会被别人拿去，现在国际上有很多人就一直拿台湾问题做文章。所以大陆与台湾统一了，中国的大形势就稳定了，这对海峡两岸的中国人都有好处。所以，大陆一定要同台湾统一。”这里，导游员使用斩钉截铁的语言十分严肃地回答了外国游客的问题，不论外国游客是否满意，导游员却圆满完成了其所肩负的传播中国文化以及宣传中国现行国策的重要使命。

2. 应对的原则

针对性原则。应对的针对性主要是指导游员要沉着冷静地听清楚问题，弄清楚问话人的动机与态度，再进行针对性的回答和恰当的应对。有些问题听起来比较简单，但是细细品味，就有可能话中有话，应对时积极主动。特别是问话一方面不怀好意有敌意时，更需要导游员机敏地应对。

比如，有一个外国旅游团举行答谢宴会，宴会上团长问导游员：“请问，如果我向您提一些不客气的问题，您愿意回答吗？”首先，对这个问题回答“愿意”或者“不愿意”似乎都不妥。其次，虽然这个问题的内容比较含糊，但却是话中有话，不知道这位团长会提出什么怪问题。导游员思考了一下，机敏地回答说：“我们是把您当做朋友看待的，如果您的问题有助于加深我们彼此的友谊，那我将十分愿意回答。”团长一愣，略微沉吟了一下，就开怀大笑起来，连连伸出大

拇指夸赞导游员。这位导游员的应对算是“对”到了点子上，虽然问题比较含糊，但是导游员却将应对定位到了“不愿意回答的问题”之上，真可谓不卑不亢，合情合理，恰到好处。

体贴性原则。主要是指根据对方对问题理解的程度或反应的程度来恰到好处地响应对方。如果游客对问题已有初步的了解，导游员只需要点到即可。如果游客对什么问题都是茫然不解，导游员不妨多说几句，直到游客明白为止。在导游过程中，不论游客提出的是什么样的问题，导游员都应该耐心解答，不能流露出一不屑一顾的神色或者挖苦对方没有水平。

“两点论”原则。导游员在回答游客带有一定个人感情的问题时，应该尽量周全，不能厚此薄彼。有时候可以设定条件，有时候可以善解人意地暗示对方。比如，在一个旅游团里各个地方的人都有，有的南方游客就问游员：“你喜欢南方游客还是喜欢北方游客？”对这个问题如果直接回答，就难免出现偏颇，就会伤及一方；而如果坚持“两点论”原则，就能巧妙过关。导游员回答说：“凡是我有幸结识的游客我都喜欢，不论是南方人还是北方人。”对这样的应对，不论是南方游客还是北方游客会皆大欢喜的，这样的导游员也必然会赢得游客的信任与尊重。另外，有时候导游员还会遇到这样的问题：“你喜欢杭州还是喜欢苏州？”对这样的问题，导游员可以视游客的具体籍贯来回答，也可以设定条件来回答，还可以面面俱到地全都照顾到。比如可以说：“你是杭州人，当然希望我回答说喜欢杭州。但是实际上杭州和苏州都有自己的特点。我是北方人，十分喜欢杭州和苏州的不同于

北方的美好景色。俗话说‘上有天堂，下有苏杭’，我多么羡慕你们生活在天堂里的人啊！”对这样的回答，不论是杭州人还是苏州都不会不满意的。

3. 应对的技巧

在交谈中，人们往往会遇到各种各样的情况，碰到形形色色的问题，应对时就要讲究技巧，自如操纵。交谈中应对的要义主要是遵循灵活的原则，灵活就是要根据具体的场合、对象以及个人的各种实际情况采取应对方式，比如或直言相告或诱言否定或借言发挥或反言驳斥或妙言回避等等。

直言相告。也就是坦诚相见，直接应对。根据对方的问题，使用简明扼要、详细得当的话语明确表明自己肯定或否定的态度与意见。直言相告这种应对技巧的要点有二：一是要注意抓住问题的关键，有针对性地做出响应；二是要采取实事求是的态度，既陈述事实的全貌和真相，又客观地加以有的放矢的分析，使应对令人信服，有效地达到顺利沟通的目的。

比如，一个西方旅游团在河北承德参观时，有游客问：“承德以前是蒙古人住的地方，因为它在长城以外，对吗？”导游员回答：“是的。现在还有一些村落是蒙古名字。”又问：“那么是不是可以说，现在汉人侵略了蒙古人的地盘呢？”导游员答：“不应该这么讲，应该叫民族融合。中国的北方有汉人，同样南方也有蒙古人。就像法国的阿拉伯人一样，是由于历史的原因形成的，并不是侵占。现在的中国不是哪一个民族的中国，而是一个统一的多民族的中国。”游客们听了，都连连点头。这里，导游员对游客的问题直言相告，是非分

明，澄清了对方的误解和模糊认识。

诱言否定。就是对一些难题或错误的问题先不回答，而是绕一个弯子，诱使对方自我否定原来的问题。

比如，有一次，一位法国游客对导游员说：“我认为西藏应该是一个独立的国家，你怎么看？”这位导游员说：“您知道西藏政教领袖班禅、达赖的名字是怎么来的吗？”游客表示不知道。导游员说：“是清朝皇帝册封的。由此可见，西藏早就是中国的一部分了。比如说，布列塔尼是法国的一部分，却有许多自己的风俗，你认为它应该是一个独立的国家吗？”客人边摇头边笑，陷入了自我否定之中。

借言发挥。常常是因为对方的问题不怀好意或情况复杂，它往往需要更高的技巧。

例一：山东蓬莱有位导游员，一次为八个日本客人导游。当从“八仙桌”讲到“八仙过海”的故事时，有位日本客人问道：“八仙过海漂到哪里去了？”面对这一突如其来的又不太好回答的问题，导游员灵机一动，巧妙地应对道：“我想，为了发展中日两国人民的友谊和交往，八仙过海东渡到邻邦日本去了！现在又渡回来了，就在我的眼前。”日本客人听罢，兴奋地笑得十分开心。

例二：一位杭州的导游员在陪团游览西湖的湖心岛时，引导大家理解岛中央一座碑上的“虫二”二字，告诉游客“虫”是繁体字“風”中的心，“二”是“月”的心，两个字都去掉了边框，意思是说这里的景色“风月无边”。游客们恍然大悟，流连于周围的景色，乐不思返。导游员几次催促后，对游客开玩笑说，由于时间关系，我们得快一些返回游船，否则，

我们就不是看“虫二”了，而是要变成“虫儿”了，恐怕爬都爬不上岸了。游客们会心地大笑，随着导游员很快地返回了船上。

例一中的导游员利用顺势牵连的方法灵活地进行了应对，妙就妙在针对游客的日本国籍的身份、结合眼前的情景、借着游客的问题巧妙发挥，把中日两国人民的友谊自然地联系在一起，应对得既得体又意味深长。这样巧妙的应对不仅使交际气氛变得轻松、融洽，而且也赢得了游客的由衷的赞赏，有效地缩短了与游客之间的心理距离。例二说明，游客们在游览中在一个景物之前流连忘返是常事，有时候很反感导游员的催促，甚至觉得导游员不通人情，但是这位导游员的借言发挥既幽默，又巧妙，游客们不知不觉地就接受了导游员的催促，导游员取得了引导的成功。

反言驳斥。它是指在交谈中对对方错误的或不合适的说法给予反驳，从而表明自己的态度和看法。

一个外国旅游团的游客问导游员：“如果在印度政治避难的达赖回到他自己的国家——西藏，你持什么态度？”对这样别有用心地问话，导游员的应答绝不能含糊，必须给予严厉的驳斥。实际上，这个问话中隐含着“达赖受到政治迫害”以及“西藏不是中国的领土”等潜台词，这位导游员意识到了这些问题，机智地回答说：“在这里我可以用中国政府的说法来回答你。首先，中国政府从未对达赖进行过政治迫害，达赖不存在政治避难的问题。另外，西藏是中国的领土，不是什么国家。最后，我们当然欢迎达赖回到中国来，他愿意的话，可以在西藏自治区继续从事宗教工作。”这里导游员对

这类居心叵测的问话给予了严厉的驳斥，在某些不友好的外国游客面前维护了中国人的尊严。如果这位外国游客并非仇视中国，他就应该不会再说什么了。

妙言回避。是指在交谈中，遇到不便回答或不能直接回答的问题，又不能使交谈陷入僵局，往往采用回避正面回答而予以迂回应对的方式。回避既要巧妙，又要及时；既要避开难题，又不影响交谈气氛。

七、关切的技巧

关切主要是指导游员在导游服务过程之中，在游客需要帮助或需要鼓励的时候，给予恰当的也是必要的提示或关照，使游客感到时刻被关心的暖意。

导游员对游客的关切当然主要表现在语言表达上，但是也常常表现在默默无言的行动之中，有时候，这种行动更能打动游客的心。

另外，在客人用餐后，导游员应该主动到餐桌前帮助检查是否有游客遗漏的物品。因为有些客人在离开餐桌后，往往会遗漏一些物品。当细心的导游员将遗漏的物品送到游客手中时，游客的反应就不仅仅是感谢了，而是对导游员细心周到的服务表现出由衷的敬佩。

第六节 导游员声音的创造技巧

创造声音的表情是指巧妙利用有声音但无固定意义的各种手段,比如发音、音质和音调的高低与强弱、音量的大小、语速的快慢、停顿、沉默、叹息、咳嗽等等,与游客进行有效的交流。上述这些手段是人际沟通的重要工具,有时能够成为重要的感情密码,可以传递出暗示、制止、号召、鼓动、赞扬、怀疑、讽刺、惊讶、申诉、坚决、自信、祝愿、庄重、悲痛、冷淡、喜悦、热情、自豪、警告等各种情感。所以,声音表达感情的魅力远远比我们想象的要大得多。

导游员在导游讲解过程中调动声音因素,主要就是创造声音的表情。创造声音的表情是一种调动语音技巧的综合能力。除了要求导游员对特定导游辞的用词、用句、表达手法等语言因素本身要深入理解和感受外,还要求导游员能够针对特定的讲解内容,根据游客的特定反应,在语音因素的灵活运用上要有积极的创造性思维能力、声音的感情引发能力、声音状态的把握能力。可见,在面对面地为游客进行讲解时,创造出声音的表情是一种语言表达艺术。

一、控制音色

1. 导游员控制音色的内涵

音色又叫音质，就是声音的特色。一般理解的音色有两个意思：一个是指音素与音素的区别，另一个是指不同发音体的差别。一个人音色的好坏既有先天的因素，也与后天的训练有关。一般的人经过训练之后，也许导游员的音乐不如歌唱家那么优美，但是只要明亮、柔和，声音充满热情，能够充分展现自己的个性，就能够吸引游客，就能够胜任导游工作。“声音明亮指声音圆润、明朗、有弹性。这种声音显得自然，不做作，同时又刚柔自如，善于表达感情，使说话声情并茂，还能因为气息长久而传得较远。说话时最忌讳的是无力的、没有弹性的、沙哑的、沉闷的声音。这种声音不但传不远，就是在近的地方听起来也很吃力，很不舒服。”（刘永凯主编《秘书语言学》，中南工业大学出版社 1998.3）

2. 音色控制对导游讲解的重要意义

导游员必须学会控制自己的音色。控制音色主要是指导游讲解时的音色要明亮、柔和，这一点也是由导游讲解中与游客面对面的语境决定的。因为游客就在导游员面前，音色太尖利，会使游客神经紧张，影响讲解气氛；音色中鼻音太多，又会给游客以无精打采的感受，甚至会使游客厌烦。而明亮、柔和的音色则会使游客感到亲切自然、轻松融洽，容易创造和谐的交际气氛。

3. 导游音色控制例析

如一位黄山的导游有很丰富的陪同经验，每次带团登黄山，都能极力地宣传黄山，介绍家乡，鞍前马后地照应着各位客人。可是临别游客时，他总是觉得自己的导游工作并没有多少感动或感染大家的地方。后来他读到一些戏剧方面的

书籍，开始灵活发挥导游讲解技巧。在屯溪至黄山脚下的 60 公里车途中，他总是温言细语地告诫朋友们不要因黄山山高而发怵，循序渐进地安抚游客激动与紧张的神经。而当游客人们登上山顶，被秀美神奇的云海、奇松、怪石所震撼时，这位导游即刻改换了语音、语调，以一种自己就是高山之子、云海之雾、温泉一珠、山石一砾的激情，用极富感召力的诗化语言解说得酣畅淋漓，引发了游客们对黄山的无比热爱之情，感动得游客们记住了山中的座座峰脉与云断。正因为如此，这导游员使用带有褒奖之意的语调说：“朋友们，山路弯曲没能难住您，山风吹面没能挡住您，岁入暮年没能吓着您，您们就是我自豪的又一批客人，就是此刻伫立山巅的一棵棵青松。（接着以音乐般语调说。）朋友们，就让我们大家激荡的心情与这黄山云、黄山松一起跳起来吧。……”继而当然是游客们愉快的黄之旅。这不能不归功于导游员声情并茂的语调感召了游客。

二、调节音量

1. 音量调节与表达者思想感情的互动关系

音量是指声音的大小。人们在讲话时声音的大小会不断地变化，这种变化不是无目的的、随意的，而是要受到表达内容、表达者感情的制约。“讲话时音量的大小有两点基本要求：一要恰当、适度。声音当大则大，当小则小，当平则平。大，不可大到声嘶力竭的程度；小，不可小到别人没听到的地步。二要顺畅、自然。音量不可没有根据地忽大忽小，生

硬地变换音量，不仅听起来不自然、不舒服，还会引起误会、干扰内容的正常表达。总之，音量的大小变化是由思想感情决定的，而恰当的音量又会有助于思想感情的表达。”

2. 导游员调节音量的技巧

对导游员来说，把握音量就是根据讲解内容和讲解对象、场合的不同需要以及要求来控制声音的大小。大声疾呼、慷慨陈词、轻声细语都有特定的需要，如果在讲解过程中能够恰当地选择和调整，就会收到理想的效果。

三、讲究停顿

1. 讲究停顿对导游交际的重要意义

语言表达中之所以停顿主要是由生理原因和语言表情达意的需在来决定的。从导游语言表达方面来看，停顿主要是由于表情达意的需要。导游员与游客之间的交际主要是以口耳为渠道进行的面对面交际，要让游客听懂并基本接受讲解内容，就必须给游客以一定的时间，这个时间就是停顿。语言表达中的停顿是语言有效表达的重要要素之一，没有停顿，就没有节奏；没有节奏，就难以表达各种必要的情感。所以导游工作者在导游交际过程中不会运用语言表达的停顿，就会影响导游讲解工作。讲究口头表达中的停顿，可以丰富表达内容，增加语流波澜，使表达富有情趣，富有新意。

2. 导游交际过程中的四种停顿

导游交际过程中表达的停顿有换气停顿、语法停顿、逻辑停顿、心理停顿等四种。这四种停顿有机地联系在一起，

是语言表达停顿不可分割的统一体。

换气停顿主要是生理方面的需要，主要作用是缓气，减弱呼吸和吸气的声音。换气停顿实际上是与语法停顿、逻辑停顿、心理停顿密切联系在一起的，有时候换气停顿是单独出现的，有时候换气停顿是与其他三种停顿交融在一起的。正确地运用换气既能使气息顺畅，又有助于发挥其他三种停顿的作用。

语法方面的停顿主要是为了区分语言单位。正确地运用了语法停顿，就能使由各种语言单位充当的各种句子成分的关系正确、清晰，否则有可能使表达模糊、错误。

逻辑的停顿基本是出于强调、呼应、转换等方面的需要，目的是使表达更加准确。强调性的逻辑停顿一是根据表达的内容确定，二是根据表达的目的确定。导游员想强调什么讲解内容或者需要游客信息，就可以采取逻辑停顿。呼应性的逻辑停顿，“呼”是强调的内容，在“呼”之后要加以停顿，停顿一下以后才是“应”的内容。对导游员来说，在讲解过程中，要区分好“呼”与“应”这两部分的具体内容，并注意调整如何“呼”以及如何“应”，把握了这一点，游客听起来就比较容易了。转换性的逻辑停顿主要是语意、文势以及表达感情转折的需要，是为了提醒游客注意下文的转变。

心理停顿则是导游员表达情感的需要。在导游讲解过程中，导游员自己心理感受的变化以及希望给予游客的各种心理暗示都是通过心理停顿体现出来的。心理停顿的时间一般比较长，不太受其他三种停顿的限制。逻辑停顿与心理停顿不能截然分开，但是二者在实际表达中也有不同的表现和功

能。逻辑停顿常常重在强调表达的要点，以引起听者的注意，停顿时间一般比较短。心理停顿主要是为适应情感表达的需要，一般不受时间限制，也不太受语音停顿和逻辑停顿习惯的限制，主要是为了引起听众的特殊注意，并且把听众的注意点引到所表达的内容上来。这一点对导游讲解十分重要，因为心理停顿往往是引起游客特别注意或者调动游客参与的积极性或者使游客融入讲解活动的重要手段。

3. 逻辑停顿和心理停顿例析

导游员在导游语言表达中应该特别加以注意的是逻辑停顿和心理停顿，了解并驾驭这些停顿所负载的各种特殊表达意义。在一段讲解中，在哪儿停，什么时候停，怎么停，都是很有讲究的，如果不注意，就会影响表达效果。

再看心理停顿，心理停顿与整个讲解内容的讲解节奏的安排有关系，也与游客接受导游讲解的内容有关系。这方面的停顿是导游员精心安排的，能够有效引导并吸引游客的注意力，使讲解收到理想的效果。

导游员讲解内容的快慢节奏一定要随着游客的反应不断进行调节。游客听讲解也是需要松紧结合、平静与高潮交互的，所以在导游讲解过程中，导游员应该善于利用心理停顿，给游客留一点独立思考或自由活动的时间，这样反而便于游客理解并接受导游讲解内容。

四、运用语速

1. 语速与意绪情感的表达

语速就是说话的速度。在一段讲解过程中，语速要根据讲解的内容以及讲解的具体要求、需要来控制。在正常情况下，比如叙述、说明、解释时，一般用中速表达；在庄重场合或需要表现冷静的风格时，一般用慢速表达；在需要讲解情绪大起大落或需要表现昂扬激荡的情感或表达重要的评论时，可以用快速表达。如果语速过快，游客往往难于消化；语速过慢，游客容易产生厌烦情绪，无论哪种情况，都会影响交际的高质量进行。

2. 导游讲解中的适中语速

在导游讲解过程中，语流一般应该保持在适中的速度上，平稳中追求一些变化，顺畅中安排一些起伏，如果能使表达语速与讲解内容、讲解情绪有机地联系在一起，就必然会打动游客，使游客的情感活动随着讲解的速度同步进行。

第七节 导游体态语运用技巧

体态语是指口头表达中借助表情、体态动作等手段准确地表情达意的一系列方式，主要有表情语、体式语两类。在导游过程中，运用体态语主要是为了营造融洽的交际气氛。

一、表情语的运用技巧

表情语是指由人的面部表情，即由脸色变化、肌肉收展以及眼、眉、鼻、嘴的各种运动所传递出的信息。据有关资

料记载，美国心理学家艾伯特·梅拉比安在一系列研究的基础上得出了一个公式：“信息的总效果 = 7% 言词 + 38% 语调 + 55% 面部表情。”（魏星《实用导游语言艺术》，北京中国旅游出版社 1993 年）可见面部表情在交际中有着多么重要的作用。汉语中有很多描述面部丰富表情的成语，如：慈眉善目、横眉瞪眼、含情脉脉、目瞪口呆、挤眉弄眼、东张西望、左顾右盼、眉飞色舞、张口结舌、一笑置之、喜形于色、不苟言笑、不露声色、正颜厉色、凶相毕露、交头接耳、舌敝唇焦、洗耳恭听、咬牙切齿等等。这些成语一方面说明了人们表情语的丰富多彩，一方面说明了表情语在交际中的重要性。下面主要讨论一下比较重要的面部整体表情、目光以及微笑。

1. 面部表情

面部表情一般是指人们的整体面部，尤其是最重要的脸部的表情。面部表情可以说是人们内心情感的外部表现，可以表现出极其复杂的思想感情。面部表情也是体态语中少数能超越文化隔阂的交际手段之一，在各种不同的民族文化中都采用着几乎相同的面部动作或者面部动作组合来表情达意。人们常说的“察言观色”“看脸色行事”等主要就是指观察人的脸部表情，人脸部表情的或平和、或喜悦、或兴奋、或惊讶、或惊恐、或忧伤、或悲哀、或愤怒、或蔑视等表现是人们心理感受的外在反应和表现，也常常影响甚至左右着交际的成功与失败。所以，导游员要想取得交际的成功，一方面要善于控制自己的脸部表情，另一方面还要善于观察游客脸部的表情。

对导游员来说，控制自己的脸部表情时要注意以下四点：

灵敏。导游员面部表情的变化要随着讲解内容的需要迅速表现出来。其实，对一般的表达来说，这一点不会成为太大的问题，但是对导游员来说，这个问题就有必要强调一下。因为导游员所讲解的内容可能已经无数遍地重复过了，在这种情况下导游员很可能会面无表情，甚至表情麻木，这样就会引起游客的不满，很难再与游客沟通了。

鲜明。表情的鲜明是与敏感联系在一起的，先有了敏感的表情，进一步才是鲜明的表情。讲解的内容是明快的，就真地眉舒目展；是沉重的，就真地严肃凝重；是快乐的，就真地笑逐颜开；是郁闷的，就真地紧缩眉头；是愤怒的，就真地面色铁青……。这样的话才能感动和感召游客。

真诚。导游讲解时的面部表情要表现出真情实感，要让游客感到导游员的表情是真诚的，否则任何虚情假意或者故作姿态都会引起游客的反感。

有分寸。导游员在讲解过程中的各种表情还要有分寸。导游员的表情要自然、合理、和谐，千万不能夸饰。试想，游客面对着导游员有失分寸的夸张表情会做出什么反应？导游员的讲解怎么能取得良好的效果？

总之，导游员的脸部整体表情在导游讲解中对游客有极大的影响。因为导游员在讲解过程中大多与游客面对面，其面部表情必须要随着具体讲解内容的需要或随着游客的反应而变化，与表达同步，要有真情实感。比如在讲到：“悬空寺是恒山的骄傲，也是我们每个中国人的骄傲。它建于北魏后期，没超过公元6世纪。牛顿力学尚需孕育上千年才能问世，而恒山人却半插飞梁，巧借岩石，在峭壁上创造了这一惊世

之作，其智慧的火花是何等绚丽，胸中的气魄又是何等伟大！”（刘慧芬《恒山悬空寺》）随着这段导游辞的讲解，导游员的脸上就应该流露出喜悦、自豪、兴奋的神色，并且面部的这种表情也应该随讲解内容同时产生结束，这样，才会打动游客，才会激起游客的激情。讲解中，脸上的表情木然，或没有真情实感甚至矫揉造作，或过于夸张，都会引起游客的反感，也必然会影响讲解的效果。

2. 目光

目光就是眼神，可以说是交际中最重要的表情语了。眼睛是心灵的窗口，各种各样的表情中最能复杂、微妙、细腻、深邃地表达感情的莫过于各种眼神目光了。人们通过这扇窗户可以表现自己的情感，又可以捕捉、追踪、洞察对方的内心世界。眼神纯正有神，是正直坦荡的反映；眼神柔和亲切，显得平易近人；眼神坚毅果敢，显得自强自信，具有威慑力；眼神正直敏锐，会给人以可依赖之感。反之，眼神浮动游移，就显得心神不宁或轻薄浅陋；眼神呆滞无光，就显得愚笨无能；眼神狡黠多变，则显得虚伪奸诈等等。

导游员在讲解过程中对目光的运用主要有两个方面。

观察所有游客的情况，接受游客的反应与反映。这时目光的运用主要要平视前方，兼顾两侧。这样可以随时观察到游客情绪、心理等方面的变化，及时收集信息，及时调整自己的讲解内容、表达速度、表达技巧等，以与游客进行最大限度的及时而有效的沟通。

与游客进行有效的目光接触。通过与游客的目光接触，与游客交流感情，表示或自信或关切或接纳或暗示等各处意

义，使游客感到你是在与其交流，你很重视其反应，从而产生与你的亲切感。

导游员在与游客进行目光接触时，对游客或环顾或专注或虚视，要根据讲解的需要而加以灵活掌握。首先要讲究目光的分配，然后还要注意与游客的目光的联结（魏星《实用导游语言艺术》，北京 中国旅游出版社 1993 年），最后要注意照顾游客的特殊习惯。导游员在讲解过程中与游客进行目光交流是一种极其有效的心理沟通，但是要注意下面三个方面的问题。首先，在分配目光时，要尽可能统摄全体游客，目光的移动、收束要以不断地与不同的游客进行目光交流为前提，要以不断地从游客的目光中捕捉有效的目光不要总是盯在一部分游客或者个别游客身上，这样会丢掉大多数游客，分散大多数游客的注意力。导游员对游客进行有效的目光分配可以及时地了解游客的各种微妙反应，从而及时地调整讲解仙鹤或讲解角度乃至讲解速度等因素，使讲解收到最佳效果。其次，在与游客进行目光联结时，要得体适度，要有重点，尽可能传达出一些特意关照的信息，使相关游客感到被关注的愉悦。但要注意时间不宜过长，不要老盯住一个游客，否则会使相关游客感到不自在，甚至会引起游客的反感。最后，与游客进行目光交往，还要照顾到不同游客的特殊习惯。比如，1985 年第 9 期《旅游时代》上曾刊载了这样一个故事：“欧美国家的人们对于干杯是很讲究的。在一次宴会上，我同客人们——干杯后，便回到了自己的座位上。这时，一位中年妇人走到我的身旁，轻声对我说：“先生，你还得重新同我干杯。”看到我脸上流露出不解的神色，她连忙向我解释道：

“刚才同我干杯时，您的眼睛望着别处。按照我们的习惯，同别人干杯时，应该注视着对方的眼睛，以表示自己是出于真挚的友谊，否则，就是失礼。”听到这里，我连忙俏皮地说道：“对不起！我刚才没好意思看您，因为您的眼睛实在太美丽了！”这段陈述中的“我”虽然随机应变，巧妙地化解了尴尬的处境，但也说明要得体地运用眼神，不但要遵守一般的交际规则，也要照顾到不同民族、不同国家的人们的特殊习惯。

在导游交际中，导游员运用目光时还要注意交际的对象以及不同的交际场合。比如，有的游客说错了话或做错了什么，一定会感到很尴尬。这时候，导游员千万不要看游客的脸，也不要看了一眼后马上转移目光，如果游客发现了，即使导游员是无意的，游客也会认为导游员是在嘲讽或蔑视自己。还有，目送游客时，要等客人转身过去并走出一段距离，估计不会再回头观望时，再转移视线，否则会使游客觉得导游员不是真心重视自己，只是应付差事。出现这些问题看似是小事，但引起游客的误会或不良反应就是大事了，所以导游员一定要善于用目光与游客交际。

3. 微笑

微笑也是一种十分重要的表情语。笑有很多种，有大笑、暗笔、惨笑、嗤笑、耻笑、干笑、憨笑、媚笑、讪笑、谄笑、奸笑、苦笑、狂笑、冷笑、狞笑、窃笑、傻笑、嬉笑等等，但是只有微笑最有魅力，最有吸引力，既微妙又永恒。达·芬奇的杰作《蒙娜丽莎》是文艺复兴时期最出色的肖像画之一，这幅肖像画最重要的特征是蒙娜丽莎的内涵丰富的微笑，几

个世纪以来蒙娜丽莎的微笑像谜一样，透明而深邃，神秘而幽婉。不管微笑的内涵多么丰富，不管是友好、甜蜜、愉悦、欢快、欣赏、拒绝、否定、尴尬的微笑，还是无可奈何的微笑，它所给予人们的信息都往往是令人愉快的，令人能够理解并能够接受的。在交际中，微笑几乎就是调和剂，是一个攻无不克、战无不胜的堡垒。

导游员的微笑更加重要，导游员的微笑能够给游客留下良好的第一印象，也可以传达出对游客的尊重之意，从而与游客沟通感情，创造融洽的交际气氛，有时候，还是打破某种僵局的有效手段。另外，导游员的微笑应该尽可能真诚，真诚的微笑是一个人心理健康的标志，是一个人性格成熟的表征，能发出真诚微笑的人总是会给人以乐意帮助别人、愿意分担他人忧伤、减轻他人痛苦、也愿意与人分享快乐的感觉。善于微笑的人也总是会给人以安全感。总之，一个笑容可掬的导游员决是会给人以亲切、友好、礼貌、周到、可以依赖的良好印象，并且，微笑也永远会给导游交际过程带来融洽平和的气氛，能与游客建立起一种亲切自然、轻松愉快的关系，从而有效缩短双方之间的心理距离，有效地促进导游工作的顺利进行。

二、体势语的运用技巧

体式语是指由手势、身体各躯干的动作以及各种身姿传达出的信息。

1. 手势

手势主要是指手的位置和手部的各种动作，它们具有表情达意的作用。手势活动的范围主要有三个区域：一是肩部以上的上区。手势在这一区域内多表示信心、希望、喜悦、祝贺、赞美等内容与情感。二是肩部至腹部的中区。手势在这一区域内多表示叙述、说明等内容以及平和、安定等感情。三是腹部以下的下区。手势在这一区域内多表示憎恨、不悦、蔑视、厌弃等消极内容与感情。现代汉语中有很多关于手位的词语，有关特定手位以及手势的一般词语如袖手、扼腕、挠头、支颐、搓脸、双手交叉、双手背后、双手置于膝上等等；成语中也有一些强调手位及其动作的词语，如额手称庆、扼腕叹息、袖手旁观等等。除了特定的各种手势以外，还有一些特定的手部动作，如握手、鼓掌、挥手以及手指动作（伸大拇指、竖小拇指）等等。这些手势语作为表情达意的辅助工具，在导游交际过程中发挥着非常重要的作用。

在导游讲解时，导游员的恰当得体的手势简直就可以成为讲解的重要组成部分，可以强调并帮助游客捕捉相关信息，可以加深游客对讲解内容的理解。有的学者将一般手势分为象形手势、指示手势、象征手势、情意手势、号召手势等五种（参见王芳智《汉语口语学》，山西教育出版社 1990.12）。有的学者将导游的讲解手势分为三种：情感手势、指示手势和象形手势（参见魏星《实用导游语言艺术》，中国旅游出版社 1993.12），情感手势是指导游员表现讲解感情的一系列形象化、具体化的手势；指示手势是用来指示具体对象的手势；象形手势是用来模拟物体形状的手势。另外需要强调的是，在实际导游讲解过程中，各种手势常常有机地融合到一起，

综合表现各种复杂的内容与感情。比如在讲到慈禧太后在玉兰堂里砌了一堵墙将光绪皇帝关进去这一内容时，有的导游员先是伸出一只手用指示手势挥成一面墙的样子，然后再将双手相对应向下合压，既形象地指示了“墙”，又强化了讲解的内容。

在导游讲解中，在什么情况下使用什么手势，要由讲解内容来决定。手势运用的要求是手势要明确、精练、自然、活泼以及个性化。一艮情况下要注意五点：一要简洁明了；二要协调合拍；三要富于变化；四要把握分寸；五要避免忌讳。手势语的运用原则主要有三点：一是根据表达内容的需要，手势必须为导游交际服务；二是手势的幅度与大小要根据场合的大小与游客的多少来决定；三是手势要协调，要与伴随的眼神、表情、姿态相互协调，追求和谐的整体效果。总之，手势要尽量简练明快，一定要避免喧宾夺主，影响有声语言的表达。请看几个书面导游辞的手势用例。

第一，大家朝我指的方向看，那五个彼此相连的晶光闪亮的池子便是五大连池的五个池子。来五大连池的游人站在高高的山地，沐浴着习习来风，俯看远山近水，都忍不住诗情勃发，文思泉涌。

（黑河市旅游局《黑龙江五大连池》）

第二，请大家顺我手指的方向看，横欹在大王峰北侧的这座山峰就是幔亭峰。登幔亭峰的道路有二条，一是由大王峰升真洞旁上去，一是由换骨岩右侧直上。……

（修明《福建武夷山》）

在上述两例中，导游员提醒游客朝自己所指的方向看，

用的是指示手势。可以说在导游讲解过程中，这样的指示手势会经常使用。需要注意的是，导游员在使用指示手势时，最好是整个手掌平展，手心朝上或朝向侧面伸出去，不要只伸出一根食指，这样的手势既平和又得体，导游员在导游过程中要注意运用。

2. 身体各躯干动作

身体各躯干的动作包括头部、颈部、肩部、胸部、背部、腹部、腰部、下肢等各部位的动作。身姿是指整体的身体形象，如站相、坐姿、走式、做态等等。这些躯干动作以及身姿形象伴随着有声的语言表达，可以传达出各种微妙的意义，也往往反映着一个人的仪态、风度、气质、修养等方面的信息。中国传统文化有关仪态规范的说法很多，例如“坐有坐相，站有站相”“静若处子，动若脱兔”“站如松，坐如钟，行如风”等等。导游员必须注意使自己的体式身姿端庄得体、稳重大方，以给游客留下有风度、懂礼仪、可以依赖的良好印象。

身体各躯干的动作要讲究端庄潇洒、动静相济、灵活得体。导游员讲解时，头部要端正，这样会显得自然亲切、诚恳得体。一般来说头部上扬表示兴奋与自信，头部下垂表示消极、忧郁、苦恼或者精力不支。躯干要挺直，收腹挺胸，双肩持平，这样会显得端庄伟岸、生气勃勃。双脚站稳，多呈“丁”字形，重心在前，这样会显得振奋而稳定、舒适而自然，切忌双脚距离过大或者频繁移动重心或者随意晃动。对导游员来说，一定要养成良好的身体躯干动作习惯，在进行导游讲解时，要有意识地控制并积极调整自己的躯干动作，

做到端庄稳健、舒展自如，使与游客的交际达到理想的效果。

总之，在导游过程中巧妙地调遣体态语，不仅能够使导游解说更加通俗、直观、传神，而且可以弥补言语表达的不足，增加导游员自身的吸引力以及与游客的沟通力度，从而有效地缩短双方的心理距离。

第五章 公共交通服务礼仪

铁路和公路交通是旅游交通的重要组成部分。由于铁路和公路运输通达里程长且线路多、直达性强，所以旅游活动中的中、短途运输主要由火车和汽车来完成。铁路运输具有舒适、安全、快速、经济的特点，深受旅游者的青睐，特别是铁路运费较飞机便宜，因此，火车成了中、低档消费旅游者首选的交通工具。较之飞机和火车，汽车运输具有机动灵活、方便、舒适、经济的特点。特别是机动灵活这一优势，更使汽车在与飞机和火车的衔接上大显身手，同时在客货短途转移和直达目的地方面汽车也深受旅游者的喜爱。铁路和公路运输为旅游者提供“行”的服务，是旅游礼仪服务的重要组成部分。铁路和公路部门繁多，但在旅途中与旅客接触最多、服务时间最长、最能代表铁路和公路运输部门礼仪服务水平的是列车乘务服务和汽车驾乘服务。

第一节 铁路列车服务礼仪

乘坐火车旅游不但是近代旅游开始的标志，也是现代旅游主要的方式之一。在旅游活动中，一般中、长线的旅游行

程都是通过铁路运输来完成的。铁路列车员和站台工作人员的职责就是为旅游者创造舒适的旅行环境，为旅游者提供周到的服务，铁路列车服务礼仪较集中地在这些服务中得到体现。

一、列车员服务礼仪

1. 出乘准备

对列车员而言，出乘准备主要项目包括交接和备品整理、车厢卫生整容、车辆安全和服务设施检查验收等三方面。

交接和备品整理。办理清扫工具、服务设施及备品、用具交接；按车辆卡片和交接簿所列项目交接设备、备品（采暖期还包括交接锅炉）。保证备品完整齐全，车辆设备运行良好，取暖锅炉达到规定标准，交接手续完备。

对车厢进行卫生整容。对车厢进行清扫的顺序是先上后下，先内后外，先冲刷后擦抹，先扫后拖。车内卫生标准应达到“十无”：

第一，天棚无灰尘；

第二，地面无杂物、泥垢；

第三，墙壁（包括烟灰盒、茶桌、窗台口）无痰迹、积灰；

第四，座位背靠（包括凳腿、桌腿、座席缝、铺缝）无油垢、泥垢、杂物；

第五，暖气管无灰、锈、垢；

第六，便所无臭味、便迹；

第七，锅炉室、乘务室、洗面间无灰尘、杂物；

第八，行李架无灰尘；

第九，通过台无杂物、油垢；

第十，边牙、棱角无污垢。

整容达到：庄重整洁，美观大方，设备齐全，标志明显。

对车辆安全和服务设施检查验收。检查门、窗锁是否良好；检查翻板压奔弛是否灵活；检查车梯、扶手、天棚盖、行李架和卧铺支架、卡簧、吊带是否牢固；检查灭火器、制动阀是否有铅封；检查玻璃框、整容镜、洗面池、洗手池、便器、开闭棒等是否完整。只有服务设计保持良好，才能确保旅客施行的安全和舒适。

2. 迎接旅客上车

整理着装。在旅客上车前检查个人卫生并按规定穿戴好制服、制帽，佩带好路徽和服务标志，系全衣扣，做到“四不”：不穿高跟鞋，不歪戴帽子，上不翻出内领，下不露出衬衣。

开门上岗。值班列车员在列车广播预告放行旅客后，锁闭厕所，打开车门，抹净扶手，悬挂活动顺号牌，面向旅客来向在车厢门外站立并向旅客致敬。

迎客上车。列车员在车厢门外组织验票和查禁危险品，迎接旅客上车。对老、弱、病、残、幼旅客进行搀扶，主动为旅客介绍座席、卧铺位置；引导旅客对号入座并安排好重点客人。

安排座次。值班列车员在车厢内整理秩序，安排座席、卧铺，协助旅客安放携带物品，查禁“三品”（易燃、易爆、

有毒物品),以保证旅客按号就坐,秩序良好。开车前5分钟通知、提醒送客人员和上错车的旅客下车。

铃响站线。发车铃响后停止上车,摘掉活动牌,放下脚踏板;车动锁门,并面向站台敬礼;列车出站台,四门检查了望,打开厕所门。

3. 途中服务

整理车厢。列车启动后,为保持车厢的整洁,值班列车员要对车内行李架和衣帽挂钩、毛巾绳进行整理,做到行李架上行李重下轻上,长顺短横,边不超出,下不见物,衣帽挂钩只挂衣帽,不挂他物,毛巾架上毛巾整齐统一。

自我介绍。始发站值班列车员应向旅客问好并进行自我介绍,介绍时站在靠近车厢前端的位置,身体倾斜,面向车厢尾,做到语言清晰、音量适当,以加强与旅客的沟通和联系。

接杯倒水。列车行驶途中定时为旅客送开水,送水时应从车厢前端开始,手提铝壶依次为旅客倒水。

发放图书。为解除旅途疲劳,丰富旅途文化生活,列车员应为旅客发放杂志和各种棋、牌等文娱用品。

照顾重点旅客。对重点旅客、伤病者以及精神病患者和犯人等应专门为其安排或调整座位,并做到“三知”“三有”“三包”“一保”。“三知”,即知到站,知座席,知困难;“三有”,即有登记,有服务,有交接;“三包”即包座席,包送餐,包送水;“一保”,即保安全。

沿途报站。列车运行时间和距离较长,沿途都有旅客下车,列车除广播报站外,列车员也应在车厢内提前报站,

以免旅客坐过站、下错车。

全面服务。行车途中，旅客以车厢为“家”，列车员为旅客提供全面细致的服务是礼貌服务的重要内容。全面服务就是为旅客服务做到开口服务、微笑服务、礼貌服务和细微服务。及时掌握车厢旅客情况，解答旅客疑问，主动为旅客排忧解难；经常保持车厢整洁舒适，做到定时和不定时整理或清扫相结合，为旅客创造优美的环境；根据季节和气候变化，适当进行空气调节，确保车厢内温度适宜；对长途旅客提供入夜服务和清晨叫醒服务，等等。

协助验票和检查。协助车长验票；协助乘警检查危禁物品。

夜间和清晨作业。夜间要对中途下车旅客的去向进行登记，以便提醒旅客下车；加强巡视，查看车厢旅客状况，搞好安全保卫工作；利用夜间整理车厢卫生；早晨为乘客供应开水。

4. 下车服务

下车服务又称终着服务，是指列车到达终点时为旅客提供的相关服务。

按常规终着前1小时对旅客宣布终着通知，报告终点站的名称和到达时间，对终点站的气候、交通、游览点和其他基本情况介绍。

提前40分钟收回车内文娱用品和各种服务用品，协助旅客整理好个人携带物品准备下车。

列车进站并停稳后打开车门，扶老携幼，照顾旅客下车，并对重点旅客做好交接工作。

二、铁路站台服务礼仪

站台是旅客相对集中的地方，站台服务包括候车厅客运员服务、站台客运员服务、问询处客运员服务、售票厅售票员服务、售票厅服务员服务、行李发送员服务、行李接收员服务等。可见，站台也是服务量较大的地方。

1. 车站服务礼仪规范

仪容标准：清洁整齐，朴素大方

按规定着装，佩戴服务标志；仪容端庄，做到“四勤”（勤理发，勤刮胡子，勤剪指甲，勤换衣服）；坐立姿势端正，朴素大方。

语言标准：“三要三不要”

第一，要讲“您好、请、谢谢、对不起、再见”十字文明用语，不要讲服务忌语；

第二，要态度和蔼，不要生硬冷淡；

第三，要耐心解答，不要敷衍搪塞。

动作标准：举止大方，精神饱满，姿态美观，注意小节

回答旅客问题时，要面向旅客，有问必答；在室外岗位上回答旅客问题时，要认真回答，打手势动作不宜过大；搬动旅客物品时，应征得同意并小心轻放；须从旅客中穿越时，要先打招呼并表示歉意；清扫卫生时，提前告之旅客，以取得配合，注意清扫的垃圾要及时处理，不得长时间地堆放，以免弄脏旅客物品。

服务标准：主动、热情、诚恳、周到

对旅客服务注重文明礼貌，尊重旅客，时时事事为旅客着想，做到态度和蔼，热情周到。尊重外宾、少数民族旅客的风俗习惯、宗教信仰，了解他们的禁忌避讳；广播宣传文明守则；及时通报列车晚点情况，建立列车晚点道歉制度。

卫生标准：“三无七做到”

“三无”：无卫生死角；无过期、变质食品出售；无站区白色污染。

“七做到”：做到车厢站台窗明几净，揭示醒目，广告规范；做到地面随脏随扫，垃圾袋装，定点投放；做到饮用水符合标准；做到厕所干净、无异味、无积水，有保洁制度；做到室外无粪便、无垃圾、无杂草，站台、天桥、地道清洁，无积水、无杂物；保持轨道清洁，做到车走轨道清；无白色污染，站区保持干净整洁。

2. 候车厅客运员服务礼仪

讲文明，有礼貌，做到勤宣传、勤巡视、勤访问，全面服务，重点照顾；

组织旅客排队检票，在停止检票后，等列车启动后才能离开检票口；

加强进出站引导，对重点车次举牌引导进站；

搞好责任区域内的清扫卫生，做到随脏随扫，放客后大扫；

保证候车厅开水供应。

3. 站台客运员服务礼仪

按列车预选提前上岗，检查地道、平交道口、站台有

无障碍物，组织旅客排队上、下车；

按时出岗，加强站台巡视；

迎送列车做到姿势端正，间距适当，足踏白线，面向列车，目迎、目送列车进、出站，确保旅客安全乘车；

旅客安危时刻在心，禁越轨道，严防对流；

加强站区封闭管理，及时清站，杜绝小贩围车叫卖，做到无闲杂人员逗留；

严守通勤制度，加强通勤口的管理。

4. 问询处客运员服务礼仪

耐心细致地解答旅客疑问，面向旅客热情回答旅客提出的购票、托运、候车、上车及中转换乘等有关旅行方面的问题；

回答应做到语言亲切，态度和蔼，有问必答，百问不厌，回答准确，对旅客提出的疑难问题应查阅有关资料或与有关部门联系后给予解答，不推不拖；

业务熟悉，手续简便，快捷、正确地发售站台票。

5. 售票厅售票员服务礼仪

购票有序，售票窗口实行昼夜不间断售票；

微机售票做到一窗有票，窗窗有票；

找还的余款和车票必须交在旅客手中；

严守售票作业纪律，坚决执行售票规定；

设立人大代表、政协委员车票专售窗口，假期开辟学生购票区，同时保证重点旅客购票；

售票厅显示屏向旅客公布剩余票额；

中转签证应做到“一熟记”(熟记旅行常识、中转换乘站名、车次时刻)，“二主动”(主动解决旅客疑难问题，主动当好旅客向导)，“三注意”(注意不停的车站，注意票签是否涂改，注意代用票人数)，“四确认”(确认车次、日期、到站、有效期)；

严格执行《退票法》，退票时必须加盖“退”字章，及时打印退票报告。

办理退票时，应主动热情，严肃认真地向旅客问明车票来历及退票原因。

6. 售票厅服务员服务礼仪

坚持全面服务、重点照顾的原则，对老、弱、病、残旅客尽可能给予方便；

坚守岗位，认真宣传旅行常识，配合售票窗口做好旅客购票的指导工作，维护好窗口的售票秩序；

及时了解窗口票额情况，勤宣传、勤组织，减少旅客排队时间，消灭旅客伤亡事故。

7. 行李发送员服务礼仪

坚持文明服务，礼貌待客，做到服务态度和蔼，解答问题清楚；

行包托运，引导服务，票据填写要准确无误；

找还的余款和票据必须交在旅客手中；

大力宣传安全检查工作，确保运输安全；

耐心解释“包装标准”规定和有关保价运输规定；

回答旅客询问不拖不推。

8. 行李接收员服务礼仪

坚持文明服务，礼貌待客，做到服务态度和蔼，解答问题清楚；

认真复核发货站、收货人、品名及重量、运输报单号；
对旅客的查询要做到态度和蔼，耐心解答；

耐心解释各项规章和规定，正确办理逾期到达的行李包的有关手续。

第二节 旅游汽车服务礼仪

一、汽车司机在旅游中的地位和作用

在旅游交通运输中，汽车是目前世界上中、短距离最受欢迎的交通工具。汽车具有机动灵活、方便、舒适的特点，能随时停留，任意选择旅游点。在发达国家，许多人在国内旅游或到邻近国家旅游多使用小汽车。在我国，随着汽车逐步进入千家万户，汽车旅游正在成为一种新的旅游方式而受到普遍欢迎。目前的汽车旅游方式除家庭假日驾车旅游外，采用能够乘坐十几人到几十人的大、中型旅游客车作为交通工具的团队旅游是较为普遍的旅游方式。此外，也有小型旅游团队或散客选用小轿车作为旅游交通工具。

在乘坐旅游汽车旅游这种旅行方式中，司机的任务是驾驶车辆，安全、准时、舒适地把客人送到目的地。汽车司机和导游员在接送旅客、景点间转移、参观游览以至旅客的住、吃、购、娱等活动中，几乎是在同时为旅客提供服务，只不

过是分工不同而已。在一些旅游活动中，司机除驾驶车辆外，在途中和到达目的地后，还担当起了导游的讲解服务和生活服务工作，成为身兼二职的角色。因此，旅游汽车司机礼貌服务的重要性一点也不亚于导游员礼貌服务。

不仅如此，旅游汽车司机的服务还关系到旅行计划的实施和旅客生命财产的安危，成为直接影响旅游活动进程和旅游服务质量的最重要因素之一。在旅游活动中，如果旅游汽车司机技术过硬，旅游汽车车况良好，旅游行程便能顺利完成；相反，如果司机驾驶技术不好，车况不佳，那么轻者影响旅游行程，重者发生事故。由此可见，旅游汽车司机在旅游中的地位是何等重要。

二、旅游汽车司机服务礼仪

旅游汽车司机服务礼仪可以分为个人日常礼仪、客车服务礼仪和小车服务礼仪三部分。

1. 个人日常礼仪

司机要注意个人卫生和仪容服饰，要勤洗澡、理发、刮脸、剪指甲，保持服装仪表整洁。

司机与客人谈话时要取下墨镜和手套，停止吸烟、喝水、吃东西等；谈话要目视对方，并使用敬语。

旅游汽车司机服务时要体现出“宾客第一、信誉第一”的服务宗旨，做到服务周到、主动、耐心、热情。

2. 客车服务礼仪

旅游汽车司机在接到任务后，要和导游一道研究接团

计划，确定旅游行程，做好接待准备。

检修好车辆，备足燃油，打扫好车内外卫生，保证车辆车况良好、美观洁净。

按确认的时间到机场、车站或码头迎接客人，注意应根据机、车、船到达班次时间提前 1 小时到达接待地点，并随时注意机场、车站、码头广播的航班、车船次到达情况，准备接待客人。

旅客到达后将车开到适当地点，替客人放好行李，迎接客人上车，并向客人致以问候，然后启动车辆，将客人快速、准确、安全地送到住宿地，帮助客人卸下行李物品，并提醒“请不要忘记身边的东西”，同时向客人道别。客人下车后应再次清理车厢，如发现遗失物品，应立刻交还客人。

在行车服务过程中，司机要热情大方，微笑服务、礼貌服务；要尊老爱幼，尊重客人，尊重客人的风俗习惯和宗教信仰；要一体待客，不以貌取人、以财取人。

为了活跃车上的气氛，在导游讲解的间歇可征求客人的意见播放录像或音乐；根据天气冷热状况开放车内暖气或冷气，并征求客人意见将温度进行调整。

司机在与客人发生矛盾时，要注意倾听，冷静而有礼貌地解释，不可与其争论，做到“宾客第一”。如果不能解决，应把问题转呈上级处理。

在路途上发生紧急情况和意外情况时，要有礼貌地向客人解释并表示歉意，说声“请原谅”、“对不起”。

司机要注意同事间的礼貌，要与翻译和导游人员主动配合，讲究在工作中的礼节礼貌，互相问候，互相帮助。进

入饭店、商店时，遵守社会公德，讲究用餐、购物时的礼节。
要遵守交通规则，尊重交通警察。

3. 小车服务礼仪

小型旅游团队或散客常乘坐小车旅游，小车司机在服务中注重礼节礼貌直接关系到司机的服务质量和信誉。

司机接待客人时要礼貌迎客。见到客人要主动离座，打开车门，表示欢迎，并致以问候：“您好，欢迎光临。先生（夫人，小姐），您要到什么地方？”在客人说明目的地后，司机要说“好的！”并把客人要到的地方重复一遍，同时主动帮助客人提行李物品并轻轻放在车上。

在服务中，司机要热情大方，不卑不亢；要扶老携幼，尊重女士；无论里程远近、时间早晚，都要热情礼貌，微笑服务，一视同仁。

当汽车抵达目的地时，司机要告诉客人已经抵达并礼貌送客。客人下车时，请其查看计价器，准确收费，然后主动离座，打开车门，请客人下车，并亲切地说：“谢谢您的关照，欢迎再次光临”。若客人回国，可以预祝客人“一路顺风”、“旅途愉快”。

在行车时精神集中，一般不主动向客人提问；对常用车的客人要显得亲切有礼貌，但不可过分甚至纠缠攀谈；为客人提供冷、热风时，要先征求客人的意见，以满足客人的需求；若开启车上音响，要注意控制音量，声音应轻柔适度，不可过大。

开、关车门要轻，不可夹住客人，同时提请客人注意车门以防碰头；客人下车要选好地点，提请客人注意安全。

保持汽车清洁，注意车内通风换气，地板无脏物或脚印，座套平整，玻璃无灰尘、油垢、指印，烟灰盒要空、净，车身无尘土泥垢。

遵守时间。客人预定车时，一定准时到达，不可让客人久等；除特殊情况外，要准时把客人送到目的地。

司机不可以任何方式向客人表露期待小费的心理，不可强行拽拉客人，给客人以难堪。

第六章 旅游综合服务礼仪

旅游综合服务礼仪是指旅游过程中“购”和“娱”两个方面的礼仪服务，即旅游商店、健身、桑拿、夜总会服务以及旅游活动中经常涉及到的“会议服务”、“舞会服务”和“茶会服务”等。这些服务一般不由旅游部门提供，而主要是由社会相关部门和企业提供，但都是旅游服务的重要组成部分，因此，列入旅游综合服务礼仪范畴。

第一节 旅游商店服务礼仪

购物是旅游的重要内容和环节。从旅游者的角度，到异国他乡旅行游览，在领略异地风情的同时，对当地独具特色的旅游商品也倍感兴趣，无论是独具历史文化特色的旅游纪念品，还是饱含异国情调的工艺美术品，都是旅游者乐于购买的旅游商品。因此，旅游者在旅游过程中的旅游购物，特别是购买旅游商品也就成了旅游必不可少的内容。对于旅游经营者而言，旅游商品销售收入是旅游收入的重要组成部分，平均约占旅游总收入的30%左右，有些地区，如拥有“购物天堂”之称的香港，旅游商品销售收入占旅游总收入的比例

高达 60% 至 80%。由此可见，旅游购物已成为旅游的重要环节。

旅游购物和一般的购物从本质上讲都是一种购买行为，但旅游购物和一般购物也有一定的区别，这就是旅游购物大多出于满足求新猎奇的精神需求，而且是和旅游联在一起并成为其中的一个组成部分，因此无论是购物环境，还是购物的质量以及所享受的购物服务都应该是高标准的。为了保证旅游者的合法权益，保证旅游商品的质量，也为了进一步规范旅游商品的生产和销售，旅游主管部门针对旅游商品市场中存在的一些问题，对旅游产品生产企业和旅游商品销售部门实行了定点生产和定点经营许可证制度，也就是对旅游商品生产和销售提出了更高的要求，规范旅游商店服务就是其重要的方面。

旅游者到旅游商店购物往往有这样一些心理：“这商店有我喜欢的旅游商品吗？”“这个商店旅游商品的质量怎样？价格合理吗？”因此，旅游商店对服务员的基本要求也肯定高于对一般商店的要求。为了满足旅游购物者的需求，树立良好的旅游企业形象，要求旅游商店售货服务人员必须做到顾客至上，同时诚心诚意地为旅游购物顾客提供热情、周到而有礼貌的服务。

一、创造良好的购物环境

1. 保持整洁、整齐

每天营业之前，要做好卫生工作，把柜台和货架擦洗干

净，给人以窗明几净的印象。如果经营的是易污商品，在营业过程中还要随时揩拭，以免玷污客人的衣物。柜台上油迹斑斑，货架上积满灰尘，在这样的环境中接待客人，显然是待客不恭，也无疑是失礼的。

2. 注重食品和个人卫生

要严格遵循食品卫生条例中的规定。散装食品要装在清洁的容器中，不能露天放置。售货员要穿制服，使用食品夹，不能为了贪图方便而随使用手抓取食品。售货员还要特别注意个人卫生，不要蓄长头发、留长指甲，在营业时不能搔头、挖鼻孔等。

3. 要精心陈列商品

商品陈列是商店经营中的重要环节，既要突出商店的经营意图，做到中心突出，主次分明，使整个店堂形成一个整体，符合审美原则，让人身临其境，赏心悦目，又要注意商品货架的设置合理，售货员在工作时能得心应手，尤其还要方便客人观看和选择，这是因为商品陈列只有在客人身上产生效果，才能真正达到陈列的目的。

4. 商品明码标价

货牌上应写明产地、规格或型号等，有些新产品还应采用其他宣传手段，让客人详细了解其性能和特色，这些看似无关紧要的做法，却可以大大方便顾客。

二、迎客礼仪

客人到商店来，是对商店和售货员的信任。如果客人已

经站在柜台前面，售货员却旁若无人，不理不睬，或者三人一堆，五人一伙，自顾拉家常，置柜台前的客人于不顾，这无疑是极不礼貌的。因此，商店的售货员要做到主动迎客、热情礼貌。

1. 当客人光临时

售货员要微笑迎接，轻轻点头行礼；客人浏览商品，不管是否购买，售货员都要举止端庄，表情自然，目光注视客人，并给予关心。

2. 客人挑选商品时

客人挑选商品时，售货员应站在稍远一点的地方关照客人，让其轻松挑选，当客人招呼时再过去回答客人，注意不要追着客人，催着购买。曾经一家商场就有这样一位售货员，她对一位挑选商品的顾客极不耐烦，于是粗声粗气地说：“你还有完没完？拣鼻子挑眼睛的，到底买不买？我光伺候你一个人不成？”态度显得非常无礼，更缺乏起码的职业道德，结果生意自然做不成，客人愤然离去。这位售货员就未意识到：客人所需的商品客人还能从别处买到，他可能发誓再也不踏进这家商场，这样做同时还会给他留下一个深刻的印象，那就是“这家商场服务质量差”，并由此广而宣传，从而有损商店的形象。

3. 招呼客人时

客人一进门，售货员就面临着应不应该向客人打招呼，在什么时候，用什么方式招呼的礼仪问题。招呼得适时适宜，客人会感到售货员彬彬有礼，服务周到；招呼得不适时，则有可能把客人赶跑。招呼客人先要判断客人的购买行为，然

后选择适当的语言和时机与客人交流。

判断客人的购买行为。客人的购买行为主要有三种：第一种是专程而来的客人。这一种客人他们心中已经有了所要购买商品的目标，知道这里有，所以特意专程来买的，或者说是专程来这里看看有没有自己所要购买的商品。第二种是逛商店的客人。例如，许多女性或有些家庭常常是星期天提个购物袋上街逛，但要买什么东西，他们事先并没有明确的打算，他们抱定的心理是有合适的东西就买，没有合适的就不买。第三种是浏览、消磨时光的客人。例如那些候车避风躲雨跑进商店的人，这种人本来就没有购物准备，进商店也抱定不买的心理。售货员应根据他们的不同类型而作不同的接待，施以不同的礼仪。

有的客人一进店门就直奔某种商品或某个柜台而去，这就是第一类专程来买某种商品的客人，旅游购物者大多数属于这一类。对这类客人，售货员应立即主动上前去打呼：“您好，请问要我帮忙吗？”

有些客人在店内走走停停，有的商品一看而过，有的商品却反复盯着，这就是第二类客人。对他们售货员只需用眼光跟随着他们，不要主动地迎上去打招呼，如果对这类客人一进门就笑脸相迎，问这问那，反而会使客人感到要立即掏钱购买的威胁，浑身不自在，不恰当的笑脸相迎会变成“笑脸驱赶”。

有些客人在店内漫无目的地逛来逛去，或以无目的的目光在货架上、店面和外景之间招来扫去，这便是第三类客人。对这类客人就不要打扰他们，应让他们自由自在地看。这时

售货员若问上一句“请问你要买什么？”这在他们听来便是“你若不买东西，就别在这里挡道”的意思，会显得极不得体、不礼貌。

与客人打招呼，既是一种礼仪，也是一门服务艺术，不但要分析客人购买行为的类型，还要掌握招呼客人的时机。

语言的选择运用。分析客人的购买行为，为客人打招呼，最终还是体现在语言的运用上。比如，我们经常听到售货员说的第一句话有四种。

“您要干什么？”

“您要什么？”

“您要买什么？”

“您要看什么？”

第一种问法极不礼貌，含审问口气，且问得极无道理。客人常常会被问得摸不着头脑，心想：“我干什么？我到商店来还能干什么？”性急的客人便忍不住会说：“您说我干什么？”双方关系一下子就恶化了。

第二种问法也极为不妥，“要”在汉语中常含有“乞讨”、“白拿”、“求助”等意思。“您要什么”客人听起来就会感到很不舒服：“我到这里来是买东西的，是准备付钱的，你怎么能说我“要”呢？”这样客人就会在心理结下疙瘩，从而妨碍双方的买卖行为。

第三种问法对那些专程来购物的客人当然没什么，但对第二类和第三类客人却有逼其表态的意味。客人进商店，始终都想保持买与不买的选择不买的选择决定权，而不想过早地进入买卖角色，不想在别人的催促下掏腰包。而这种问法却是以卖者

的身份向买者提出，一下子就把双方置入买卖关系之中，使心理关系紧张起来，客人会立即按住钱包，提高戒备心理。

第四种问法最得体。一方面，这种问法是以售货员的口吻提出，客人从售货员的服务态度中得到了尊重；另一方面，这种问法避开了买卖关系，只是问你看什么，并不是强迫你买或不买，决定权还在你，客人就没有什么心理负担。

词语选择。与客人打招呼的礼仪不仅体现在句式的选用上，词语的选用也很讲究。举个例子，以前商店的服务员对进来的客人常这样问：“先生，您今天买些什么？”特意加上“今天”二字，这就传达了这样的微妙信息：您是我们这里的老主顾，您以前买了东西，今天买些什么呢？一种熟识感和亲切感立刻在客人心中油然而生。这正体现了商店礼仪的中心内容，即关心客人，尊重客人，使客人高兴和满意。这种关心，非常自然、含蓄和得体。

4. 客人多时

客人多，这是常有的事，特别是商店接待大批的团队客人时尤其如此，他们往往是三五成群地来到商店，这时应该怎样做才能做到礼貌待客、符合礼仪规范呢？

注意接待的顺序。先来的客人有选购商品的优先权，理应先接待。

掌握好“时间差”。为了防止出错，售货员在接待客人时，通常都应一个一个地依次来，但在前一位客人挑选时，也可利用“时间差”来招呼后一位客人，如先了解一下购物的意向，必要时也可先作一点介绍，以便到时能尽快成交。售货员如果“单打一”，位客人的生意没做完，便置其他客人

于不顾，甚至对其他客人的提问也一概充耳不闻，这虽然情有可原，但从礼仪的角度来说，还是失礼的。

做好“安抚工作”。客人拥挤在柜台前，情绪往往焦躁不安，售货员如不理不睬，便会激化这种情绪，甚至造成柜台前的争吵和混乱。一个称职的售货员要善于做好“安抚”工作，当接待一位客人时，要同时照应好一批客人，比如，可以告诉大家店里货源充足，不必争先恐后，或让大家选定商品，做好购货准备等。总之，要让客人觉得售货员也在急自己所急，想自己所想，从而使情绪稳定下来。

5. 客人需要帮助时

协助挑选。在客人希望售货员协助挑选的时候，应尽可能协助，并实事求是地介绍商品。介绍商品要细致，服务要周到，对客人提出的每一个问题都要耐心解答，即使客人不买也要热心、耐心，因为这些不买的客人也许正在做市场调查并进行比较，热心的服务、详尽的介绍可能为客人以后来买打下基础。

商品缺货时。若客人问及自己没货的商品，不应只回答“没有”，而应向顾客介绍与之相关的其他商品。例如：“请问有景德镇瓷器卖吗？”“对不起，没有。佛山陶瓷行吗？”如有必要，可让客人留下姓名、地址等联系方式，以便送货上门或有货时通知客人，亦可推荐其他商店。许多人认为，同行即对手，我没有这种货，也不能介绍客人到有货的商店去买。其实这种观点没有考虑到客人的利益，如果客人买到自己称心的商品，他们仍然会感激为他们提供信息的商店。

客人犹豫不决时。正如树林中没有两片相同的树叶一

样,客人的购货行为也是形形色色,显示出各自的性格特点。有些客人购物时干脆利落,几乎不做什么挑选,也有一些客人虽反复盘算、反复比较,心里还是七下八下拿不定主意。碰到客人犹豫不决时怎么办?

首先,要抱理解的态度。客人花钱买不到东西,总想买得称心如意。特别是一些贵重商品,客人往往是在长期积蓄以后才下决心购买的,因此购买时就会显得格外慎重。售货员应充分理解客人的这种心情,不要因为客人挑选的时间稍长,便在一旁不停地催促,弄得客人手忙脚乱。

其次,要当好客人的参谋。有些客人之所以挑选时间较长,不是因为选得仔细,而是因为缺少经验。售货员应主动给这类客人提供帮助,比如,可详细介绍商品的性能和特点,比较同类商品的不同特色,解答客人心中的疑问等,从而促使客人作出决断。

另外,也有些客人犹豫不决是因为对商品的质量总还觉得不满意,不买不行,买了又觉得后悔,于是,便在柜台前踌躇起来。碰到这类客人,正是商店和厂家调查研究的好机会。售货员可以主动询问客人对商品的意见,如果是出于误解,可以稍作解释,消除客人的后顾之忧;如果客人确实言之有理,就应该设法向生产厂家转告客人的意见,促使厂家提高产品质量。

总之,客人犹豫不决,这是柜台前常有的事,而这时,也正是售货员发挥经营才能的好机会。

6. 当客人无理纠缠时

在客人中也有少数人的素质比较差。他们在商店购货时,

常常过分挑剔，有时甚至提出无理的要求，当个人的要求达不到、不能满足时，便对售货员胡搅蛮缠。如果遇到这类客人，售货员怎样做才能合乎礼仪规范呢？

态度冷静。越是在这样的客人面前，越要沉得住气。既要保证优质服务，不因赌气而降低服务质量，又要坚持经营原则，不要为了息事宁人便随意去迁就这种客人。售货员的规范服务行为，其实就是对客人无理要求的最好批评。

“理直气和”。即使客人情绪激动，售货员也要说话和气，礼让三分，不能因为客人冲撞自己，便以牙还牙，以眼还眼。假如售货员也是针尖对麦芒，那么这只会激化矛盾。得理不让人，不仅达不到批评的目的，反而会显得自己心胸狭窄。所以售货员一定要学会以理服人，要善于说理，使客人感到如春天般地温暖。

切忌起哄。当售货员和客人发生争执时，同店、同柜台的其他人应从旁调解，而不应跟着起哄。即使客人是无理取闹，群起而攻之的做法也是不妥的，因为这样一则会给人以“胳膊朝里弯”的误解，二则在客观上便显得是以势压人，这显然有损于商店本身的形象。

三、举止行为礼仪

1. 要有站相

售货员一般是站着工作的。站立时，身体应自然放松，精神饱满，微露笑意，目光关注店堂，切忌东倒西歪，也不要靠在货架上或者以手托腮趴在柜台上，显出萎靡不振的样

子。

2. 穿着得体

无论是否穿着统一服装，都要整洁大方，不要敞胸露怀，捏拳捋袖，也不要衣衫不整，邋里邋遢；不能把工作服当毛巾或用袖管衣角揩汗擦脸，甚至当抹布揩柜台；夏天不能穿拖鞋或只穿背心接待客人。

3. 不宜抽烟

不要叼着香烟和客人说话，以防把烟雾喷到客人脸上，不要将烟灰乱弹。从事食品经营的售货员，尤其不宜在营业时间吸烟。

4. 动作轻巧

无论是取货给客人挑选，还是成交后把货递给客人都要轻拿轻放，切忌老远就把货往柜台上掷，甚至使客人为之受惊，这样做，对客人是一种很不尊重的行为。

5. 收款唱票

收款时应坚持唱票，以免因差错而发生矛盾。找零时，要交到客人手里，不要随便乱掷。

四、待客礼仪

客人在购物时，由于对商品不熟悉，难免会向售货员了解打听，售货员应该不厌其烦，耐心回答客人的提问，这是商店售货员应具备的礼仪素质。

1. 热情

在回答客人的提问时，一般都应面对客人；对客人说话

声音要轻柔，答复要具体；不要只顾自己而把客人放在一边，或者含糊其辞，在鼻子里哼哼，敷衍了事，或者一面回答客人的问话，一面又忙着与同事聊天，嘴动身不动，或做出不愿接待客人的暗示，这些都是很失礼的。

2. 礼貌

客人会提出各种各样的问题，有些问题在售货员看来是多余的，但仍应该礼貌应对，而不要去冲撞客人。接待客人时一定要耐心，做到文质彬彬，同时热情解答客人的提问。

3. 百问不厌

回答客人的提问，看似简单，其实繁杂。同样的问题，客人会一问再问，有时几位客人会同时发问，让人不知听谁的好。售货员的回答客人也会听不清或听不懂，因此要求售货员多次做出解释。这就要求售货员必须有耐心，要沉得住气，不要因为客人一连提出问题，便显出不耐烦的样子，以至懒得再费口舌或者指责客人，这和商店员工的文明答问礼仪是背道而驰的。

4. 实事求是

无论是介绍商品的特色、质量，还是为客人提供消费上的指导，充当客人的参谋，都应诚实为本，绝对不可夸大其词，弄虚作假。如果售货员利用回答客人问题的机会推销劣质商品，引诱客人上当，这就不仅是失礼的问题，还是商业道德败坏的问题。

5. 语言规范

在买卖行为中，客人往往会产生一些禁忌心理，即他们很忌讳售货员的语言和行为触及到他们不愿听到的语言和不

愿提及的事物。售货员在介绍商品时应回避这些禁忌。

客人常见的忌讳包括别人谈及自己的生理缺陷和过胖、过瘦、过矮等被认为是不美的生理特征。例如，不应说“像您这样长长的脸，戴这种眼镜较好”，而应该将那些渲染性的词语删去，如可说“这种眼镜配您的脸型正好”。又例如，国外有家商店对某些衣服不用“特肥型”、“特大号”和“特瘦型”等名称，而分别用“玛丽号”、“黛丽号”和“茜茜号”等名称来代替，这样，即使是特别肥胖的女性来买衣服，她和售货员都用不着说出那句使人难堪的话：“请给我拿那件特肥型的衣服”或“您穿这种特肥型的才合适”，而可以采用比较委婉的说法来代替，如“请给拿那件‘玛丽号’的衣服”或“您穿这种‘玛丽号’正合适”。

客人另一个忌讳点就是囊中羞涩。客人站在柜台面前，总希望腰包鼓鼓的，若是有钱，他便理直气壮；若是无钱，他便觉得不自在。所以售货员绝对不能说这样的话：“你买得起吗？”甚至连“你要贵的还是便宜的？”这种问话都不宜采用，因为这样会伤害客人的自尊心，正确的做法是根据客人的实际情况，从便宜的商品逐渐介绍到贵的商品，或由贵的商品逐渐介绍到便宜的商品。

当客人买下商品时，还可适当评价两句：“先生，您真有眼力！”或“小姐，您真会买东西。”适当的奉承可以进一步满足客人的自尊心理，但决不能过分夸奖，以免引起对方的不快。

五、交易礼仪

1. 不以年龄取人

无论是老少，还是中青，来的都是客，要一视同仁，热情接待，否则便是失礼的，甚至是有背于职业道德的。

2. 不以服饰取人

“只重衣衫不重人”是旧时代社会风气的概括，那时的一些生意人可谓典型的“势利眼”：在西装革履的买主面前点头哈腰，而对布衣短衫的客人却挺胸凸肚。一恭一倨，态度鲜明，甚至连鲁迅先生当年都曾因为衣衫问题而遭到商店看门人的挡驾。今天，应该抛弃这种陋习，当我们站在柜台上接待客人时，客人的服饰和商店员工的服务态度之间，是不应该有任何内在的联系。

3. 不以性别取人

客人有老少之分，也有男女之别，但对售货员来说，他们都是平等的。

4. 不以职业取人

在我们今天的社会中，人们的社会分工仍有不同，但相互之间的社会地位是平等的。无论你是社会知名的艺术家，还是普通工人，或者是记者、救死扶伤的医生……都没有高低贵贱之分。把客人按职业分成三六九等，特别是有些售货员蔑视农民客人，在接待时爱理不理，这显然是一种不明智的甚至错误的态度。

5. 不以地域取人

我们国家幅员广阔，随着改革开放的深入，各地之间的来往和交流十分频繁，每个大城市都有成千上万的流动人口，这对搞活经济、开拓市场无疑具有促进作用。然而有的售货员却抱着狭隘的地方主义观念，一听到外乡口音便故意刁难，态度冷淡，甚至拿对方发泄怨气，这不仅不合乎商店的礼仪规范，而且还将损害民族间的团结，其后果严重，是不难想象的。

六、送客礼仪

售货员不光要热情迎客，当客人出门时，售货员还要热情送客。一句“感谢光临”或“希望您再来”会使客人顿生好感，尤其是没有买东西的客人，更会由此感到售货员待客的诚意。这次他乘兴而来，愉快而归，下次就会再度光顾你的商店。

七、售后服务礼仪

售后服务是指商品到达消费者手里后，还要继续提供的各种服务，如保修期的三包服务，即包修、包换、包退；保修期以外的维修服务；提供零配件的服务；提供知识性指导及产品咨询的服务，等等。

第二节 娱乐服务礼仪

娱乐是旅游活动的重要内容和环节。为了满足客人正当的娱乐、消遣需求，使他们的旅游生活更加丰富多彩，旅游过程中安排健康的娱乐活动如游泳、保龄球、健身、桑拿、夜总会等显得非常必要。为了保证旅游的服务质量和总体效益，就需要注重服务中的礼节礼貌。

一、游泳池服务礼仪

外国旅游者多爱好游泳，欧美旅游者尤其，每天游泳已成为他们的习惯，所以旅游者在旅游活动中往往有这方面的需求。为满足这种需求，客人入住酒店时应选择中级以上具有游泳池的酒店。这些酒店当中，有的为住店客人提供免费游泳服务，有的则收费。对游泳池礼仪服务的基本要求如下：

由于客人来到游泳池不仅要游泳，还要晒太阳，所以游泳池还要有一些场地供客人晒太阳、休息等。游泳池要有幽雅的环境、现代化的设备、清洁的水质、严格的管理制度、有效的安全措施和优质的服务，因此，游泳池的工作人员要经过严格的训练。游泳池的环境、设备设施、管理水平和素质综合地体现了游泳池礼仪服务水平。

第一，保持幽雅的环境

幽雅的环境能使客人走进游泳池就有一种轻爽舒适的感觉。在这里，客人不仅能够游泳，而且在游泳之余还可以晒太阳，呼吸新鲜空气，饮用喜好的酒水和食品，这将有利于客人松弛神经，恢复疲劳。

第二，提供优质服务

门口设服务台，台前安排一名服务员，专门负责迎送客人。客人到来时服务员要表示欢迎，同时送上更衣柜钥匙和毛巾，并代客保管房门钥匙，随即引领客人到更衣室，提醒客人妥善保管好自己的衣物。客人离开时，主动收回更衣柜钥匙，并交还房门钥匙，要提醒客人衣物是否带齐。迎送员要送客人到门口，向客人表示谢意，并欢迎客人再次光临。

第三，掌握设备操作与维修技术

游泳池不仅要有现代化设备（如池底吸尘器和自动过滤循环装置等），还要有经过专门培训，懂得水的消毒、配药等化学知识并能掌握这些设备的操作与维修技术的服务人员，这样才能保证游泳池水色湖蓝、水质清洁。

第四，加强管理

游泳池要有严格的管理制度。严禁往池内抛杂物、吐口水，还要防止小孩在池内大小便；严格执行游泳规定，礼貌地劝阻游客勿在池边跳水、追逐、打闹；禁止非游泳者进入游泳池范围休息、拍照。

第五，保障客人的安全

游泳池要保障客人的安全，要有一套行之有效的安全措施。要有一支经过训练的责任心强的救生员队伍。救生员要时刻监视游泳者的动向，特别是老人、小孩和饮酒后的客人。

不会游泳的小孩一定要有大人带领才能下水,以免发生事故。另外,游泳池使用的酒具,必须是塑料的和软的,不要用瓷或玻璃的,这也是出于安全的考虑。

救生员要坚守岗位,注意观察进出更衣室的各种人员,保证客人财物和生命安全,发现情况及时汇报。救生员要做到人不离池,思想集中,反应灵活,密切注意池内泳客的情况,发现险情及时施救,保证游客的生命安全。

救生员要有熟练的水中救生和陆地人工呼吸等技术,对本人的工作职责应有高度的认识。

第六,学好外语

游泳池服务员要具有较好的外语对话能力,这样才能在服务中更好地和客人交流,为客人提供热情、礼貌、周到的礼仪服务。

第七,有良好的工作精神和文明礼貌修养

服务员应自觉遵守劳动纪律,严格执行请示汇报制度,服从工作安排,有强烈的责任感和吃苦耐劳的工作精神。

二、保龄球服务礼仪

保龄球也叫“滚球”,是客人较喜欢的一种体育活动。近年来,一些较大的酒店和娱乐场所都设置了保龄球房。保龄球的服务礼仪是:

第一,交保龄球鞋给客人

客人来到保龄球房时,服务员要表示欢迎,并问明客人的鞋码,将适脚的保龄球鞋交给客人,并把它的防止滑跌和

保护跑道的功能告诉客人。

第二，请客人选择适当重量的保龄球

协助客人选择重量适宜的保龄球，并在球架上放好，以供客人使用。

第三，分配好球道并开动机器

将客人分配到适当的球道后开动机器，提示记分设备位置并祝客人玩得高兴，同时为客人送上茶水。

第四，为初学者提供帮助

对于初次来尝试保龄球活动的客人，服务员要根据客人的性别、年龄和体重帮助选择重量适当的保龄球，并介绍这种活动的步骤和方法，必要时为客人提供技术指导服务。告诉客人在活动中要注意安全，避免发生意外。

第五，客人进行活动时

服务员要站在球道的后端随时听候客人的吩咐，服务的同时注意客人的运动成绩，对成绩优秀的客人鼓掌喝彩，以示赞扬和鼓励。

第六，活动结束后

收回保龄球鞋，并为客人结账，收款后向客人道谢并欢迎再次光临。

第七，做好设备的保养维修工作

每天营业结束后，把球和瓶擦干净，使其保持光滑，如果有损坏，要及时修理，不能继续使用的，要及时更换。做好跑道和球道的清洁和保养工作。球道除每天要用打蜡机打蜡一次，用油拖把拖三到四次外，还要定期上专用蜡水；如果是自动化设备，每周还要给瓶上一次特别的油，以便机

器顺利竖瓶。

三、健身房服务礼仪

旅游活动中客人如有健身服务的需求，可以到健身服务中心参加活动。除专门从事康乐服务的健身服务中心外，现代化的酒店里一般也设有健身服务中心。主要项目是桑拿浴、按摩及各种类型的器械健身。健身器械比较普遍的有股部机、跑步机、单车、举重器、划船器、按摩机、壁球等。由于健身活动是一项技术性较强的活动，所以对从事健身服务的人员（含教练员）在基本素质和服务礼仪方面都有一定的特殊要求。

1. 健身房服务礼仪

健身服务在欧美一些国家比较盛行，日本次之，华侨、港澳和台湾同胞也喜爱这种活动。改革开放以来，我国青年人中喜欢这项活动的人已越来越多，在中、老年人中目前还不普遍。健身活动的目的—是减肥，二是通过使锻炼身体健美，三是消除疲劳。

健身服务礼仪的基本要求是：

服务人员仪容整洁、身体健康，有一定专业技能。从事健身服务的服务人员应仪容整洁、精神饱满，待客热情、大方、有礼，同时还应具有健康的身体和一定的专业技能，要求能熟练地掌握和讲解健身器材的使用方法，善于引导客人参加健身运动，并能为客人提供技能示范。此外，服务人员还应具有较好的专业外语对话能力，以便在接待国外旅游

者时能进行交流和沟通。

介绍、示范健身器材的使用方法。介绍设备的性能和操作方法是健身房的重要服务内容。当客人需要健身并要求辅导时，服务员应主动示范。带客人做健身操应做到口令清楚，姿势正确，动作一丝不苟，并根据客人的体质状况，因材施教。如客人误场，可为其提供健身操录像带。

注意安全。坚守岗位，严格执行健身房规定，注意客人健身动态，随时给予正确的指导，确保客人安全运动，礼貌劝阻一切违反规则的行为。

负责健身房的卫生工作

保养器材。负责运动器材的检查、保养、报修工作，具体包括：每天检查器械是否正常，如发现有不正常的要立即维修；每天用干布将器械擦抹一次，每周用金属去污剂将器械清洁一次并打蜡，每两周对器械加油一次，每半年大修一次；对电视机、音响系统、灯光进行检查、维修和管理。

2. 桑拿浴室服务礼仪

桑拿是外国名称，一般叫“蒸气浴”。专门的康乐服务中心和现在的旅游酒店一般都有桑拿浴室。欧美国家的客人，大都喜欢桑拿浴，日本人次之，在华侨、港澳台同胞中也在慢慢盛行起来，目前我国大陆地区尚不普遍。

桑拿浴的主要作用：一是减肥。每天进行一次桑拿浴，在此过程中蒸气使人大量出汗，这对减肥具有显著效果。二是消除疲劳。桑拿浴可以加速人体的血液循环，促进人体新陈代谢，使人迅速恢复体力。三是防治风湿病和皮肤病。桑拿浴工作人员包括服务员和按摩师，其服务礼仪要求如下：

主动迎客、热情服务。当客人来到桑拿室时，服务员应主动迎客，热情服务。对熟悉桑拿浴的客人提供必需的洗浴用品，并引领客人进入浴室；如果是初次来的客人，要为其介绍桑拿浴的方法和注意事项，然后根据客人的要求把温度控制到客人需要的温度，一般控制到 78 至 90 较为合适。

密切注视，防止发生意外。服务员要坚守岗位，勤巡查，密切注视客人的动静，每隔几分钟就要从门的玻璃窗口望一望，看看客人浴疗是否适宜，防止发生意外。保证客人安全，发现问题及时向台班报告。

按摩规范，重在治疗。客人浴疗后如需按摩服务，可将客人带入按摩室，由按摩师为客人按摩。按摩师应是经过严格培训、具有医学和专业按摩技能的人员。按摩重在治疗，故应严格按照操作规范进行，拒绝客人的不合理要求。

做好清洁卫生。每天下班前都要做一次清洁卫生，保证周围环境整洁干净，还要经常喷洒香水，保持室内芬芳扑鼻。此外，桑拿浴室和按摩室的用具如毛巾、坐凳等要随时清洗，保持干净卫生。

礼貌送客。客人浴后引领客人到台班柜台结账；客人离开时，要提醒客人不要忘了所带的物品；拾到任何遗留的物品，要立即上交台班或主管；感谢客人的光临，同时欢迎客人以后再来的，并将客人送到门口。

检查设备运转情况。检查桑拿室设备的运转情况，如水位、温度、抽风设施和灯光等，如有问题及时向台班报告。

四、夜总会服务礼仪

夜总会是兼娱乐、音乐、舞蹈表演等于一体的休闲娱乐形式，在西方国家和东南亚地区较为流行，近年来在我国发展较快。除专门经营夜总会的单位外，一些旅游酒店也经营夜总会业务。夜总会具有气氛热烈、参与性强的特点，因此在旅游活动中，旅游组织者为丰富客人的晚间生活，往往对此也有适当安排。

1. 夜总会的基本要求

设备良好，环境优美。夜总会场地装饰既要讲究华丽，又要讲究舒适，灯光要柔和，使客人进入后就有一种舒适感。不同地区、不同酒店的夜总会都有自己的特点和风格，但一般要求有装饰华丽的舞台和舞池，要有现代化的音响设备，还要有自己的乐队和歌手。

欣赏音乐舞蹈和跳舞穿插进行。从内容上来说，夜总会一般是欣赏音乐与跳舞穿插进行的。我国的夜总会提倡演出文明、健康的节目，反对演唱低级庸俗的曲调。为了适应国内外客人的需要，夜总会除演唱现代歌曲外，还要演唱一些古典乐曲，同时也表演一些现代流行舞蹈，其间客人也可以参与和上台表演。高水平的乐队和歌手演唱、热烈奔放的舞蹈以及客人的亲自参与，往往使夜总会气氛热烈、激昂，客人在此获得一种轻松、愉快而又酣畅的精神享受。

提供优质服务。夜总会服务员要懂得服务的知识和程序，并掌握服务技能。夜总会是客人消遣享受的场所，为此，

服务员要了解不同地区、不同国籍的客人对音乐舞蹈以及饮料、食品的喜好，服务员还要懂得一些音乐知识，至少应了解本夜总会演出的乐曲及当天节目的内容，以便解答客人的疑问。

2. 夜总会服务礼仪要求

热情接待。客人来到夜总会，迎宾员要热情接待，并根据客人的特点和需要，将客人引领到适当的座位上。客人所持入场券若包括酒水和食品免费服务，应迅速将酒水和食品送到客人桌上；如果客人的入场券不包括酒水和食品服务，则应礼貌地征求客人的意见，询问他们需要什么酒水、食品，待问清楚后，尽快把饮料和食品送到客人桌上。

细心观察。服务员要细心观察客人，以便提供所需要的服务。客人上台参与演出或步入舞池跳舞，服务员还要帮助客人看好随身物品，维持好场内秩序。

欢送客人。结束时，全体服务员要站立门口欢送客人，表示谢意，并欢迎再次光临。必要时，要帮助客人叫出租汽车，并送客人上车，再致谢并道再见。

做好场内清洁卫生工作。服务员要保持夜总会场地的环境卫生和个人卫生。每天开业前要检查环境和个人卫生，结束后要打扫场内卫生。每周进行两次卫生大清扫，以保持环境整洁。

加强安全保卫。夜总会在西方是一种寻求娱乐和刺激的场所，因此为这儿的一些客人会有醉酒或其他一些失态的行为。这种现象在国内的一些夜总会中也时有发生，因此要严格检查，强化治安管理。

第三节 会议服务礼仪

随着商务活动的兴起和发展，会议与旅游已结下了不解之缘：会议中安排旅游，旅游中穿插会议，会议旅游由此成为旅游活动的一种新形式。为了给商务客人提供良好的会议服务，有必要熟悉和掌握会议服务礼仪。

一、会议礼仪概述

会议是人们有组织、有领导、有目的地通过集会的形式来商议、研讨或解决某一事项的公务活动，商务会议就是其中的一种。在商务活动中，会议占有相当重要的地位。一次会议的效果如何，固然取决于会议内容确定得是否恰当，取决于组织者的组织水平和管理才能，取决于与会者的素质和修养，但与各方是否能够遵守会议礼仪，以及会议的组织和服务者能否提供良好的礼仪服务，都会直接影响到会议的成败。这里所谓的会议礼仪，就是指在会议中与会各方都应该遵守的礼节。商务活动中有各种各样的会议，而不同性质的会议又有着不同的礼仪要求。掌握不同类型会议之间的礼仪区别，掌握在会议进行前的准备礼仪、会议进行中的礼仪、会议结束时的礼仪，对于提高会议水平，达到会议的预期目的有着十分重要的意义。

二、会议通用礼仪

不同类型的会议有各自不同的礼仪要求，但是各种会议又都有一些通用的礼节和仪式。会议通用的礼仪主要有以下几个方面。

1. 会前准备礼仪

会议准备工作是保证会议顺利召开并圆满结束的前提和基础。会议要想达到预期效果，就必须做好会前准备工作。对会前准备工作的要求是：丝丝入扣，万无一失。

确定会议内容。会前要认真研究和确定会议的内容，不开无目的、无意义的会议。有些地方，开会好像形成了一种惯例：凡会必成文，凡文必开会。会议内容单调而且重复，费时费力，劳而无功，不能真正解决问题。现代生活的快节奏使人们始终生活在紧张忙碌之中，召开无意义的会议会浪费与会者的时间，是对他们不尊重的行为。因此，会前应先确定内容，对可开可不开的会议，则坚决不开。

选择会议地址。会址的选择要本着适中、方便、舒适和经济的原则。会场的大小，要根据会议内容和参加者的多少而定。会场大而参加人员少，会给人一种空荡荡的感觉；会场小而参加者多，又会给人以局促之感。会场布置要和会议内容相称。在大型会议的会场门口，应张贴“欢迎”之类的告示；如果会场不易寻找，应在会场附近安设路标。

确定与会代表。在会议召开之前，必须确定参加会议的人员名单或者人员范围。确定的原则应该是一切从有利于

工作的目的出发，严格控制与会人员范围，做到该邀请的邀请，该控制的控制，坚决杜绝与会议无关的人员参加。邀请与会议无关的人员参加不仅是对其他代表的不恭，也是对他本人的不敬，同时也会破坏会议气氛。

寄发会议通知。会议通知的内容要全，会议“五要素”即会议名称、会议内容、会议范围、会议时间、会议地址都要一一列出，缺一不可。寄发通知时，要做到“早、细、规范”。所谓“早”，是指发通知要比开会时间适当提前，以便于参加者有所准备；“细”是指通知的内容要具体、详细，便于代表赴会；“规范”，则是指通知格式要规范，并做到庄重严肃。根据会议的内容和参加者的范围，通知可采用张贴或邮寄的形式。邮寄时最好在信封上写明“会议通知，收到急转”的字样，以免中途耽搁。此外也有用电话通知的。对距离远的会议参加者，有关住宿和差旅费报销等问题都应一并写明。

其他准备工作。要把会议开好，除以上几条外，还应提前做好其他准备工作：在会前成立会务组，大型会议还应分别成立秘书组、文娱组、生活组等；确定各组的职责范围，做到分工明确，落实到人。此外，还应包括印发会议文件、制发会议证件等。总之，要做到安排妥善，万无一失。

2. 会议进程礼仪

会议召开过程中，为了使会议顺利进行，各方面工作都要做得井井有条，不疏不漏。具体到礼仪方面，主要应该注意以下几个方面的问题：

热情接待与会代表。在代表报到之日，要安排专人做

好接待登记工作。当代表到达后，接站人员要亲切地表示欢迎和慰问。签到、登记、收费、预订返程票、发放会议材料等工作，要及时圆满地完成。报到的当日晚上，东道主可安排主要负责人到代表住处看望，以增进友谊，联络感情。

逐一安排会议议程。会议议程，要本着有劳有逸、劳逸结合的原则安排。开幕式应隆重而热烈，主持人要致以简明而热情的欢迎词，并以东道主的身份对前来参加会议的全体代表表示真诚的问候。

开会时间宜紧凑。开“马拉松”式的长会，往往台上的在做长篇报告，台下的却在交头接耳，呵欠不断。这样的会议只能是流于形式而已，根本起不到任何实质性的效果。尽管会议服务很周到，人们还是不免会产生“上当”的感觉。所以，应尽量缩短开会时间，开短会应是会议礼仪中十分重要的一条。

妥善安排好代表食宿。会议期间代表的食宿问题，应放在与会议议程同等重要的地位，并妥善地予以安排——本着方便、丰富、卫生、优雅、安全、热情的原则来安排，即食宿要方便，生活要丰富，饮食要卫生，环境要优雅，人身要安全，接待要热情。

适当组织文娱活动和参观游览。会议东道主应本着有劳有逸的原则，在紧张的会议之余适当组织一些文娱活动并就地、就近组织适当的参观游览活动。

3. 会议结束礼仪

会议要做到善始善终，在礼仪方面主要应该开好闭幕式和做好送站工作。

开好闭幕式。开好闭幕式是会议结束的标志，能否开好闭幕式，也是会议开得是否成功的标志。在闭幕上通过的会议纪要，一定要充分征求代表的意见，以表示对代表的尊重。对会后需贯彻执行和落实的事项，要逐项明确，防止不了了之、毫无效果。

做好送站工作。会务组要根据代表的返程车次、航班、船期的具体时间，逐一做好送站工作。代表离开时，应与其热情话别。

第四节 舞会服务礼仪

舞会是社交活动中经常采用的一种形式，也是旅游活动中经常开展的活动。旅游活动中开展的舞会有交谊舞会、篝火舞会、联欢舞会等形式。舞会形式活泼、内容健康，而且具有较强的群众性和娱乐性，它可以陶冶性情，增进彼此之间的友谊，因此是广大群众和旅游者乐于参与的活动。为了使舞会顺利开展，组织者和参加者都应注重舞会礼仪。舞会礼仪并没有严格的明文规定，往往都是人们约定俗成的。现就组织舞会和参加舞会一般应具备的礼仪介绍如下。

一、组织舞会的礼仪

组织舞会总的要求是要精心安排，力求使舞会的气氛活泼、热烈且又不失典雅。

1. 邀请参加人员

比较正式的舞会首先应考虑的是邀请哪些人员参加舞会，待决定后给每个被邀请者分别发出请帖。请帖上应注明舞会的时间、地点和要参加的人员，最好简要说明开舞会的事由或者目的。旅游活动中组织的舞会除特殊情况外，参与者主要为旅游团成员，因此无须专门发请帖。

2. 布置舞场

布置舞场首先应注意所选择舞场的大小。舞场的大小应与客人的多少相适应，关于这一点，可以根据发出的请帖的多少或组织人数以及可能来参加舞会的客人数而进行布置和准备。舞场过小，客人会有拥挤感，不便于翩翩起舞；而舞场过大，整个舞场空空荡荡，又会显得气氛不够热烈。舞场的布置要突出“欢快”、“热烈”的气氛，场地空间可用彩色花环、飘带、彩灯等加以装饰。灯光的亮度及颜色应调整好，既不能太亮，也不能太暗。太亮了影响气氛，太暗了容易使人感到压抑。同是，还要准备好音响和音乐，如果条件好的还可以请乐队来演奏。舞场四周应摆放好足够的桌椅，以供来宾在跳舞间隙就坐。如果是比较重要的酬宾舞会，应免费供应饮料，还可以放一些糖果之类的小食品。总之，舞场的布置要求典雅大方。

3. 选择合适的舞曲

跳舞必须有舞曲伴奏，所以舞曲的选择对客人情绪的影响是很大的。好的舞曲能够营造出高雅、欢快、美妙的舞场气氛，从而受到舞客的欢迎，把舞会推向高潮。舞会主办者既要选择一些民族乐曲或世界名曲作为伴奏曲，也要选择一

些受大众欢迎的流行乐曲作为伴奏曲。此外，舞曲应尽量丰富多彩，各种舞步的舞曲要穿插播放，音量要适中，不宜过大或过小。

4. 安排舞伴

舞会上一般是男女相伴起舞，因此，舞会主持者应根据舞客的性别比例以及年龄层次，安排一定数量的伴舞人员。举办会议专场舞会时，舞者一般以男性居多，舞会主持者应事先邀请一些女士前来伴舞。

5. 做好安全保卫工作

舞会从一开始到结束，都要做好安全保卫工作。闲散人员不准入内，并严防不法分子混入闹事；衣冠不整者谢绝入场；舞场的气氛要尽量热烈，但舞风必须端正，当发现个别舞客举止不轨时，保安人员应劝阻或劝其退场。

此外，还要有专人保管舞客的衣服、财物，严防发生舞客财物丢失等不愉快的事件。在舞会进行过程中应尽量避免发生打架斗殴、盗窃等事件的发生，确保舞会的正常进行。

二、参加舞会的礼仪

参加舞会，应注意自己的仪容仪表，遵守一定的礼节，做到文明高雅，彬彬有礼，在舞会中树立自己的良好形象。

1. 做好准备

当接到邀请时，如无特殊情况，应愉快地接受。接受邀请后应做好准备工作。首先，应该修饰仪表仪容，总的要求是仪表仪容整洁、大方。女士要化妆，并注意妆型，衣着可

华贵些，但要注意得体；男士仪容仪表和穿着也要讲究。男女上舞场前最好往身上洒点香水。男青年要给人以充满青春活力的印象，女青年要显得端庄大方，热情活泼。热天参加舞会前要洗澡，以免汗气熏人，让对方不快。参加舞会前饮食要合理，过饥、过饱都是不适宜的。舞会前不要饮酒和吃葱蒜之类的食物，以免产生异味影响对方，此外还应事先刷牙漱口，必要时可准备一些口香糖之类的食品。

2. 邀请舞伴

一切准备妥当之后文雅大方地步入舞场。步入舞场时脚步要不紧不慢，既不能急匆匆、迫不及待地入场，也不要无精打采地入场。入场时要向舞场保安人员点头示意，或出示入场券。进入舞场后，应主动与主持者及周围熟悉的客人打招呼，并在指定的区域就坐。待舞曲响起时，男士应主动邀请女士跳舞。

舞场中，男女即使彼此互不相识，也可以主动邀请别人共舞。邀舞时，男士应步履庄重地走到女士面前，弯腰鞠躬，同时轻声微笑着说：“请您跳个舞，可以吗？”当你有意邀请一位素不相识的女士跳舞时，必须先认真观察好她是否已有男友伴舞，如有，一般不宜前去邀请，以免发生误解。在正常的情况下，两个女士可以同舞，但两个男士却不能同舞。在欧美，两个女士同舞表示她们在现场没有男伴；而两个男士同舞，则意味着他们不愿向在场的女伴邀舞，这是对女性的不尊重表现，同时也有同性恋之嫌。所以，只有两位女士已在舞池内旋转起舞时，两位男士才可采取同舞的方式，追

随到她们身后，然后共同向她们邀舞，进而分别组合成两对男女舞友。

邀舞者应彬彬有礼，谦恭自然；受邀者应落落大方，不能紧张和做作。如果是女士邀请男士，男士一般不得拒绝。音乐结束后，男士应将女士送到其原来的座位，待其落座后，应说一声“谢谢，再会”，然后方可离去，切忌在跳完舞后对女士不理不睬。

不论是男士还是女士，如果一个人单独坐在远离人群的地方，就不要去打扰。但如果她是坐在一群人的中间，则可以邀请她跳舞。一般来讲，女士也不应随意拒绝邀请。如已有人邀请在先，则可以婉言解释：“对不起，已经有人邀请我跳了，下一曲再和您跳吧。”如表示谢绝，可以说：“对不起，我累了，想休息一下。”或者说：“我不大会跳，真对不起。”已经婉言谢绝别人的邀请后，在一曲未终时，女士不宜再同别的男士共舞。

如果同时有两位男士去邀请一位女士共舞，通常女士最好都礼貌地拒绝。如果已同意其中一方的邀请，对另一方则应表示歉意，并礼貌地说：“对不起，只能请您跳下一曲了。”当女士拒绝一位男士的邀请后，如果这位男士再次前来邀请，在确无特殊情况下，女士应答应与之共舞。

有的男士自带舞伴，两个人多跳几曲也未尝不可，但如果别人来请，一般也不应拒绝，女士不能说“我不认识你，不跟你跳”这类话。男士和夫人一同去跳舞，跳过一曲之后，如果有人前来向其夫人邀舞，丈夫应有礼貌地促请夫人接受，绝不能代夫人回绝对方的邀请，否则便是失礼的表现。

3. 舞姿与风度

跳舞的风度，主要是指舞者的舞姿和表情等方面表现出来的美感。跳舞中，男女双方都应面带微笑，说话轻声细语，能让对方听清即可，不要旁若无人地大声说笑。舞姿要端庄、大方和优美，整个身体应始终保持平、正、直、稳，无论是进是退，还是向前、后、左、右方向移动，都要掌握好重心。如果身体摇摇晃晃，肩膀一高一低，甚至踩了对方的脚，那么都是有失风度的。

在跳舞时，男女双方的神态要轻盈自若，给人以欢快感；表情自然大方，动作要协调舒展，给人以和谐感。男士不要强拉硬拽，女士不可扑在对方身上，这样既让对方有不堪重负之苦，自己也有失雅观。女士跳舞时态度应和蔼可亲，但也不能眉目传情，有失稳重。即使是热恋的一对，也不宜过分亲热，因为这对周围的人来说是很不礼貌的。

舞姿应力求标准正确。跳交谊舞时，一般是男子用右手扶住女士的腰，手掌心向下向外，用右手大拇指的背面轻轻地将女士挽住即可，注意不可用掌心紧贴女方腰部。男方的左手应让左臂呈弧形向上与肩部成水平线举起，掌心向上，拇指平展，只将女伴的右掌轻轻托住，不能随意捏紧或握住。女伴的左手应轻轻放在男方右肩上，而不应勾住男方的脖颈。跳舞时，双方不能握得或搂得过紧，有些舞蹈动作须握搂时，也应一带而过，停留时间过长则有失风度。一曲终了，双方应立即分开，缓缓退出舞池，切不可继续共舞或搂扶。另外，曲终时男伴应将女伴送至座位。

在舞场中还应做到举止文明、行为端庄。首先语言要文

明，不能满口污言秽语。其次举止要文雅，走路脚步要轻，不能单个人进入舞池，如果有事找人，也应等到这支曲子结束时，才能去找。找座位时应向旁边的客人有礼貌地询问：“请问这里有人吗？”此外，还要注意舞场卫生，不能乱扔纸屑或果皮之类的东西。

4. 礼貌退场

当音乐停止，主持人宣布舞会结束时，要听从安排，按时结束，不能因为自己没有尽兴迟迟不愿退场，也不能急匆匆地抢在别人前而离去。正确的做法是先将衣帽穿戴整齐，然后才依次退出舞场。

第五节 茶会服务礼仪

有客来访，待之以茶；以茶会友，情谊长久。这是我国传统的待客方式。茶会在我国有着悠久的历史。最早的茶会是为了进行交易和买卖，后来，茶会推而广之，成为一种用茶点招待宾客的社交性聚会形式。茶会既属于宴请的一种形式，又属于会议的一种，因而它兼具宴请和会议的特点，从而在形式上较为随便，在气氛上更为融洽。世界各国的茶会形式各有差异，但茶会礼仪（即人们在各种茶会活动中应遵守的礼仪）却大致相同。由于茶和茶道具有悠久的历史和丰富的文化内涵，在旅游活动中，茶道旅游已成为旅游的一个首选项目，茶会礼仪也就成为旅游活动中应当注重的礼仪。

一、茶会准备礼仪

茶会准备礼仪是指茶会组织者在茶会准备阶段应遵守的礼仪。

1. 正确拟定茶会的形式

茶会形式多种多样，如品茶会、茶话会、音乐茶座等。一般说来，品位高雅的茶友间相聚多用品茶会；单位集体座谈某事项用茶话会；娱乐、消遣性聚会宜安排音乐茶座。

2. 选择合适的茶具

在招待客人时，茶具应有所讲究。从卫生和健康的角度考虑，泡茶要用茶壶，茶杯必须是有柄的，不要用无柄茶杯，其目的是避免手与杯体、杯口接触从而传染病菌。茶具一般应选择陶质或瓷质器皿。陶质器皿以江苏宜兴的紫砂茶具为佳。注意不要用玻璃杯，也不要用水瓶代替茶壶。用高杯（盖杯）时，可以不用茶壶。此外，破损或有裂纹的茶具是不能用来待客的。

3. 选择合适的茶叶

由于是茶会，客人对茶叶的要求可能较高，加之不同地区的饮茶习惯不同，所以准备茶叶时应做到尽量多样化。广东、福建、广西、云南一带习惯饮红茶，近几年受港澳台的影响，饮乌龙茶的人也多了起来；江南一带饮绿茶的人比较普遍；北方人一般习惯饮花茶。少数民族地区，大多习惯饮浓郁的沱茶。就年龄来讲，一般地说，青年人多喜欢饮淡茶、绿茶，老年人多喜欢饮浓茶、红茶。不同情况下，应准备不

同的茶叶，但都应该有特色。

4. 布置要得当

品茶会的布置要有地方特色，对茶叶和茶具的准备和摆放都有讲究；茶话会则比较随便一些，可加摆糖果、瓜子等；音乐茶会更加自由、活泼，乐曲准备比茶更重要，另外，有时可以用饮料代茶。

二、茶会进行礼仪

1. 茶会开始

主持人应热情致辞，欢迎应邀者光临，并讲明举办茶会的目的和内容。一般来说，茶会就坐比较自由，讲话也不要求有严格的顺序，可随感而发，即席而发。当比较陌生的客人发言时，主持者应介绍发言人的身份，以便大家有所了解。

2. 奉茶的时机

奉茶，通常是在客人就坐后，开始洽谈工作之前。如果宾主已经开始洽谈工作，这时才端茶上来，免不了要打断谈话或为了放茶而移动桌上的文件，这是失礼的。值得注意的是，喝茶要趁热，凉茶伤胃，茶浸泡过久会泛碱味，不好喝，故一般应在客人坐好后再沏茶。

3. 奉茶的顺序

上茶时一般由主人向客人献茶，或由接待人员给客人上茶。上茶时最好用托盘，手不可触杯面。奉茶时，按先主宾后主人，先女宾后男宾，先主要客人后其他客人的顺序进行。不要从下面端茶，因为这样既妨碍宾主思考，又遮挡视线。

得体的做法是从每人的右后侧递送。

4. 斟茶的礼仪

在斟茶时要注意不宜斟得过满，以免溢出洒在桌子上或客人衣服上。斟茶时应遵循“满杯酒，半杯茶”之古训，一般斟七分满即可。

5. 续茶的礼仪

茶会中陪伴客人品茶，要随时注意客人杯中茶水存量，随时续水。关于这一点，应安排专人给客人续茶。续茶时服务人员走路要轻，动作要稳，说话声音要小，举止要落落大方。续茶时要一视同仁，不能只给一小部分人续，而冷落了其他客人。如用茶壶泡茶，则应随时观察茶壶是否添满开水，同时注意壶嘴不要对着客人。

6. 饮茶的礼仪

不论客人还是主人，饮茶都要边饮边谈，轻啜慢品。不宜一次将茶水饮干，也不应大口吞咽茶水，喝得咕噜作响。应当慢慢地一小口、一小口地仔细品尝。如遇飘浮在水面上的茶叶，可用茶杯盖拂去，或轻轻吹开，切不可从杯里捞出来扔在地上，更不要吃茶叶。

7. 其他注意礼仪

我国旧时有再三请茶以提醒客人应当告辞的做法，即端茶送客。因此在招待老年人或海外华人时不要一而再、再而三地劝其饮茶。

三、茶会结束礼仪

茶会进行到一定程度后，主人要适时地作出茶会结束的宣布。茶会结束礼仪类似于前面所讲宴会结束时所应注意的礼仪。茶会结束时，主要应站在门口恭送客人离去，并说些道别的客气话。

第七章 部分国家和地区的习俗 与礼仪

在旅游接待和礼仪服务过程中,要接待来自各国的客人,他们有着不同的宗教信仰、不同的风俗和生活习惯。每一个民族和国家的习俗礼仪都凝结着本民族民众、本国人民的感情。旅游从业人员必须较为全面地了解各国尤其是主要客源国的宗教信仰、风俗习惯和主要禁忌,这样在服务时才能真正满足客人的心理需求,使客人有一种得到尊重和礼遇的切身感受。因此,了解各国习俗礼仪和搞好旅游礼仪服务密切相关。

第一节 亚洲部分国家和地区的习俗与礼仪

一、港、澳、台及华侨

1. 香港

香港由香港岛、九龙半岛、新界以及周围 235 个小岛组

成，土地总面积 1060 平方公里。居民中 98% 是中国血统的华人，非中国血统的居民主要是英联邦国家的公民，还有少数美国、葡萄牙、巴基斯坦、印度尼西亚、德国和日本人。过去英语是官方和商界通用语言，现在大部分的官方文件中，中英文同时使用。最通用的汉语为广东话、客家话和潮州话。香港回归祖国后，普通话正逐渐成为当地的主要语言。

香港是世界自由贸易港，是进入亚太地区的交通要道。旅游业是香港比较稳定和成功的行业，常年保持持续增长，已成为香港经济的第二大支柱产业，也是仅次于纺织和电子的第二大创汇行业。

香港、澳门地区民间流行一种叫“指致谢”的礼节。当别人为他们献茶、敬烟、斟酒布菜或端饭时，他们立即将手弯曲，用几个指头轻叩桌面，以示谢忱，叫做叩指礼。据说，此礼是从古时中国的叩头礼演化而来的，叩指即代表叩头。早先的叩指礼是比较讲究的，须屈腕握空拳，叩指关节，随着时间的推移，才逐渐演化到今天只弯曲手指而叩其指尖的这种叩指礼。

香港人有一些禁忌。在内地，逢年过节时，互相说句“新年快乐”或“节日快乐”乃是人之常情，但在香港，人们习惯讲“恭喜发财”，而不愿说“新年快乐”和“节日快乐”，因为香港人忌讳“快乐”的谐音，叫起来与“快落”相似。澳门人过年过节也特别忌讳“落”字，尤其是做买卖和上年纪的人，更是不愿听到“快落”之类的话。另外，在香港还有喜“8”厌“4”的习惯，这是因为香港人大都讲广东话，而广东话中“8”与“发”谐音，人们为讨吉利，故特别喜欢

“8”这个数字；同样，“4”与“死”在广东话中同音，因此人们都避免用“4”这个数字。在其他场合，也尽量少用“4”字，在遇到非说不可的场合，就用“两双”或“两个二”来代替。

2. 澳门

澳门由澳门岛、凼仔岛和路环岛三部分组成，总面积1614平方公里，人口42万多人。在澳门长期定居的葡萄牙后裔约1万人左右。在澳门葡萄牙语为官方和商界通用语言，但民间通用汉语。澳门回归祖国后，普通话正逐渐成为当地的主要语言。澳门旅游业相当发达，是世界著名的传统旅游城市，有“东方赌城”之称，赌博业在澳门旅游业中占有非常重要的地位。

3. 台湾

台湾省由台湾岛、澎湖列岛、钓鱼岛等岛组成，面积3.6万平方公里，人口近2000万。台湾是我国面积较小、人口密度较大的一个省，省内生活着汉族、高山族等。

台湾民间有“送巾断根”“送巾离根”的说法。按照民俗，办完丧事送手巾给吊丧者作留念，其含义是让吊丧者与死者断绝往来。因此，平时切勿将手巾赠人。

忌心扇子赠人，因有“送扇勿相见”的说法，其意是一到深秋，扇即抛弃不再用。

忌以剪刀赠人，因其意为“一刀两断”，含“永别”之意。

忌以伞赠人。台湾话“伞”与“散”谐音，“雨”与“与”同音，因此“雨伞”与“与散”谐音。

台湾有丧家既不蒸甜果，也不包粽子之忌。倘似甜果或

粽子送人，即把对方视作丧家，为不祥之兆。此外，台湾人吃饭时忌把筷子插在饭碗中央；忌用筷子敲碗；忌拔白发，认为会愈拔愈多；忌拔脚毛，认为拔了会见到鬼；忌夜晚洗烫头发，认为洗了会中风；等等。

4. 华侨

侨居在国外的中国人称为华侨。我国有许多侨胞分布在世界各地，其中大部分侨居在东南亚各国。许多华侨的生活习惯既有侨居地的特点，又保留有家乡的习惯，特别是年纪大一点的人，往往都还保留着许多乡土观念和家乡习俗。华侨在交往中一般较注重礼貌礼节。来自发达国家的华侨，生活要求较高，对房间的设备、床铺的位置、卫生状况等都很注意。他们着装比较考究，饮食上多数吃中餐，也爱吃西餐。由于老华侨的生活习惯和饮食起居仍保留着浓厚的乡土习俗，因此对他们的服务接待要注意以中式为主、西式为辅。

二、日本

1. 礼俗

日本和中国是一衣带水的邻邦。日本是个勤劳的民族，他们的好胜心较强，这和日本资源匮乏以及传统教育有关。日本人注重礼仪，在待人接物上谦恭有礼。在语言和举止方面讲究礼貌。日本妇女对男子极为尊重。日本人的等级观念很深：上下级之间、长辈晚辈之间的界限分得很清。日本人的性格和意志力在遵章守纪和办事认真负责方面表现较为突出。

在日本,自古以来家家都有父系尊长的传统,这俗称“家长制”。此制曾是日本封建制度的社会基础。一直到现在,一家之长在许多家庭依然是最有权威和尊严的人。自古以来,日本还一直流行着“长子继承制”,俗称“护家”,这是与日本的“家长制”密切相联的:为了确保一家之长的权威和严防家业分散,日本几乎家家户户都极力维护长子继承权,并把其他子女排挤出去。于是,长子就成了老一辈家业当之无愧的合法继承人,而其他子女则只能外出另谋生路。

日本的工作年度和学业年度的计算,都是从每年的4月1日开始,至次年的3月31日止。各级公署、企业、公司和学校,都要把4月1日当做新年度的首日。日本人认为,元旦是人们每年新生活的起点,而4月1日则是每年工作与学习的起点。每到4月1日,各单位都要举行接纳新成员的仪式,各党校也要举行开学典礼,中央与地方则要开始执行新年度的财政预算。

日本人喜好柔道。柔道是日本传统的以健身养神为目的的攻防武术。它不使用武器,进行攻防较量的双方,巧用对手的攻击力量,将对手击倒、摔倒或压倒,从而取胜。日本女子喜好花道。花道是一种传统的室内插花造型艺术,源于古代的供佛艺术。从17世纪中后期,花道从公卿及僧侣中渐渐普及到平民之家。“明治维新”以后,花道更受到社会的广泛重视,并成了日本女子品德教育与生活技艺修养的必修课。二次大战后,花道进一步受到现代美学的影响,成为社会生活艺术的一部分。

日本还喜好书法,称其传统的书法为“书道”,并视之为

修身养神的艺术。现代的日本，书道极为普及，其爱好者遍及全国，各种书道组织共有正式成员一千万余人。日本政府明文规定：小学必须普及书道教育，中学教师必须精通书道。当今，日本书道分为两大派，即旧派与新派。旧派注重中国的传统功力，运笔飘逸遒劲，讲求内韵之美；新派力求摆脱中国的传统书法及字的义、音、形的限制，讲求内韵之美；新派力求摆脱中国的传统书法及字的义、音、形的限制，讲求纯美造型和派绘画的抽象神韵。

日本人的宗教信仰比较复杂。按日本的传统，多数人信奉本国固有的神道和佛教。神道是日本民族的宗教，大体分为神社神道、教派神道和民俗神道三大系统，它是从日本原始宗教发展起来的，最初是以自然精灵崇拜和祖先崇拜为主要内容，五六世纪中国儒家学说和佛教相继传入日本后，又吸收了儒家的伦理道德观念和佛教的某些教义，逐步形成了自己比较完整的宗教体系。神道信仰多神，特别崇拜作为太阳神的皇祖神天照大神，并以之作为日本民族的祖神。天皇是天照大神的后裔并且是其在人间的代表，皇统就是神统，地方称神社或神宫，神职人员为词官、词掌等。

日本礼节教育。日本素有重礼节、讲礼貌的传统风尚。儿童们从懂事时起，就开始接受严格的礼貌礼仪教育，各类学校都将此当做日常大事来抓；青年人就业时，还必须根据所从事职业的特点，再继续进行严格的礼貌礼仪教育，凡不合格者，一律不得就业。日本人日常的礼貌口号是“不烦扰他人”。在社会生活中，为了不给人添麻烦，在公众场合讲话声音很小，尽力避免爆发性的高声说笑，女士们往往以手掩

唇而微笑轻言。同时，人们以吵闹哄笑给他人带来不便为不道德的行为。

日本人见面常礼。在日常生活中，日本人相见时极重礼节：他们通常要脱帽鞠躬，互致问候。鞠躬的规矩是：头部微微低下，目光顺势而下，躬身15度、45度或90度。若首次相见，双方相互鞠躬致意之后，还要自我简介或互赠名片，一般不相互握手。如果是老友相见，则可握手或拥抱。在接待客人或在比较正式の場合，递物和接物都需使用双手，以示礼貌。在交往时，日本人经常使用自谦语贬己抬人。常用的见面礼节话有“您好”“您早”“晚安”“再见”“拜托了”“初次见面，请多关照”等。

日本人宴请友人时，桌上总要摆一碗清水，并在客人面前摆上一块白纱巾。主人先将自己的杯子在清水中涮一涮，杯口朝下在白纱布上将水擦净，然后斟酒并双手敬给客人，同时目视着客人干杯。接着，客人也以同样的方式向主人敬酒，如此交杯把盏，宾主亲密无间，此为“交杯礼”。

2. 婚俗

在婚姻上日本实行一夫一妻制。大多数日本人把结婚看作是人生最重要的大事之一。当代日本青年在婚恋观上多注重独立自主的个性因素，他们通过自由恋爱或媒人介绍并相处一定时间后，便郑重其事地举行订婚和结婚仪式。结婚后，女方要把姓氏改为丈夫的姓氏；男方到女方家中入赘者，男方要把姓氏改为女方的姓氏。

“接纳”是日本一种传统的订婚仪式，其主要内容是男女两家互赠礼品。现代的“接纳”礼仪日趋豪华。婚礼的前

一天，女家要举办一次家宴，并邀请亲友参加，意在象征女家的女子将与家人告别。宴罢，女子必须奔赴墓地向祖先行祭。之后，父母还要向女儿进行一次“尊天敬长”的传统教育。在婚礼上，日本的新郎新娘总要互换戒指。如果所交换的戒指镶有宝石，那么，按照日本的风俗，由于新人各自的生辰月份不同，戒指上的宝石也必须不同。1 月份要选用石榴色的，以象征热爱与忠诚；2 月份要选用紫水晶的，以象征平安和真诚；3 月份用血色石的，以象征勇敢与聪明；4 月份用金刚石的，以象征纯洁无瑕；5 月份用翡翠石的，以象征幸福与恩爱；6 月份用珍珠的，以象征长寿与富足；7 月份用红玉的以象征热情与庄重；8 月份用红玛瑙的，以象征美满与甜蜜；9 月份用蓝宝石的，以象征慈爱与名望；10 月份用白玉石的，以象征温情与祥和；11 月份用黄玉的，以象征贞操与友情；12 月份用松石的，以象征功绩与荣耀。

日本的婚礼仪式较多，常见的有“人前式”和“祈神式”。“人前结婚式”比较简便，其程序是：双方亲朋好友入场 媒人引导新人入场 司仪或媒人简介新人恋爱经过 新人宣读盟誓 全场干杯庆贺。“祈神结婚式”是一种传统的婚仪。当新娘来到男家时，要喝下一杯新郎送的由男女两家共制的混合水，以祈求水神保佑；然后在众人的“恭喜”声中，新娘必须走过院内的火堆，继而到厨房绕炉三圈，并将锅盖顶在头上，以祈求火神赐福。当代的日本婚仪还有“自宅式”“神前式”“佛前式”“基督式”等。

日本人对于婚姻纪念很重视，认为结婚是人生极为重要的一幕，他们往往进行纪念活动以增进夫妻的感情，并已

形成一种风俗。

3. 日本人的姓名

日本人的姓名，通常由四个字构成，姓前名后。如“福田武夫”，前两字是姓，后两字是名。由于姓与名的字数不固定，二者不易分辨，所以在正式场合，日本人的姓与名宜分隔书写。

日本人通常使用汉字书写姓名，但字音不同于汉语发音。在日常交往中，日本人往往只称呼姓，不称呼名，如“吉野”。但在正式场合，宜称全名。

4. 服饰

日本人较注重服饰。一般场合下都不允许穿背心和打赤脚；在正式场合一般都穿礼服，男子可穿成套的服装，特别是深色的西装，他们认为这样才有男子气概。

日本人传统的民族服装是“和服”，也称“着物”。公元8世纪至9世纪，日本盛行“唐风”服装，和服便是由中国隋唐服饰演变而来。和服的特点是：领口宽大，衣襟和腰身更宽大，绝不紧身，衣袖宽而短，甚至宽至1公尺直坠地面。有些和服用一块整布制成，且一律不用钮扣，仅以腰带固定。夏天，穿和服易于散热，但冬季则不易保暖。另外，和服的腰带是一种极讲究的装饰物，最初只有6公分宽、2.4公尺长，以后分别发展到30公分和3公尺。腰带不仅种类繁多，质料与花样不断变化，而且打结方法也很多。另外，腰带也是表现女式和服美的重要手段之一。

5. 饮食

日本是四面环海的岛国，特殊的地理环境决定了日本民

众独特的饮食习惯。日本的饮食有本国固有的“日本料理”，有从中国传去的“中华料理”，也有从欧洲传去的“西洋料理”。“日本料理”的主食是米饭，副食最大的特点就是以鱼、虾、贝等海鲜品为烹、食主料，多不用油或少用油，做法一般是火烤、水煮。至于吃法，或热吃、或冷吃，或生吃、或熟吃。日本人还喜欢吃面酱汤、酱菜（称“渍物”）、紫菜和酸梅（称“梅干”）。吃菜采取分食制。日本人做冷菜时，在菜装好以后，习惯在菜上撒上一些芝麻、紫菜末、生姜丝和白糖，这一方面是点缀和调味，另一方面也作为这盘菜没有被人动用的标志。这几乎是一个惯例。随着经济的飞速发展和生活水平的不断提高，日本人越来越讲究食品的营养，讲究菜肴的色泽和形状。日本人在口味上喜欢味鲜带咸、清淡素雅，有时稍带甜酸和辣味。

日本人酷爱吃鱼，其做法也五花八门：煮、炸、煎、烤、汤煮等。但无论何种吃法，都要去掉骨刺。日本人还有吃生鱼片的习惯（日本人称生鱼片为“刺身”），但要求生鱼片非常新鲜，并且吃时一定要蘸加了辣椒末的酱油。日本还喜食牛肉、（猪）瘦肉、蔬菜、豆腐等，对（猪）肥肉、猪内脏及羊肉等则不感兴趣。

每逢喜事，日本人都爱吃红豆饭，且不加任何调料，只在碗里撒一些芝麻和盐。日本人也有端午节吃粽子的习俗，中秋节则吃用糯米做成的实心团子。但不管是吃粽子还是吃团子，都必须有一盘用糖和水炒成的豆沙做配料。过春节时日本人则家家都吃汤年糕。

“便当”和“寿司”在日本是最受欢迎的两种传统方便

食品。“便当”就是盒饭，“寿司”就是人们在逢年过节时才吃的“四喜饭”。“四喜饭”的品种和做法很多：最简便的是先用糖、醋、盐调成卤汁，然后拌入饭里，再用紫菜把饭卷起来切成段；另一种做法是将拌好的米饭加进煮熟的蘑菇、胡萝卜、笋丁等配料，装在盘子里，再在上面放些紫菜末和盐水虾，这样携带方便，又很符合人们的传统口味。日本青年人的饮食习惯已逐渐受到西方的影响，如早餐喜欢吃鸡蛋、面包、牛奶和咖啡。日本人到中国来喜欢吃广东菜、北京菜和上海菜，喜欢喝中国的绍兴酒和茅台酒等。

6. 节日

元旦。日本民族最隆重的节日是春节，时间是公历的元旦。按照日本的一般风俗，除夕前要大扫除，并在门口挂草绳，放桔子，门前摆放松、竹、梅，取其吉利之意。此外，家家户户还要做年糕，若在春节吃不上年糕，一则会被认为太穷或寒酸，再则也无过节气氛。

成人节。日本青年进入 20 岁时，就要举行“成人节”。“成人节”在 1 月 5 日举行，是固定假日。这一天，城乡街坊往往为 20 岁的青年举行集体“成人式”。仪式结束后，青年多相约去拜神访友。女子过成人节时，都穿民族服装——“和服”。

男孩节。5 月 5 日是日本的“男孩节”，又称“子供日”。过节之际，无论城乡，只要有男孩的家庭，各家屋顶上都用竹竿挂起尼龙布、纸或塑料制的各色空心鲤鱼帜，其数与家中男孩之数相等。日本人认为，鲤鱼喜欢逆水而上，鲤鱼帜正好体现男孩的勇敢与上进精神，同时，这也可以起到激励

的作用。

7. 禁忌

馈赠忌。日本人讲究送礼，而且注重实惠，但切忌选购玻璃、陶瓷之类的易碎破品，也不要将上面装饰有狐狸和獾的图案的物品，以及菊花和装饰有菊花图案的物品作为礼物送人，因为日本人认为，狐狸象征狡猾，獾象征奸诈，而菊花是皇室家庭的标志，一般人不敢也不能接受。在日常的友好馈赠中，切忌用“4”“6”“9”“42”这些数字或数量的礼品。日本人认为，这些数字是不吉利的。另外，梳子在日本受到冷遇，切忌以梳子为礼品赠人。日本的饭店服务行业也很少主动摆梳子让宾客使用，这是因为在日文中“梳子”的发音与“苦死”同音，意为极其辛苦。所以，送梳子意味着给别人送苦。

衣着忌。在正式场合，忌穿便服或只穿衬衣或短衫。进入主人室内后，忌讳不脱外套和不脱帽。宾主均忌讳衣着不整或赤脚、光背、袒胸、露腿、挽袖和半赤膊的行为。和服是日本民族传统盛装，但在日本一些地方，除非隆重仪式，和服颜色一般不选用白色和红色，因为白色代表神圣和纯洁，红色则象征魔力。

礼让忌。到别人家做客时，切忌不经礼让而直接走进主人室内。日本人抽烟，但不用香烟待客。日本人一般不愿在室外或是走廊拉着客人交谈，而喜欢在休息室或房间里交谈。

语言忌。在交往时，日本人忌问“您吃饭了吗”，忌问青年女子的年龄及婚配等个人私事。对老年人忌用“年迈”、

“老迈”、“老”之类的词语。与残疾人谈话时，忌说“残疾”之类的词语，应称之“身体障碍者”。如将盲人称为“眼睛不自由的人”，将聋者称为“耳朵不自由的人”，将哑巴称为“嘴不自由的人”。

筷子忌。日本人就餐时，忌讳用一双筷子给每个人夹菜，因为这样做容易让人联想起死者家属在佛教火化仪式上传递死人骨头的场面。筷子也不能插在米饭中，因为一碗垂直插着筷子的米饭，是用米祭祀死者的。除此之外，在使用筷子时还要注意忌舔筷（用嘴吸舔筷子上的卤汁）；忌迷筷（执筷在餐桌上四处游寻食物）；忌移筷（动了一个菜之后却不吃饭，紧接着又去动另一个菜）；忌扭筷（扭转着筷子迎吃所粘的饭粒）；忌刺筷（以筷当叉，挑扎着菜肴往嘴里送）；忌掏筷（用筷子掏弄饭菜）；忌跨筷（将筷子跨置于器皿上）；忌用签筷（以筷当牙签用，挑捅牙齿）。

颜色忌。日本人忌绿色，他们认为绿色是不祥的颜色。

三、泰国

1. 礼俗

泰国是佛教国家，佛教为其国教，全国90%以上的人都信奉佛教。佛寺是整个社会的活动中心。在泰国，几乎处处都可以见到佛寺和僧侣，全国佛寺达18000座，全国僧人有15万之众。按照传统的教规，男子一般在二十岁左右都要过3个月削发为僧的生活，有的甚至一生，否则，国王不得执政，贵族不得袭爵，平民不得结婚。在这一教规面前，无论

尊卑一律平等。男子受戒削发的意义，除了表示对佛的忠诚以外，还在于表示对父母养育之恩的报答。泰国人很讲礼貌，晚辈对长辈处处表示尊重，泰语中敬语用得很多。

躬身合十礼。在泰国的日常生活中，晚辈在向尊长行礼时，必须躬身且双手合十。行“合十礼”时，要双手合拢，指尖和鼻尖持平，手掌向外倾斜，头微微低下。双手合十的位置越高，所表示的敬意越深。尊长还礼时，手不高过胸。在行此礼时，双方可互致问候。行礼之后，可不必再握手，尤其男女之间更是如此。

僧人不答礼。在泰国人的生活中，佛处于至高无上的地位，无论是上层人物还是平民百姓，遇见僧人时都必须行礼，僧人却概不答礼，即使对国王也不例外。僧人如若答礼，则被视为犯法，因为僧人所穿的袈裟时刻代表着佛，而包括国王在内的任何人的行礼，都是献给佛的，而不是献给僧人的。

2. 婚俗

由于泰国是佛教国家，因此男女必须经过“剃度”才能进行婚恋，即男女必须过一段僧侣生活之后，女子必须举行“剃发礼”之后，才能够进行婚嫁。泰国人举行婚礼时，新人先向双方父母行礼，然后父母用一壶清水浇在新人相合的手上，亲友则贺赠竹琴、香蕉、甘蔗等礼物，以祝婚姻美满幸福。

3. 姓名

泰国人的姓名是“名前姓后”。未婚女子用父姓，已婚女子用夫姓。按照传统习惯，泰国人姓名均有冠称。常见的平

民冠称有：成年男子“乃”(先生)，未婚女子为“娘少”(小姐)，已婚女子为“娘”(女士)，男孩为“德猜”(男童)，女孩为“德英”(女童)；僧侣的冠称是“颂德”“拍”“拍摩哈”。在日常生活中，对别人的尊称一般只呼名而不呼姓。

4. 服饰

泰国人常用项链将金制、银制、铜制或陶制等做工极精细的小佛像挂于胸前。由于该佛像多经高僧或主持抚摸祷告过，所以更被人们格外重视：不仅日常挂于胸前，而且早晚还要将其放于掌心，然后合掌祈祷。

5. 饮食

泰国人素以稻米为主食，副食主要是鱼和蔬菜。他们最喜欢具有民族风味的“咖喱饭”，它主要是用大米、肉片(或鱼片)或者青菜调以辣酱油做成。餐时，人们围桌跪坐，不用碗筷而以右手抓食。剁生牛肉是泰国人喜爱的美味。鱼露和辣椒被当做最好的调味品，无论做菜、烧汤或吃面食都要加入鱼露、虾酱或辣椒糊，否则，人们就会觉得没有口味。泰国人喜欢吃中国广东菜和四川菜。口味特点是爱吃辛辣的菜肴，不喜欢吃红烧食物。槟榔和榴莲是泰国人最爱吃的水果。

6. 节日

宋干节。它是指4月13日到16日。“宋干”是求雨的意思。宋干节作为泰国的传统吉祥节日，一直沿袭至今。节日期间，全国放假两天。4月13日，人们要举行“浴佛”庆典。人们提着食品，手捧鲜花或托香烛赶到寺庙去祈祷，聆听诵经。僧人以桃枝将浸着花瓣的香水洒在人们头上，然后

把佛像从宝座上搬至院里，将香水洒于佛身，以涤除邪恶，祈吉求雨。

水灯节。10月至11月的月圆之际，为谢水神并消灾祈福，泰国城乡各地分别择定3天举办水灯盛会。当夜幕降临时，身穿节日盛装的男女老幼涌到江河两岸，漂放和观看水灯。人们把水灯点燃后，安放在用厚纸或竹木片做的“小船”上，并装上各种贡品，然后将这些载灯的“小船”放于江河之中。无数水灯随波而行，人们双手合十祈祷，以感谢河神造福，同时庆祝丰收。

7. 禁忌

泰国人有着许多传统性的忌讳，如购买佛饰时，忌讳用“购买”之类的词语，而必须用“求租”或“尊敬”之类的词。

与亚洲许多信佛的国家和地区一样，泰国人认为头颅是智慧所在，是高贵的，因而忌讳随便触摸。在日常生活中，凡是与接触别人头部有关的动作，均在忌讳之列。用手摸小孩子的头部被认为是极大的侮辱。拍打肩、背等行为也会引起反感。

泰国人认为左手不洁，因而严禁用左手与别人相握；行见面礼时，也不能挥动左手，并忌讳用左手给别人传递东西，否则将被认为是对别人的轻蔑。

泰国人认为脚是最低下的部位，因此忌讳将脚伸到别人面前，更忌用脚为别人指点东西或将东西踢给别人，忌讳以脚踢门或将脚底对着别人。

泰国人忌盘腿而坐，他们认为盘腿而坐是失礼的。女子

坐时，忌露出大腿。

泰国人睡觉时，忌讳头朝西，因为西方是日落的方向，象征死亡。

泰国人在交往时忌讳用红颜色的笔签字，因为人死之后才用红笔将其姓氏写在棺木上。泰国人做客时，忌讳客人坐到男主人的固定座位上。上楼忌讳穿鞋，更忌拒受主人敬上的茶水、食品、水果等待客之物。

四、新加坡

1. 礼俗

新加坡人多信奉佛教，也有信奉伊斯兰教、印度教和基督教的。新加坡华人占其人口的76%。当代新加坡人极重视法纪，同时也很重视“礼貌之道重于行”的准则。他们的礼貌口号是“真诚微笑”，生活信条是“真诚微笑，处世之道”“人人讲礼貌，生活更美好”。他们尤其尊老敬贤，其通行的敬上准则是：对父母和其他长辈，要用亲切的称呼；父母或其他长辈讲话时，不要插嘴；父母或其他长辈呼唤时，要做到随叫随到。

2. 婚俗

新加坡伊斯兰教徒的婚典，多在“结婚登记所”举行。按照教规规定，新郎穿白礼服，戴白帽子；新娘上身着西服，下身穿长裙，长发白纱。新人共诵《古兰经》的有关章节。婚礼将结束时，新人还要举行宣誓仪式，以表永世忠诚。

非伊斯兰教公民的婚礼，通常要在非宗教的“结婚登记

所”里举行，其仪式主要是宣誓。新人在登记官面前按照规定反复共同高诵“我绝不背叛我的配偶”的誓言，接着再交换戒指。

3. 饮食

新加坡人中有相当一部分人喜食西餐，并爱吃炒鱼片、油炸鱼、炒虾仁等。不信佛教者爱吃咖喱牛肉。主食爱吃米饭和包子。水果爱吃桃、荔枝、梨等。新加坡人到中国来爱吃广东菜。

4. 禁忌

新加坡人忌讳说“恭喜发财”。他们认为“发财”二字含有“横财”之意，因此，如果说“恭喜发财”，将被认为是别人的侮辱和嘲弄。当代新加坡人将男子蓄长发视为“鬼怪式”而列为禁忌。许多公共场所的标语牌上明文写道：“长发男子不受欢迎。”

五、马来西亚

1. 礼俗

马来西亚人多信奉伊斯兰教，并将伊斯兰教奉为国教。由于地理位置处于热带，马来西亚的穆斯林同阿拉伯的穆斯林在习俗方面有着许多差异。如在节日里青年穆斯林可以自由地跳舞，甚至有时男女间可以通宵达旦地跳舞，有的还趁机谈情说爱。在日常生活中，他们可以赤脚，在室内可以不用床，而以地铺代替。

马来西亚人十分重礼节。见面时男子常行抚胸鞠躬礼，

行此礼时，他们一边深深鞠躬，一边举右手抚于自己胸前，以示真诚和敬意；女子则常行曲膝鞠躬礼，行此礼时，双膝微微弯曲，然后再深深鞠躬，以示崇高敬意。见面时马来西亚人还常行拍手抚唇礼：将两手手指并紧，再将手背手面相互轻拍一下，然后用右手贴一下自己的嘴唇或额角，以示亲近。在行以上之礼时，往往由一方先祝愿说：“愿真主保佑您安好！”另一方则回答说：“愿您一样安好！”

2. 服饰

马来西亚男子的服装很具特色，他们素有穿裙子的习惯。这种裙子是一种长至足踝的纱笼，俗称“卡因”，上身穿的，俗称“巴汝”，这种上衣无领且宽大，很适应炎热气候。马来西亚的女装，主要是纱巾、上衣和纱笼。纱巾颜色单一鲜艳，薄如蝉翼，其长至胸；上衣无领无袖，十分宽大，其长至臂，俗称“巴汝古隆”；纱笼也很宽大，其长及足。现代马来西亚人为工作方便起见，多穿西服。

3. 饮食习俗

马来西亚人在进餐时，不用刀叉或筷子，而直接用右手取食。餐毯上往往要放上几碗清水，以供“洗手”之用，这是一种象征性的礼节。进餐时，人们不用椅子，男子盘腿，女子屈腿，席地而坐。菜肴食物摆在地上的草席或餐毯上。在宴席上，主人用冰水或茶水待客，忌用酒类。

4. 禁忌

马来西亚男子与宾朋相见必须戴“宋谷”帽，以示敬意，摘下就是一种失礼。探亲访友时，忌衣冠不整，忌穿鞋进屋。鞋要脱放在门口或楼梯口，因为马来西亚人的厅内是祈祷的

地方，神圣不可侵犯，穿鞋入室被认为有渎神明，不能宽容。当主人挽留吃饭时，如果不吃不喝，会被认为是对主人的极不尊重，从而引起主人强烈的反感，客人也将被看作不受欢迎的人。

此外，切忌触摸马来西亚人的头部，因为这被认为是对他们的冒犯和侮辱。同时也忌触摸马来西亚人的背部，因为这被认为会带来厄运，只有教士可以例外。在日常生活中，人们忌用左手递物和进食。

六、韩国

1. 礼俗

韩国人勤劳勇敢，性格刚烈，民族自尊心、组织纪律性及群体意识均较强。近年来，韩国经济发展速度较快，人民生活较为富裕。韩国人好客，且能歌善舞，妇女对男子很尊重。韩国人的生活习惯在许多方面与中国东北地区相近，如早起床，爱清洁，讲卫生。近年来受西方生活方式影响，某些方面有欧化趋势。

2. 服饰

韩国的主要传统服装是长袍。女子传统着装一般上穿短袄下穿格裙，服装线条柔和，显得身材苗条匀称。年轻女子多穿艳丽的服装，色彩常常因季节而异。现代韩国人在许多场合多穿西装。

3. 饮食

韩国人的主食是米饭，大酱汤和泡菜是副食中不可缺少

的两道菜。酱是韩国各种菜汤的基本佐料；泡菜的主料是白菜、萝卜，佐料是辣椒、大葱和大蒜，有时还要加入鱼虾酱一并腌制。韩国人喜欢吃牛肉、（猪）瘦肉、鸡肉和海味，烹制方法上多采用烧烤。他们不喜欢吃羊肉、鸭肉和（猪）肥肉。素菜中他们喜欢吃黄豆芽、卷心菜、细粉、萝卜、菠菜和洋葱。韩国人到中国来喜欢吃中国的川菜。

4. 禁忌

韩国人对“4”字非常反感，如楼房的编号忌讳出现“4楼”“4栋”“4室”“4号”之类，军队、医院等也绝不用“4”字编号。韩国人饮茶和饮酒时，不但忌饮“4壶”“4杯”“4碗”等，还忌饮双壶、双杯、双碗。待客时，主人总是以1、3、5、7这些数字单位来敬酒或献菜，并力避以双数停杯罢盏。

第二节 欧洲部分国家的习俗与礼仪

一、英国

1. 礼俗

英国是岛国，宗教在英国历史上占重要地位。现在的英国人享有充分宗教信仰自由，居民多数信奉基督教，北爱尔兰地区多信奉天主教，英语为国语。

英国人十分注重礼节。讲文明、有礼貌、尊重女性是英国世风的重要特点之一。英国男子总是把“女士第一”“女士

优先”的礼俗当做生活的重要内容。女士入室，男子要给女士开门，请其先行；女士入坐，男子要为其拉椅；女士进屋和离开时，男子要帮其穿、脱外衣；外出乘车、船时，男子要让女士先上，有空座则请女士先坐，并适时给予照料；男女同路时，男子总是保护者的身份走在道路的外侧，以防止发生意外伤及女士。

英国人十分注重形象和风度。他们衣着讲究，出席社交活动力求服装笔挺、整洁。说话办事彬彬有礼，很有分寸。

英国人在第一次结交时的见面礼节很简单，通常只握手问好，一般不行拥抱礼。如果是朋友相见，往往不行握手礼、拥抱礼和吻礼，双方仅仅寒暄几句而已。到别人家拜访做客时，要先敲门，待主人说“请进”时方可入内。进门后，男子要脱帽，以示向主人致意；女士虽不必脱帽，但也要先向主人问好才可就坐。在交谈时，人们多用“请”“谢谢”“请原谅”之类的话。

英国人谈话含蓄、谦虚而幽默。一般情况下，他们不喜欢公开炫耀自己的财产、家庭、地位等。

英国人很相信“外表决定一切”，因此，人们尽量避免锋芒外露。在社会生活中，英国人多表现出冷漠的性格。例如，英国人很少在大庭广众之下开怀大笑、指手画脚或品头论足，尤其是在有女士在场的情况下更是如此。在公共场所也几乎听不到彼此说话的声音。伦敦的地铁，每天上午乘客人如潮涌，但他们各自坐在车上翻阅书报，相互几乎无任何言语，即使是上饭馆进餐，英国人也总是找一处僻静的地方落座。

英国人比较冷静，寡言少语。他们认为，烦躁是不礼貌

的表现。一般说来，英国人很少发脾气。在日常生活中，他们不愿做无谓的争吵，对别人的不同意见，总是耐心倾听。当因候车、等船或因购物、买票或因其他事情而排队等待时，如遇到别人失礼或无理取闹，他们也绝不抱怨，绝不烦躁，而是心平气和、泰然处之。

英国人从不愿意别人干扰他们的个人生活，而对于自己的家庭，则一向眷顾有加。他们迁居后的首要之事，往往就是修缮围墙或篱笆，以自绝于外。英国人常说这样一句话：“我的家就是我的城堡，风能吹进来，但如果没有我们的邀请就算国王和王后也不能进来。”所以，按照传统，英国人邻里之间如果没有特殊原因，一般都互不往来。

在英国，邀请别人来家做客的情况，一般是不多见的。仅有一般交往的人们相互从不问及诸如年龄、工资、婚姻状况一类的个人问题。一名外国人即使与一名英国人相处了很长时间，彼此成为朋友，英国人也不会主动向外国人打听他的家庭情况、个人喜好等问题。英国人的座右铭是“不要回绝工作，也不要随便发问”。他们喜欢于无声中，通过自己的努力和观察，并经过时间的验证，得出有关事物的结论。无怪乎有外国人曾说过这样一句话：“在各种社交活动中英国人是最不容易接近的，他们像从冰里刚出来的冻鱼。”

英国人喜好饮茶。在英国，请客人饮茶表示主人的敬意。按照传统礼貌习俗，向客人敬茶时，必须首先把少许牛奶倒进茶具内，接着再冲以热茶，最后还要加一点糖。如果先倒茶后放牛奶，则被认为是失礼和缺乏教养的行为。

英国人恐怕是世界上最爱读报的人。报纸是英国人每天

不可缺少之物。每天早晨，人们起床洗漱后，首要的事情就是吃饭和读报，即使是在乘车上班的路上或在地铁车站，人们也多在读报。为了适应车上阅读，许多报纸的版面日趋缩小，文字日趋减少，而图片却在增多。每日的茶点和晚上的时间，也有不少英国人用来读报。人们以这种方式试图躲避喧嚣的尘世和消除疲劳。据统计，英国的报纸之多，可名列世界前茅。

在英国，朋友之间讲究送礼，但礼品的数量不能过多，档次不能过高，否则对方就会产生送礼人欲行贿赂的误会以至于不敢或不乐意接受。一般情况下，英国人习惯于在晚上赴宴或观看演出后，相互送点高级糖果、巧克力、名酒、鲜花之类的礼品。

英国人很重视本民族的传统，因而多具有守旧的性格。许多家庭里，一些祖辈遗留下来的老式座钟和其他老式家具，都保留完好并摆放在显眼位置。甚至一些旧衣物也不舍丢弃，他们认为，衣着的讲究不在于新潮和时尚，而在于传统的式样与裁制。当代仍有不少英国家庭至今仍采用陈旧的取暖方式，即安装一个老式壁炉，每逢冬季，家里的人只能到壁炉旁来取暖。他们认为，这种取暖方式，既符合传统，又有益于健康。

英国人在较隆重的宴会上，仍然保持着古老的习俗：当宾客步入宴会厅或宴会开始时，一位身穿晚礼服的司仪笔直地站立在宴会厅内适当的位置，敲着梆子高声司礼——“××职衔×××先生到”或“宴会开始”“请入席”“宴会结束”等等。从宴会开始到结束的每道程序，都要由司仪不厌其烦

地高声宣布，且郑重其事，毫不马虎。在宴会进行中，当司仪宣布“祝女王身体健康”时，宴会来宾不得吸烟、走动或是说话。

2. 婚俗

现在许多国家常用的“蜜月”来源于英国的婚俗。据说，古时候英国人从新婚之日起要连续喝上 30 天一种用蜜制成的饮料，以象征爱情的甜蜜和幸福。因此，人们把新婚后的第一个月称为“蜜月”。以后这种习俗逐渐演变，人们在结婚时不一定再喝蜜制饮料，但大都采取了外出旅行的方式，这称之为“蜜月”旅行，现在这一习俗已遍布全球。

英国的苏格兰人在举行婚礼时，新娘被迎入男方家的大门之后，首先要把一块大蛋糕用力抛向空中。人们认为，蛋糕抛得越高，就意味着新人们婚后的生活就越幸福；而如果抛得不高，则预示着新人们的爱情将会破裂。英国北爱尔兰法律禁止离婚，这就导致了人们因慎于择偶而形成的晚婚。

3. 姓名

英国人的姓名排列是名在前姓在后。如“爱德华·亚当·史密斯”，爱德华是教名，亚当是名，史密斯是姓。在英国，小孩出生时要受洗礼，由父母或牧师起教名。也有人把母性或与家人关系密切者的姓作为第二个名字。还有人沿袭父名或父辈名，在姓名后缀以“Junior”或罗数字以示区别。如小约翰·史密斯（JohnSmith, Junior），乔治·威尔逊第三（GeorgeWilson, ）。女士的姓名，一般是自己的名加丈夫的姓。如玛丽·怀特（MarieWhite）与乔治·辛普森（GeorgeSimpson）先生结婚，婚后女方的姓名为“玛丽·辛

普森”(MarieSimpson)。口头称呼时，一般在姓的前面要冠以“先生”“女士”或“小姐”等通称，如“威尔逊先生”“辛普森女士”“怀特小姐”。而正式场合一般要用全称，关系十分密切的常直呼其名，家里人、朋友之间除直呼其名外，还可用昵称。

4. 服饰

英国男子多注重自己的仪表，大多数英国男子每日都要系上领带或领结，以保持其翩翩风度。苏格兰男子爱穿一种富有民族特色的花格短裙，名叫“基尔特”裙。这种裙采用花呢料制成，其长至腰甚至膝，且配有很宽的腰带，前边饰有一小块椭圆形的垂巾。苏格兰人将这种短裙视为民族象征，至今每逢节庆，男人们都要穿上此裙在民族乐曲的伴奏下跳起民族舞。

5. 饮食

在当代，英国人的家庭饮食习惯正朝着更有益于健康的方向日趋改变。这主要表现为少吃糖和奶油，多食蔬菜、牛肉、禽肉和鱼肉，多喝果汁及低脂牛奶。英国人的烹调方法以烧、煮、蒸、烙和烤为主，调味很少用酒。醋、芥菜、生菜油、番茄沙司、辣酱油、盐、胡椒面等调味品大多放在餐桌上，任人自由选用。

英国人平时吃西餐以英、法菜为主，讲究口味清淡，菜肴要求量少质精，花样多变。在英国，一般富裕人家往往每日四餐，即早餐、午餐、茶点和晚餐。早餐力求好，时间多为早7时至9时之间，主要食品是麦片粥、火腿蛋、白脱油烤面包和桔子酱，餐后饮红茶；午餐吃得较简单，时间约为

中午 1 时，通常是烧肉、土豆、沙拉和面包，午餐时喝茶，一般不饮酒；午后茶点在下午 4 至 5 点，以喝茶为主，同时吃一些面包、点心等；晚餐是正餐，同时也是一天中最丰盛、最讲究的一餐，时间多在晚 7 时左右，用餐时对服饰、座次、用餐方式都有严格的规定，主要食品为汤、鱼、肉类、蔬菜、布丁、黄油、甜食、水果以及各种酒和咖啡。

英国人举行宴会时一般备有两种以上的酒。吃鱼的时候上白葡萄酒，吃肉时上红葡萄酒，如果是规模较大的宴会，还备有香槟酒。英国人在席间不劝酒，宾主饮多饮少随意，但为礼貌起见，也不时互相举杯说一声“Cheers”（干杯）。不喝酒的人不必勉强。侍者来续酒时，只要将手往杯口一放，侍者即明白不再续酒。

英国人较爱食中国菜，在口味上讲究清淡、酥香而不喜欢辣味。

英国人嗜茶，比欧洲的任何民族都更喜欢喝茶。自从中国茶叶于 17 世纪由东印度公司第一次带到英国后，他们便与茶结下了不解之缘，他们一改过去只喝咖啡、啤酒等饮料的习惯，把喝茶当作每天必不可少的享受。正如英国的一支民歌所唱：“我最高的愿望，乃是好茶一杯。”对于英国人来说，任何时候都“喝茶有理”的时间。早晨起床前一般是先喝一杯“被窝茶”，午后喝一杯“过午茶”，下午的工间休息时间也要喝茶，甚至在进餐过程中或深夜里，也总离不开喝茶，且一般以红茶为主。

6. 节日

英国同所有信奉基督教的国家一样要过圣诞节、复活节。

此外，英国还有以下的节日：

万愚节。与许多其他西方国家一样，4月1日是英国一年一度的万愚节，它是一个以“戏弄别人取乐”的节日。在这一天的上午，无论男女老少，彼此都开玩笑，并以戏弄对方为乐。多数人都本着“开开无伤大雅的玩笑”的宗旨，大家一笑了之。按照传统习俗，万愚节各种骗人的玩笑，不得超过中午12时，并严禁取笑和戏谑国王、女王和宗教信仰。万愚节集中表现了英国人富有幽默感的性格特征。

圣乔治节。4月23日是纪念英格兰保护神圣乔治的节日。他的名字一直是英格兰民族的象征。到了这一天，富有民族意识的英格兰人都在衣领上佩戴一朵红玫瑰，以示对他的纪念。

7. 禁忌

和许多其他西方国家一样，英国人也认为“13”这个数字是不吉利的，所以请客总是避免宾主共13人，重要的活动也不安排在13日，饭店一律没有第13号房间。此外，“星期五”也被认为是个不吉祥的日子，如果星期五又碰巧是13日，英国人称之为“黑色星期五”，更是诸多不宜的忌日。

在英国，如果有人把食盐碰翻了，他们会认为将有口角发生或与朋友绝交。

英国人在吃饭时忌讳刀叉碰着水杯发出声响而不去中止。在英国，人们一般忌讳用“厕所”一词，他们常常用其他词语予以代替。如将女厕所称为“女士室”，将男厕所称为“男士室”。如果有谁要去厕所，他就说：“对不起，我要去看姑妈。”问别人是否要去厕所时，就说：“你要洗手吗？”

或“你要去别人的地方吗？”

二、法国

1. 礼俗

法国人大多信奉天主教。法国人一般性格开朗，天性乐观、热情，脾气直爽，喜欢与人交往，且谈吐风趣，喜好高雅，尤其爱好音乐和舞蹈。法国人衣着讲究，尤其是女士，她们最爱打扮，关于这一点，可以说是闻名世界。同样，法国服装也享誉全球。法国人的观念和计划性很强，尤其是在出席宴会和重大活动时，他们从不迟到，也不提前，一般都是准时到达。

法国人初次见面，一般不需要送礼。第二次见面时，则应考虑送些礼物，否则，就有可能被认为是失礼。礼品的选择要注意，既不要档次过高，又要体现出对对方的诚挚友谊，而且不会显得过于亲密。例如，在与法国妇女接触，能以香水作为礼物，因为香水是西方人所必须的化妆品，人们通常都将其作为送给关系很亲密的人的礼物。

法国人乐于助人，待人彬彬有礼，平时礼貌语言不离口。法国人很注重在公共场合的形象：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；男女一起看节目女子坐在中间，男子则坐在两边；说话轻声细语，禁止大声喧哗。

法国人行接吻礼时，规矩很严格，只有夫妇和情侣才真正接吻，而朋友、亲戚和同事之间只能贴脸或颊，长辈对小

辈则亲额头。

2. 婚俗

法国青年的婚礼多在天主教堂举行。婚礼之前要举行订婚仪式，小伙子要亲手给未婚妻戴上戒指。订婚戒指由新郎、新娘及新郎的家人一同商议选定。近年来法国时兴在给新婚夫妇送礼前先跟他们本人或家人取得联系，了解需求后有目的地送礼的做法。礼品一般在出席婚宴时亲手交给新婚夫妇。

在法国萨阿省的卢阿里区，素有婚前抬棺送葬的习俗。新郎家备好一口象征性的“棺材”，举行一次“葬礼”和“凭吊式”，并进行“送葬”，他们将棺材埋在花园或田野或扔进河里“水葬”，以示“埋葬单身汉生活”。当代法国都市中，婚恋颇为随便：许多男女只同居而不举行婚礼，并将这种事实婚姻视为一种“革新”。

3. 姓名

法国人的姓名是名在前姓在后，一由两节或三节组成。前一、二节为个人名，最后一节为姓，有时姓名可达四五节，这些多是由教父或长辈起的名字。如“亨利·勒内·阿贝尔·居伊·德·莫泊桑”，一般简称为“居伊·德·莫泊桑”。婚后女子的姓名原末节的姓要换为夫姓，如姓名叫“雅克琳·布尔热瓦”的小姐与弗郎素瓦·皮埃尔结为夫妻，婚后该女士称“皮埃尔夫人”，姓名为“雅克琳·皮埃尔”。

4. 饮食

法国的烹调技术在欧洲乃至世界都享有盛誉。法国菜在世界饮食中占有重要地位。法国人一般不吝惜在饮食上花钱。他们对于饮食的要求很高，既要保持菜肴原汁、原味、原色，

又讲究菜肴的精致工艺和合理的营养成分，对于逊色的菜肴他们绝不轻易接受。法国菜肴用料讲究，制作精细，色泽光鲜，装饰不凡，品种繁多。在口味上要求脆嫩、鲜美、浓郁，但不喜欢吃辣。他们吃的菜肴较生，选用的原料力求鲜活，如牛扒、烤牛排等都以带血丝为好。此外，他们对葱、蒜、丁香、香草等味调料也很感兴趣。

宴饮是法国人生活中的重要内容之一。除有精美的菜肴外，法国人还很讲究菜和酒的搭配，在烹制菜肴调味时用酒较重并有许多讲究，如清汤用葡萄酒，海味用白兰地，烤火腿、火鸡用香槟酒等。法国人吃菜时用酒也很讲究。一般情况下，法国人饭前喝开胃酒；吃海味、冷菜时喝白葡萄酒；吃肉和奶酪时喝红葡萄酒；吃饭结束时喝香槟酒；饭后喝白兰地或咖啡。法国人还特别喜欢喝矿泉水。

除正餐外，真正法国风味的食品还有蜗牛、蛙腿、牡蛎、鹅肝、奶酪等。生牡蛎肉质鲜嫩，营养丰富，风味独特，吃时再加柠檬汁以去腥解毒，它既是餐桌上的菜肴，也是法国人口中的零食。法国人是世界上食奶酪最多的，对于他们来说，奶酪如同饭一样必不可少。法国奶酪的品种之多，味道之道，堪称世界一绝。此外，法国人还喜爱吃腊兔肉、各种肉制香肠、海鲜品、鱼类和各种蔬菜等，家常菜是炸牛排和土豆丝。法国是名酒白兰地、香槟酒的故乡，酿酒业闻名世界。法国人还有“饮酒冠军”的美名。法国人喝酒之多令人吃惊：据统计，每个成年的法国人每年纯酒精消耗量可达30公升，居世界首位。对于法国人来说，酒就是普通饮料的代名词。

法国人还喜好咖啡。在巴黎街头，有数不清的咖啡馆。法国人喜欢在工作之余约几个朋友到咖啡馆喝上一杯香喷喷的咖啡，边喝边聊，不失为一种极好的休闲。

5. 节日

法国同许多其他西方国家一样过圣诞节和复活节，此外还有：

圣蜡节。每年2月2日是法国的圣蜡节，这是一个宗教节日。节日里最受欢迎的是鸡蛋饼。据说法国人在煎饼时手里要握住一枚钱，他们认为这样做，在这一年中就会财运亨通。

狂跳暴饮节。法国每年都要庆祝这一节目，有的城市要持续三至四天。节日期间，每个人都身着节日盛装，有些人还想方设法把自己打扮得古怪离奇，甚至装扮成妖魔鬼怪，以引起人们的注意。节日的晚上更为热闹，人们狂蹦乱舞，直到结束的钟声敲响。

6. 禁忌

法国人很忌讳初次见面时询问对方尤其是女子的年龄；忌讳黄色的色，认为黄色的花象征不忠诚；忌核桃图案，认为其不吉利；忌仙鹤图案，认为仙鹤是蠢汉和淫妇的象征。

三、德国

1. 礼俗

德国人勤勉、矜持、有朝气、守纪律、好清洁、爱音乐。务实、真诚和可靠是德国人传统的性格特征。德国人待人接

物严肃拘谨，即使是对亲朋好友、熟人，见面时一般也只好握手礼，只有夫妻和情侣见面时才行拥抱、亲吻礼。

德国人很重感情，也非常好客。对于远道而来的客人，他们总是关怀备至，态度热情而坦诚。如果你在街上向陌生的德国人寻途问路或是打听事情，他们会千方百计地予以指点和帮助；如果他们自己也不知道，那么他们会替你去问别人，甚至不辞辛苦地陪你走上一大段路，直到你弄明白为止，而且不要你致谢。

德国人素以勤劳著称。城镇居民通常黎明起床打扫庭院，7 时左右大街上便人来人往，食品店、水果店、小吃店、菜市场开始营业，多数家庭主妇一大早就买好一天的需用品。德国人工作节奏也很快，工作人员均在 7 时左右进入自己所在的部门做清理和准备，8 时正式工作，并且中午不休息。小商店夜晚照常营业。平时，人们都在富有成效地工作，马路上几乎无闲人，许多娱乐场所也少有光顾者，只有周末或节假日才例外。在乡村，农民们更是终日忙碌，辛勤耕耘，土地绝无荒芜，生活过得忙而有序。可以说，“平日无闲人”是整个德国的真实写照。

德国人不喜欢别人直呼其名，所以在称呼德国人时要称头衔。接电话要首先告诉对方你的姓名。请德国人进餐，事前必须安排好。在宴会上，男子一般要坐在妇女和职位高的人的左侧，女士离开和返回餐桌时，男子要站起来以示礼貌。与德国人交谈时，可谈有关德国的事以及个人业余爱好。在谈体育运动项目时，一般可谈如足球之类的运动，但不要谈篮球、垒球和美国式的橄榄球运动。

德国人每年有两个假期，且假期较长。平时在工作中，他们兢兢业业，认真负责，极讲工作效率。埋头实干可以说是多数德国人的工作态度的显著特点。而到了假期，德国人则用平时积蓄起来的钱集中用于旅游，尽情享乐。若假期短，他们通常就在国内旅游；若假期长，则赴国外旅游。德国人崇尚“踏实、诚实、求实”的准则，在旅游方面也有所体现。德国人旅游时，总要认真选择一个理想的目的地。如果是国内旅游，他们尤其喜欢徒步旅行，这样既可以增强体质，又可以节约能源，减少污染。在旅游过程中，他们要细细领略景物的独特之处，有可能他们还要到当地博物馆认真考证一番。他们认为，只有这样，才算是真正的旅游。

在德国，从各级政府到普通平民都非常重视教育，特别是重视基础教育。所有的学校及家长对学生的要求都很严格。家长付出巨大的代价供孩子上学，学生认真刻苦地学习，这已成为德国世风。在家庭中，为孩子创造良好的学习环境，绝不妨碍孩子的学习，已成为家长们的生活准则。

德国人一向喜欢结社。德国有各式各样的会社，可谓五花八门，无奇不有。规模大的如“足球总会”及其下属会社的会员多达四百余万人，“射击协会”也拥有会员十万人。而有的会社却很小，甚至只有几个成员。德国人非常爱清洁，注重仪表。上班必须穿工作服，而下班后工作服是绝不能穿着上街的。观看文艺演出或参加各种正式活动时，男士必须穿礼服，女士必须穿长裙。对于居室，德国人注重购置家具，他们不但讲究设备豪华、卧室现代化，而且也很讲究整洁，不仅是客厅，而且连厨房、厕所也一尘不染。

2. 婚俗

在德国，女孩订婚被视为一件十分慎重的大事。在女孩子订婚前，其父母总要像做广告似地把订婚启事写在华丽的附页帖子上分寄给亲朋好友。帖子的左面写有女方订婚所要求的条件，右面为空白，留着给未来的女婿填写订婚条件。如若哪位男子同意接受女方的条件，便身穿礼服，手捧鲜花，带上帖子赴女方家里做客。双方谈妥后，男女方相互交换订婚戒指，订婚遂成。

在德国的波恩等地区，男青年如果爱上了一位姑娘，就在4月30日或5月1日把一株白桦树放置在女方家的院子里。如果姑娘接受了白桦树，男青年就再送给姑娘一枚宝石戒指。姑娘在接受戒指的同时，以亲吻表示同意接受求爱，双方的恋情由此确定。

德国波恩青年结婚时，按照传统习俗要举行一次送旧迎新的联欢会，众亲友和邻居赠送的礼品中总要掺入一些破盆、破碗、废酒瓶、旧纸屑之类的废物。这些破烂物品打碎后统统抛撒在新郎房屋的院子里，由新娘的父亲在众人面前手持铁铲将这些“礼物”铲入一个大铁箱后点燃。当烈焰腾空而起时，大家欢呼雀跃，以此表示除旧迎新。

3. 饮食

德国人注重饮食的含热量、维生素等营养成分。烹调方法多为烧、烤、煎煮和清蒸。人们喜欢口味清淡、微酸甜的菜肴，不喜欢过于肥腻、辛辣的食品。德国人不喜欢吃羊肉，很多人也不喜欢吃鱼。他们最爱吃的是各类猪肉食品，如猪排等，其次是各类牛肉食品。德国人历来对土豆极感兴趣，

除了用它做菜以外，还经常以煮土豆、土豆泥、土豆团子等当主食。随着社会生活的发展变化，现在德国人对土豆的需求已日趋减少，而对蛋类食品的需求却日益增加。葱头也是德国人菜肴中不可缺少的。德国人的饭量一般较大，他们每日三餐：早餐的饮料多为咖啡（德国人不太喜欢喝牛奶），吃面包时夹个煎蛋；主餐是午餐；晚餐较为简单，吃的是夹香肠或火腿的吐司。汉堡包是德国人发明的，由于它美味可口，携带方便，所以不但德国人对它青睐依旧，而且已风行世界。德国各地的自助餐小店极多，因自助餐实惠而且便宜，故很受人们欢迎。

4. 节日

啤酒节。它是被誉为“啤酒城”——德国巴伐利亚州首府慕尼黑的民间传统节日，它持续的时间很长，每年从5月揭开序幕，在9月的最后一个星期进入高潮，一直持续到10月的第一个星期结束，所以啤酒节又叫“十月节”。相传此节起源于1810年10月，当时巴伐利亚州的储君举办婚礼，慕尼黑民众乃饮酒庆贺，由此沿袭下来，并形成后来的啤酒节，至今已有一百多年的历史。此节为德国最大的节日之一。节日期间，德国各地和国外的游客潮水般地涌向慕尼黑。各界人士为迎接这个节日差不多从年前就开始准备。为了保持独特的习俗和吸引更多的游客，慕尼黑政府对啤酒节较为重视，德国的各家酒厂也精心策划，各出奇招。节日的夜晚，热闹非凡，方圆三四公里的啤酒节广场上五彩缤纷，数百个大小帐篷遍布广场，其间歌舞、游艺节目和各类饮食等应有尽有。身着德国传统服装的啤酒女郎，穿行于早已坐满客人

的数百个酒摊之间,用单耳大杯将清凉的啤酒送到客人面前。许多青年人甚至高兴得跳到桌子上相互祝贺、干杯,结实的玻璃杯相互撞击,形成啤酒节特有的交响乐章。各酒摊均设在栗子树下,客人们在优美悦耳的德国传统乐曲声中,迎着习习凉风,边听音乐,边高谈阔论,开怀畅饮。

狂欢节。它是德国的传统节日,从每年11月11日11时起,一直到第二复活节前40天为止,历时两个多月,最后一周是狂欢节的高潮。在这最后一周里,狂欢节有两个高潮:“女人节”和“疯狂的星期一”。“女人节”出现在狂欢节结束之前的星期四,它是整个狂欢节进入高潮的标志。“女人节”那天,莱茵地区博依尔一些地方的妇女成群结队地冲入市政大厅,闯入市长办公室,并坐上市长的办公椅,表示接管市政府权力,这是德国人每年狂欢节都要表演的妇女夺权喜剧。狂欢节结束的前一天一定是星期一,这一天是整个狂欢节的顶点,故称为“疯狂的星期一”。这一天主要有两项活动:一是化装大游行,一是大型狂欢集会和舞会。大型狂欢集会和舞会往往持续到午夜。

基尔周节。基尔位于德国北部,濒临波罗的海。基尔周节每年6月第二周的星期六开始,为期8天。基尔周节初为帆船节,始于一百多年前,后来又陆续增加了各种文艺活动,现已成为国际性的活动周。节日的第一天晚上,市政广场点起火炬,由总统宣布活动周开始。人们在街上狂欢、畅饮直到深夜。除了许多有特色的文艺节目外,最引人注目的是在波罗的海海口举行的有数千只帆船参加的帆船比赛,景象十分壮观。

5. 禁忌

德国人以遵守纪律、自觉维护公共秩序而闻名。他们约定俗成以遵守公共秩序为荣，以干扰、妨碍别人的工作和生活秩序为耻。无论在大街小巷还是其他公共场合，严禁大声喧哗。若有人违反准则并扰乱了他人，不但要受到舆论谴责，而且警察有权干涉制止并处以罚款。除宗教禁忌外，德国人对颜色禁忌较多，对茶色、黑色、红色、深蓝色他们都忌讳，德国人还忌吃核桃，忌送玫瑰花。

四、意大利

1. 礼俗

意大利是一个充满活力且极富创造力的民族。意大利人性格开朗、豪放、热情、质朴、心直口快、感情外露、乐观且浪漫不羁。意大利人审美意识和审美观念极强，爱好音乐、艺术。在意大利历史上曾涌现过许多杰出的艺术家。现代意大利人在继承前人珍贵的文化遗产的基础上，在艺术领域辛勤耕耘，表现了惊人的艺术才能和造诣。

意大利人关心时事政治，喜欢阅读报刊杂志。意大利人另外一大特点是不论职位高低和经济收入状况如何，都喜欢逛马路和上餐馆。在酒吧或咖啡馆里边吃边聊，海阔天空，无所不谈，此乃罗马人的嗜好。

意大利人在谈话时热情奔放，面部表情极为丰富，喜怒哀乐，溢于言表。尤其在谈话时，他们说是充分运用各种手势以表达和加强自己的意愿。他们的表情和手势与东方人的

习惯不尽相同。例如，大拇指和食指圈成“O”型，其余三指竖起，表示“行”“好”“可以”“一切顺利”；竖起食指来回摆动，表示“不行”“不”“不是”；一边耸肩，一边伸出手掌，再加上撇嘴，表示“无可奉告”“不清楚”；用食指顶住脸颊来回转动，表示“好吃”；五指并拢，手心向下，对着腹部来回转动，表示“饥饿”；用食指侧面碰击额头，是骂别人“傻瓜”“笨蛋”等。意大利人在谈话中还十分喜欢开玩笑，以幽默的言语和动作使谈话变得轻松。意大利人就是这样借助手势、表情和动作等来表达感情、交流思想，从而达到加强谈话效果的目的。

意大利人有晚睡晚起的习惯，每逢周末，城里人便纷纷到郊区或风景地去旅游休闲，以调节生活的节奏。

意大利人在正式场合用姓名全称。人们在见面打招呼时，姓的后面要冠以“先生”“女士”或“小姐”等通称，一般关系的人之间只称呼其姓，家庭成员和亲密朋友之间才直呼其名。

2. 婚俗

意大利西西里的小伙子向姑娘求婚时，通常是约几位好友在一个早上或晚上来到姑娘住的房屋窗下，弹起吉他，唱起情歌。如果姑娘有意，就伸出头来，向小伙子投去一束鲜花，以示爱意；如果姑娘置之不理，那就意味着小伙子未被看中，他就只好打道回府。另外，如果姑娘在一名男子面前将头发打个尖结，那就等于告诉对方芳心已属。之所以这样，是因为这里求婚的主动权在女子手中。

在意大利的撒丁岛流行着一种“找羊”求婚的风俗。在

两家事先同意的前提下，小伙子在父亲和朋友的陪同下，骑着马、挎着猎枪来到女方家。到了门口，其父先去通知女方家里做准备。女方家中所有的妇女都站在屋里，等待男青年以“找羊”的名义前来认领。小伙子在朋友的帮助下，先在院子里假装寻找一番丢失的“小羊”，然后再步入屋里去找。他对站在屋子中间的妇女们一个个仔细端详，最后才找到自己的心上人。姑娘如果看上小伙子，就故意躲开，说明小伙子没有找到“羊”。

3. 饮食

意大利的烹调艺术具有悠久的历史。1553年意大利女子卡特琳嫁给法国国王亨利二世，把意大利的传统烹调技艺传到法国，使法国的烹调技术得到提高，并为各国称道。因此，意大利和烹调艺术被誉为“西菜烹调艺术之母”。意大利菜肴的特点是味浓，并且原汁原味。意大利菜肴要求六七成熟时就吃，一般都直接用物料内在的鲜味调剂。烹调方法上多用炒、煎、炸、烩、焖等。在吃烤是、乳猪时，意大利人通常不用刀叉，而用手抓。意大利人喜欢吃米饭和面食，仅通心粉做的各种面食就有四十余种，如今这种面食广受欢迎。意大利的烤牛排是食中之王，其中数佛罗伦萨的烤牛排为最佳。它是用一种专门饲养的牛的肉制成的，意大利人吃这种烤牛排，要鲜嫩带血，不能太老，意大利人在待客时也常用这道菜。意大利乳制品多，沙拉米香肠世界闻名。意大利人来中国时对中国广东菜感兴趣。

在意大利，男女都几乎没有不喝酒的。他们在日常生活中，无论午餐还是晚餐都必须喝酒，客人来访更必以酒相敬，

即使喝咖啡，他们也要掺上一点酒，以增加香味。在各种宴会上，每上一道菜都要换一种酒。在较重要的宴会上，意大利人还要开启香槟酒的礼仪，如瓶塞“砰”的一声弹出很远，且酒沫溢出，宾主会视为“吉兆”，遂纷纷鼓掌相贺。一般而言，意大利人每餐只有两道菜，而酒却较多。意大利最有名的酒叫做“维诺”葡萄酒。这种酒颜色紫红，味酸甜、可口，烈性不大，是意大利人的家常饮料。据统计，每位成年的意大利人每年平均消费酒 14 公升，仅次于法国人而居世界亚军。

4. 节日

狂欢节。每年 2 月中旬是意大利狂欢节，狂欢节起源于古罗马的农神节，据说那时人们为庆祝每年农事的开始而狂欢几天。意大利维亚雷焦的狂欢节，已经有一百多年的历史。每到狂欢节，这个仅拥有 5 万多人口的小市镇，往往云集来自意大利各地和世界各地的几十万游客。规模巨大的游行是节日中备受欢迎的节目。反映当前经济、政治、社会、文化生活等不同层面的各种模拟像，安放在缓缓行驶的巨型彩车上，以其辛辣幽默的手法针砭时弊而博得众人喝彩。

意大利著名水城威尼斯的迎春狂欢节历时 7 天，别有一番情趣。凡是参加狂欢活动的人，都要按照威尼斯传统的习俗把自己装扮起来，尽情欢乐。人们所表演的节目主要突出冬去春来、生命战胜死亡的主题。最后人们点火烧毁“冬天的形象”，象征着生活有了一个新的起点。

赛船节。每年的 6 月 9 日，意大利水城威尼斯都要举行七八次划船比赛，这是这里的人们最为崇尚的活动之一。

其中以9月第一个星期日这次划船比赛最隆重，其历史也最悠久，所以被称为“历史性的雷加塔”（意为“划木桨船比赛”）。

5. 禁忌

手帕忌。在意大利，如果向朋友赠送纪念性的礼物时，切不可送手帕。按照习俗，意大利人认为手帕是亲人离别时擦眼泪用的不祥之物。

菊花忌。向意大利人送花时，切忌送菊花，甚至连带有菊花图案的礼品也属禁忌之列，因为意大利人认为，菊花是送给死人的。

五、俄罗斯

1. 礼俗

俄罗斯人具有坚强的意志，性格开朗豪放，能歌善舞，健谈，组织纪律性强，做事情喜欢统一行动。俄罗斯人还很讲礼貌，有修养，见面时总是先问好，再握手致意，而且见面时要称呼对方的名字和父名，因为他们认为光称呼姓是不礼貌的。朋友间行拥抱礼，并亲面颊。俄罗斯人的生活习惯是睡得晚起得早。他们尊重女性，重视文化教育，热爱艺术。俄罗斯人认为给客人吃面包和盐是最殷勤的表现。俄罗斯人很爱清洁，且普遍习惯洗蒸汽浴。俄罗斯有许多人信奉东正教。

2. 婚俗

俄罗斯人的婚礼颇具古风特色。举行婚礼时，新人的亲朋好友要赠以礼物。在礼物中必须有一个大而圆的面包和一

些食盐，意为祝新人幸福欢乐。在婚宴上举杯祝酒时，来宾们都用汤匙敲着杯子反复呼叫：“苦啊！”一对新人随即便在众人面前接吻，喜宴的欢乐气氛遂达到高潮。

按时传统习惯，俄罗斯人有不少婚龄纪念日：结婚的首日称为“绿婚”；一周年称为“花布婚”，夫妻互赠花布手帕；五周年称为“木婚”，夫妻要接受亲友赠送的木制纪念品；七周年称为“铜婚”，夫妻相互交换铜币；八周年称为“白铁婚”，亲友赠以闪光的白铁炊具；十周年称为“玫瑰婚”；二十五周年称为“银婚”；五十周年称为“金婚”；六十周年称为“钻石婚”；七十周年称为“福婚”。届时均举办各种纪念活动，亲友赠送相应的纪念性礼品。

3. 姓名

俄罗斯人的姓名多由三节构成，其顺序是本名、父名、姓氏，如“伊万·伊万诺维奇·伊万诺夫”，“伊万”是本人名，“伊万诺维奇”是父名，“伊万诺夫”是姓。在正式文件中姓氏多放在首节，对本名和父名可缩写，即只写第一个字母，如“伊万诺夫·伊·伊”。俄罗斯妇女的姓名多用“娃”或“姬”结尾。妇女结婚前用父亲的姓，婚后用丈夫的姓，但本人的名和父名不变。如尼娜·伊万诺夫娜·伊万诺娃如果与罗果夫结婚，婚后姓改为“罗果娃”，其全名为“尼娜·伊万诺夫娜·罗果娃”。

在日常口头称呼时，往往称姓或只称名。在敬称时，可连称本名与父名，如“伊万·伊万诺维奇·伊万诺夫”尊称为“伊万·伊万诺维奇”。在对长者尊称时，可只称其父名。关系亲密的人，可用爱称。

4. 饮食

俄罗斯人喜食味大、油腻的食物，还喜欢酸、甜、咸和微辣等口味。俄罗斯人的烹调技术也比较高明，俄式菜在世界上也享有一定声誉。俄罗斯人在烹调时多用煎、煮、炸、串烤和红烩等方法。调味品特别爱用酸奶。在午餐和晚餐时一定要喝汤，而且要求汤汁很浓。在凉菜小吃中，俄罗斯人喜欢生西红柿、生洋葱、酸黄瓜、酸白菜等。

俄罗斯男子善饮，尤其喜欢烈性白酒伏特加，而且多数人酒量很大。

5. 节日

新年。在俄罗斯，新年的概念要比其他国家宽泛得多，特别是在近几年来，俄罗斯人在辞旧迎新的十几天时间里要过三个年：一是12月25日多数基督教会规定的圣诞节；二是1月1日俄罗斯全民的新年；三是1月7日俄历中的圣诞节。

圣诞节是基督教纪念耶稣诞生的节日，世界上多数教会都把12月25日定为圣诞节。俄罗斯虽然没有在法律上规定12月25日为宗教节日，但在民间，新年实际上从这一天就已经开始了。特别是对于年轻人和基督教教徒来说，这一节日更是要精心安排，隆重庆祝的。

1月1日是俄罗斯的法定节日，这是一个全民的节日。新年在俄罗斯享有特殊地位，是家家户户都要庆祝的。1月1日这天也是俄罗斯的法定休息日。1月7日则是俄历圣诞节。在俄罗斯，由于使用的历法不同，12月25日相当于俄历1月7日，所以，1月7日是俄罗斯的法定圣诞节。

一般说来，从12月25日开始，许多家庭就已经摆上圣诞树，并用五光十色的彩灯、彩球和彩带予以装饰。家庭房间也打扫一新，一家人围坐在点燃蜡烛的饭桌边，品味着伏特加和香槟酒，唱着圣诞歌，孩子们则眼巴巴地盼着圣诞老人给他们带来的礼物。与此同时，亲朋好友有的聚在一起，共度圣诞；有的则打电话互相问候、祝福、报平安。12月31日夜至1月1日晨是俄罗斯新年的高潮，当新年钟声敲响之时，举国欢腾，人们互祝新年快乐。1月7日的俄历圣诞节是1918年2月14日开始实行的。尽管这一天是宗教节日，但大多数俄罗斯人还是把它当做本民族的传统节日来庆祝。

奔跑节。每年9月11日是俄罗斯传统的奔跑节。这天，各地成千上万的人在欢乐的气氛中参加各种跑步活动。近几年来，青年人往往选定此节举行婚礼仪式，主要内容是新婚夫妻赛跑。人们认为，在奔跑节举行婚礼是健康向上的表现，预示着新人的爱情将沿着幸福的方向发展。

送冬节。2月末3月初是俄罗斯人传统的送冬节。届时，许多城乡都要举办狂欢活动。为了表现自己纺织的技艺，妇女们在节日里往往举办“时装表演”。家家户户都将住宅装饰起来，呈现出浓烈的喜庆气氛。

6. 禁忌

与俄罗斯人交往时，忌问女子的年龄。如果某女子自己说出了年龄，可以说些诸如“您仍显得很年轻”这样的赞扬话。初次见面时，不要总是主动向对方问这问那，也不要主动向对方谈自己的情况。如果对承生人过多谈及自己的事情，对方反而会起疑心，以致不愿再与你接触。

第三节 北美洲和大洋洲部分国家的习俗与礼仪

一、美国

1. 礼俗

美国位于北美洲，人口中 85% 是白人，居民中 30% 左右的人信奉基督教，20% 左右信奉天主教，还有一些人信奉东正教、犹太教和佛教等。美国是一个多民族的移民国家，建国二百多年来各民族彼此相融，兼收并蓄，在习俗和礼节方面形成了以欧洲移民传统习惯为主的特色。美国人幽默诙谐，浪漫奔放，为人随和，动作敏捷，处事果断，性格开朗，乐观健谈，不拘小节。美国人自由平等观念较强，个人自主意识也较强，绝大多数美国人反对保守，喜欢猎奇和刺激，注重实利，进取心很强。

在日常礼俗中，美国很注重平等待人。为此，许多美国人都不愿因自己的年龄、声誉、常识、资历或社会地位高而被置于突出或显要位置，否则，他们就会因“不平等感”而显得不自在。平时，不论是在家还是外出乘船坐车，人们往往不把贵宾置于特定的“贵宾席”。在许多场合，除对女子外，人们都习惯于平等相待。

美国人在与人接触时十分讲究文明礼貌。他们落落大方，没有过多的客套。与欧洲人一样，美国人见面时一般施点头礼、举手注目礼、握手礼、接吻礼或吻手礼。但与英国人比较，美国人又显得有些不拘小节。初次见面时，人们往往不行握手礼，而是直呼对方名字，但有时也会极其随便地握一下，并笑着说声“嘿”或“哈罗”。直呼其名，是美国人一种表示亲善友好的礼俗。所以，当介绍别人时，不论年龄大小、社会地位高低，人们总喜欢直呼其名，如“戴维”“罗伯特”等。即使在社交场合需要提前退席时，也往往不用向每个人正式告别，而只是一边退席一边挥挥手，或说声“好啦，再见”即可。

美国人很健谈，且在交谈中比较注重礼貌。在谈话中，彼此之间往往保持一定距离，以50公分左右为宜，以便边谈边做手势。若谈话人之间相距太近，人们便会觉得失礼。美国人言谈中经常使用敬语，如“谢谢”、“请原谅”、“没关系”、“对不起”等等。当两人谈话时，其中一人突然咳嗽一声，紧接而来的就是一片“对不起”。而当有事需要请教别人时，首先听到的一句是“请原谅”。当别人帮了自己的忙，无论事大事小，都要道声“谢谢”。在谈话时，美国人不喜欢沉默，不喜欢冷场，否则，他们便觉得不够热情和礼貌。当美国人对对方的谈话内容持不同观点时，为了表示对对方的尊重，他们在道出自己的观点前会先沉默一会儿，以示无意与你争论。在这方面，美国人表现得极有教养。

美国人素以好客著称，但在美国，人们若要登门拜访，必须事先打电话约好。如果事先未约好而突然光临，将会被

认为是不礼貌的行为。在日常生活中，美国人几乎没有不预先约定就随便闯入别人家里去的。所以即使走到人家门口时，如果没有具体约定时间，也不宜马上按门铃，而应先到附近电话亭给对方通个电话，表示自己已经来到，以免对方来不及准备而难堪。有些美国人去亲朋好友家送礼时，往往不入内，而是将礼物放在门口，然后到电话亭或回到家里打电话，以通知对方到门口取礼物，这当然是由于事先未用电话约定所致。

在美国，无论城镇还是乡村，人们在工作中都十分认真，且工作节奏很快。各单位和部门主管的基本责任就是“使每个受管辖者保持忙碌”。在工作过程中，人人都能紧张而有序地埋头实干，绝无看报、喝茶、聊天、串位或怠工等现象，甚至多接几次私人电话也会被人指责。为了适应社会生活的快节奏，当代的美国人在各个领域内均崇尚简化，各个机关、学校和工矿企业的所有繁文缛节，几乎被统统删除，就连观赏体育活动比赛，人们也喜欢诸如篮球、橄榄球、拳击、赛车等快节奏的项目。在工作和各种社会生活中，简写与缩写的美国文字，不仅日趋增多，而且日渐普及。在出售物品时，商店均不开发票，仅将现金登记机所打出的计款条交付顾客而已。在日常生活中，人们喜欢省时而简便的快餐，服饰也日益简化。事事崇尚简化，已成为当代美国人的普遍原则。

美国人乐于奋斗，在社会生活中，他们很重视靠个人的努力而不靠什么“后台”或门第来达到事业或生活的成功，为此，许多美国人经常力争调换职务或工作单位，以求在新的地方、新的单位、新的岗位和新的职务上有机会大展其才。

世称“跳职”的现象，在美国非常普遍。此外，美国人还喜欢迁居。他们从出生、求学到谋职、退休，往往要迁居许多地方。据说，美国人每五家之中，就有一家平均每两年就要迁居一次。每次搬迁，他们总要精心考察当地的房屋及环境，还要把新居重新装饰美化一番，并把旧的家具尽量换成新的。他们认为，新的总比旧的好。对居所的谈论、思考、改善等，是美国人生活情趣的重要组成部分。之所以如此，一方面是因为美国人爱国的缘故，他们向往祖国的每一个地方；另一方面则是因为美国人爱旅居，他们总想体味一番异域的生活方式。

对多数美国人来说，休息也是一种忙碌。他们的休息，往往不是闲居静养，而是爬山、打猎、滑雪、越野、赛球、观赏影剧等。美国人认为，只有忙忙碌碌地工作与生活，才算“够味”。美国人旅游的特点是来去匆匆。在旅游过程中他们每到一处，总要匆匆地乘车周游一番，然后向所住的旅馆要一张“标签”贴于皮箱上，次日便又急急忙忙奔赴另一旅游地。在短短的时间内，美国的外出旅游者，往往能走马观花一连跑上十几个甚至几十个城市，然后匆匆返回家里，并沾沾自喜地指着皮箱上所贴的许多“标签”说：“瞧，我已经环游了世界。”

美国人很重利。在美国，金钱是维系人际关系的生命线。无论城市还是乡村，人与人之间总是事事、时时涉及到金钱。一般而言，请人帮忙或做事，都不是无偿的，你必须付钱。即使兄弟姐妹之间，甚至父母与子女之间相互帮忙做事，也总要“等价交换”地向对方付钱。请别人做事时，若需速度

快一点，则必须加钱。在社交活动中，美国人善于广交友和交新友。当你刚与美国人相识时，他往往就会热情地邀你到他家做客，或邀你去进餐、观剧、旅行或参加其他活动。彼此熟识后，他会对你的一切表现出多方面的好奇，同时也会想方设法地带你去做点什么，并千方百计地去结识你的亲友。过一段时间，当他结交上更多更新的朋友时，也许就会把你忘得一干二净了。美国人常说：“再没有比我们结识朋友更容易的了，但是也再没有比建立真正的友谊更难的了。”

美国人为了表示友好，他们会尽力让客人感到随便和舒适，他们一般是在自己家里宴请客人，而不在餐馆里请客。在通常情况下，若应邀去家中进午餐、晚餐或参加酒会、茶会，客人可以不必向主人赠送礼品或鲜花，因为在这种情况下，有的主人接到礼物时会显得有些难为情，如果碰巧他们没东西可以回敬时，就更是如此。但在节假日或周末，人们往往习惯于带点礼物送给女主人。这种礼物可以因人而异，一般为儿童玩具、烟酒糖果、化妆品或一张礼券。若赠以礼券，主人可以择日凭此券到有关礼品公司按券面款额选购礼品。向女主人赠送的礼品还可以是一本优秀的书、一束雅致的鲜花或是一些自己烤制的蛋糕等。

美国人探病时大多赠鲜花，有时也赠盆景。在习惯上，如果是自己亲自去探望，通常送插瓶的鲜花，不必附名片；如果是请花店直接送去，就须附名片。送朋友远行时，也常赠礼品，礼物通常是鲜花、点心、水果或书籍杂志等，同时礼品上要附上名片，并祝他一路平安。

美国人在日常生活中，习惯于早睡晚起。请美国人用餐，

他们一般不提前到达。

在适应气候方面，美国人大多怕热不怕冷。有些旅游在外的美国人，特别是一些有身份的人，在某些方面十分讲究，比如他们居住在饭店时，从不自己动手洗衣服。从理论上讲，美国人是很注重“女士优先”原则的，尤其是在社交场合，女士总是会受到格外的优待。

美国人喜好和善于写信：接到朋友的礼物要写信致谢；应邀参加宴会后要写信致谢；亲朋好友结婚、过生日要写信祝贺；赠送礼品要附上贺礼信；邀请别人参加活动要写邀请信；等等。名目繁多，不胜枚举。

2. 婚俗

美国人在婚姻问题上，讲求感情第一：交往自由，择偶自由，爱情自由。男女恋爱，一般不需要媒人介绍，父母也很少干涉，并且注重感情投合，不注重门当户对或其他条件。讲求性爱自由是美国许多人的爱情观。他们认为，男女双方不必做过多的了解，美丽的外表、强壮的体魄、性感的诱惑，足以构成感情的基础。他们讲求婚姻合同：在举行婚礼之前，男女双方到律师事务所签订一份“婚姻合同”，合同的主要内容是婚后的钱财归属问题、家务分担问题、离婚的前提条件等。他们还讲求离婚自由，美国社会离婚率高正是这一思想的突出表现。许多美国人均把离婚当做喜事予以宴庆。他们认为，结婚是误会，离婚才是了解的开始。

美国的传统婚礼在仪式方面可谓无奇不有。一般来说，在婚礼上着重突出“新、旧、借、蓝”的特点。所谓“新”，是指新娘须穿着崭新的雪白长裙，以示新娘从此开始新的生

活；“旧”是指新娘头上的白纱必须是旧的，白纱一般是其母结婚时用过的，以示新娘不忘父母的恩情；“借”是指新娘的手帕是向自己的女友借来的，以示新娘不忘友情；“蓝”是指新娘身披的缎带必须是蓝色的，以示新娘已获得了赤诚的爱情。现代美国人的婚礼日趋简化。一些新式婚仪多在当地法院举行，届时，由一名法官证婚并主持，新人往往不穿礼服，不收礼品，也不设喜宴。还有的婚礼则在户外以野餐的方式举行，届时，仅有双方的父母、兄妹等人参加即可。美国人对于结婚周年纪念日十分重视，他们为各个婚后周年都分别取了有趣的名称。第一年叫纸婚，第二年叫棉婚，依次下去是皮革婚、木婚、铁婚、铜婚、陶器婚、水晶婚等。从第十年以后，每五年有一名称，它们是：搪瓷婚、银婚、珠婚、珊瑚婚、红宝石婚、蓝宝石婚、翡翠婚、钻石婚。顾名思义，这些名称象征夫妻感情随着岁月的流逝，一年坚似一年，一年比一年珍贵。在美国，每逢这些纪念日，夫妻常常互赠礼品，并说一些互相赞美和致谢的话，让对方感到欣慰。

3. 姓名

美国人取名的方法各式各样，但最常见的有四种：继承父母或祖父母的名字，如 Johnson 就是约翰的儿子，中文译为“约翰逊”；Nixson 则是尼克斯的儿子，中文译为“尼克松”；用地名、地形或地势来命名，如河流、田地、森林、桥梁和银行等；以祖辈的某些生理或行为特征来命名，如黑色、棕色、高、矮等；以祖先的职业来命名，如面包师、铁匠、木匠、屠夫等。采用这类命名方法的主要是英国人的后裔。美国人的姓氏多达 150 多个，其中最大的姓氏有：史

密斯、约翰逊、威廉斯、布朗、琼斯、米勒、马丁、安德森、威尔逊、戴维斯等，其中史密斯为美国第一大姓。

4. 服饰

美国人着装日趋随便和实用。在日常生活中，那些西装革履衣冠楚楚的人已日渐减少。现代的美国青年很喜欢多口袋的服装。这种服装的特点是实用、耐脏，众多大大小小的口袋可以分别装上随时用的各种东西，不需要勤洗勤换，也不必拘泥于衣冠整齐的形式，紧身夹克衫便是这种服装的代表。这种夹克衫有两个大大的斜口袋和四个手袋。穿上这种夹克衫，天热时可以拉开前面的拉链透气。还有一种厚布背心，前面有六个口袋，可分别装上各种小物品，许多美国男子经常穿着这种背心睡觉。不仅如此，一些裤子也从腰部到裤腿设计了许多口袋，颇有裤子口袋化之势。

尽管美国人日常着装日益随意化，但在不同场合对衣着仍然有一定的要求。美国人在办公室或商务谈判等正规场合，对着装的要求较为严格。另外，美国人在宴会或舞会上都要求穿着比较讲究的正式服装。美国的正式服装有燕尾服、大夜礼服和小夜礼服。尽管小夜礼服略次于燕尾服和大夜礼服，但却受到人们的普遍欢迎，因而在一些正式场合穿得较多。美国男子中许多人都备有料子好而且剪裁得体的小夜礼服。

5. 饮食

美国人的食谱以菜式、口味而论。可以说美式菜是由英式菜演变而来，但又因吸收了印第安人以及德、法、意等国家的烹饪精华而显得丰富多彩。美国的烹调方法以煎、炒、炸、烤为主。菜的特点是生、冷、淡，而且生菜居多。美国

人喜欢咸中带甜的菜肴，口味清淡。牛排、羊肉、家禽等是较普遍的食物。美国人在饮食上没有什么禁忌。鸡、鸭、鱼、肉、禽蛋、海味和野味都吃、特别喜欢吃火鸡、牛肉、鹅。他们喜欢吃中国菜。中式餐馆几乎遍布美国所有城市，经营改良了的中式菜肴，生意很好。

目前美国人越来越重视食品营养。吃肉的人渐渐少了或是食入量小了，而海味和蔬菜对人们越来越有吸引力。水果成了菜肴中不可缺少的配料，如菠萝焖火腿、苹果团鹅鸭、紫葡萄焖野味等。在蔬菜方面，美国人喜欢吃青豆、菜心、土豆、西红柿、豆芽、刀豆和蘑菇等。在调料上，美国人喜欢在用时根据自己的口味选择食盐、胡椒、沙司、辣酱油或其他，他们一般不用生酱油，也没有食醋的习惯。

美国人对第一次见到的菜肴不会轻易动口尝试。他们不喜欢吃肥肉，也不喜欢吃红烧和蒸的食品，更忌讳食用各种动物的趾。美国人若是在进餐时嗅到虾酱、臭豆腐等的异味时，再好的饭菜也会吃不下去。饮料在美国人的生活中占有重要的地位，他们不喜欢喝茶，爱喝矿泉水或冰水，平时把威士忌、白兰地加水和冰块后当茶喝，也不需要另配小吃。美国人一日三餐都要喝一些饮料。一般是饭前饮些开胃、增进食欲的饮料，如番茄汁和橙汁等；就餐时饮牛奶、汽水、啤酒、葡萄酒等，一般不喝烈性酒；饭后通常喝咖啡或茶。美国人喝酒时对菜一般不讲究，有时只是吃炸土豆片或干果类食品，喝烈性酒时通常掺些苏打水并加满冰块。在喝茶时，他们往往在茶里放上冰块和蜂蜜、柠檬，制成具有酸、甜、涩三种味道的清凉饮料。美国人不论男女老幼对冷饮都颇感

兴趣，尤其对冰淇淋有着特殊的嗜好。

到美国人家中做客时，主人往往以家庭式的便宴来热情款待。吃饭时，主人全家老小与客人共同坐在餐桌周围，有时，客人也可能被置于主人或女主人的右侧，以示敬意。在融洽的气氛中，大家边吃边谈，主客可自由用餐，也可由坐在桌子两端的男女主人为客人盛饭菜。一般而言，家庭式便宴不用佣人做饭或侍餐，炊务均由全家人分担，通常情况是女主人烧菜，男主人调制鸡尾酒，有时客人也可“一试身手”，以增进主客间的亲密气氛。饭后，往往是主客继续叙谈，而收拾打整及洗涤餐具，就多是孩子们或女主人的事了。为了方便、更随意地款待客人，美国人往往在家中设“自助餐”。特别是招待两名以上的客人时，这种形式的自助餐更能营造一种亲近温馨的氛围。自助式家宴多为非正式的宴请，它不设餐桌。进餐时，主人在一张桌子上把各种食品摆放好，众宾朋各持盘子到桌前自取喜好的食品，这就更有助于主客之间及诸位客人之间的随意交谈和自由接触。

为了适应现代化快节奏的生活方式，近二十年来，美国饮食业中的快餐应运而生并发展很快，备受欢迎。现在，快餐店不仅遍及整个美国，而且风行加拿大、澳大利亚、日本等许多国家，中国的一些大中城市近年来也开设了美式快餐店。快餐店所经营的食物主要有馅饼、热狗、汉堡包和炸面包卷，其次是甜点、凉菜、通心粉、冰淇淋及各种无酒精的饮料。由于有卫生和质量规范化的保证，进店就餐的人们可随意选购食用，既简便省时，又实惠可口。美国快餐中的意大利式烘焙饼，其馅料常用牛肉、鸡肉、香肠、蘑菇、葱头、

奶油等。由于这种馅饼现烤现卖，所以当顾客进入快餐店后，用不着久等，便可吃上皮脆馅美的馅饼。许多馅饼店均备有各种各样的馅料和饼皮，可供顾客随意选择。吃这种馅饼时，还可配以意大利通心粉或三明治。美式快餐中的热狗（即面包夹香肠）是美国人非常欢迎的一种快餐食品。据说它源于德国。1852年，德国的法兰克福屠宰公会制成了一根狗形香肠，遂被传为一道传统名菜。1904年，在美国的一次博览会期间，有一个专卖热香肠的小摊，老板用长形面包夹上热香肠来卖，以免烫着客人的手。几年后，一位漫画家画了一根会讲话的香肠，名曰“热狗”。于是，热狗之称传遍了美国。美国热狗的做法是，将混合的牛肉和猪肉加上调味佐料捣细并灌入羊肠，经烟火熏制后再用沸水烫制，在油里一炸即可。

美国人几乎都吃热狗。据统计，美国全国年平均消耗热狗200亿只。汉堡包是美式快餐中常见的一种圆面包。这种面包中间往往夹上牛肉饼，或配以火腿、鸡肉、鸡蛋等。美国的快餐店里，经常备有各种配料的汉堡包，以供顾客自由选购。近几年来，以燕麦粉为原料的无脂松饼、饼干、糕点、鼓饼等食品风行美国，这是因为美国人认为，燕麦食品中的燕麦麸纤维可使胆固醇水平下降20%~30%，这非常有益于心脏健康。

6. 节日

美国人的主要节日除了圣诞节、复活节外，还有：

感恩节。每年11月的最后一个星期四是感恩节，它是美国人独创的一个古老的节日，也是美国人合家欢聚的日子，因此美国人提起感恩节总是倍感亲切。据说在1620年，102

名英国清教徒为了摆脱宗教与政治迫害，搭乘“五月花”号木船，经过65天的海上漂泊，在11月21日抵达美国马萨诸塞州的普利茅斯。由于他们人地生疏，缺衣少食，加上严寒和疾病，一个冬天相继死去了几乎一半人。当地的印第安人很同情这些人，教他们狩猎、捕鱼、种植等技巧赖以生存。通过辛勤劳动他们终于获得了丰收并增进了与印第安人的友谊。这些移民在1628年秋用火鸡、南瓜、玉米、红薯、果品等制成佳肴，大摆宴席，当地的印第安人还带上5只鹿和火鸡应邀前来赴宴并表示庆祝。他们一连三天载歌载舞，以后就形成了感恩节。1795年华盛顿宣布感恩节为全国性节日，至于节日的确切时间，1941年才固定下来。每逢感恩节时，美国放假3天，全国上下热闹非凡，节日期间人们还要吃烤火鸡和南瓜馅饼等传统食品。

美国玫瑰游行节。每年的1月2日，美国西南海岸的帕萨迪纳均要举办一次隆重的玫瑰游行。届时，在乐队优美的吹奏曲中，长达四五英里的玫瑰游行队伍，沿路缓缓而行。在队伍中，许多用汽车饰成的“花舟”和队队古装“骑士”，前呼后拥着一辆饰有玫瑰与白菊的“花舟”。头戴珠冠、身穿白服的“玫瑰皇后”端坐其上，6位身着绿装的“玫瑰公主”分别并排坐于她的左右。在游行过程中，“皇后”与“公主”手持玫瑰，频频向围观的人群挥舞致意，可谓万众欢腾。据说玫瑰游行起源于1894年1月，它是由一位医生所筹办，意在以玫瑰花会庆祝新年。当时的“花舟”是由马车所饰，1901年才改用汽车。其后，规模越来越大，吸引的游客也越来越多，不仅美国国内，而且不少外国游客也前来参加，有时观

众竟多达百万。

母亲节。每年的5月2日，是美国的母亲节。此节的仪式较多，其中最富有感情的是聚会仪式。节日的上午，青年们各佩一朵红花（母亲去世者要佩白花），与母亲们欢聚一堂，并将一朵亲手制作的康乃馨，献给在座的母亲。接着，青年们共同烹制午餐，并与母亲们共享。美国的母亲节源于1907年，当时的一位美国女子安娜·嘉维斯因其母亲去世而悲痛欲绝，随后，她为了向欧战中阵亡将士的母亲和妻子们表示安慰和敬意，特意四处奔走，倡导成立母亲节。1914年，美国总统威尔逊响应其倡导，正式签署并规定5月2日为母亲节，以示人类对母亲的无限敬爱。

7. 禁忌

同许多其他西方国家一样，美国人对于“13”这个数字最为忌讳。

美国人忌讳别人打听他们的年龄以及对女士身材的评头论足。美国人在牵涉到个人问题时往往讳莫如深。

美国人忌讳只穿睡衣出门或会客。他们认为，只穿睡衣出门或会客如同赤身裸体一样。在美国，若是在别人面前脱鞋或赤脚，会被视为不知礼节的野蛮人，只有在卧室里，才能脱下鞋子。美国人认为在别人面前伸出舌头是一种既不雅观又不礼貌的行为。

美国人忌讳养黑猫，认为只有纯白色的猫才能给人带来好运，而黑色的猫只会给人带来厄运。

美国人忌讳以蝙蝠作图案的商品和包装，认为蝙蝠这种动物吸人血，是凶神的象征。

美国人不提倡在人际交往时送厚礼，否则就有别有用心之嫌。

二、加拿大

1. 礼俗

加拿大主要是欧洲移民的后裔，以英国人、法国人血统为主。除魁北克人讲法语外，其他地区的人都讲英语。加拿大人大部分信仰天主教、基督教。加拿大人的很多习惯与美国人相近，但又不像美国人那样随便，衣着、待人接物都比较正统。他们热情好客，讲究礼貌，遵守时间，喜欢现代艺术，酷爱体育运动，特别是冰雪运动。

加拿大人通常行握手礼，讲究使用礼貌语言。加拿大喜欢实事求是，不欣赏过于自谦的做法，否则，便有虚伪和无能之嫌。加拿大人喜欢外国人谈论有关他们国家和民众好的方面。但在与加拿大谈话时，不要就魁北克的独立问题明确表态，不要对加拿大分成法语区和英语区两部分的问题发表意见，也不要过多地把加拿大与美国进行比较。加拿大人外出旅游时特别注重清洁卫生，很计较服务质量。

2. 饮食

加拿大人的饮食习惯近似美国人。他们喜吃烤牛排，这是加拿大的名菜，也是加拿大人的家常菜。他们在做烤牛排时多用里脊肉，烤时不加佐料，烤熟后再加入盐、番茄酱、土豆泥、黄瓜等辅料，绝大部分人很喜欢吃半生不熟、吃时还冒着血水的嫩牛排。另外还喜欢吃猪肉、鸡蛋、蔬菜及水

果。他们口味清淡，喜欢烤、煎、炸、酥脆的食品，一般不用蒜味、酸辣味的调味品。他们对沙丁鱼和野味有特别的爱好。早餐一般吃面包、黄油、牛奶、麦片和蛋类，且量较大；午餐多用三明治、牛奶和罐头食品；晚餐一般吃肉类和蔬菜。加拿大人很重视食品的营养与卫生，讲究食品质量。他们不吃胆固醇含量高的动物内脏，也不吃脂肪量高的肥肉。加拿大人的主要饮料是白兰地、香槟酒、啤酒和冰水。饭后喝牛奶、咖啡，吃水果。加拿大人较爱吃中国菜，爱喝中国红茶。

3. 节日

加拿大人多为欧洲血统，所以节日主要都是西方国家共有的圣诞节、感恩节等。另外，每年的严冬之际，是加拿大的冰雕节。每到这时，在首都渥太华世界上最大的里多运河滑冰场上，为期 10 天的冰上狂欢节就在这里举行。节日活动有冰上赛马、冰上定点跳伞、速滑比赛、冰球比赛、狗拉雪橇等。此外还有富于情趣的冰雕比赛，众多的冰雪塑像千姿百态，美不胜收。冰上狂欢节吸引着来自全国各地和美、日、法、瑞士等国的滑雪爱好者和许多国家的冰雪雕塑家。

4. 禁忌

加拿大人除宗教忌讳外，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。一般不喜欢黑色和紫色。

三、澳大利亚

1. 礼俗

澳大利亚人口中的白种人占人口总数的 98%，其中英国人的后裔占 95%，居民多数信奉基督教和天主教，通用英语。

澳大利亚人活泼好动、热情好客、文明有礼、温文尔雅。见面时行握手礼。握手时彼此称呼名字，以示亲热。澳大利亚人办事认真，讲究效率，喜欢直截了当，时间观念很强。

澳大利亚人酷爱体育活动。他们认为，若无体育活动，生活就会空虚。得天独厚的自然条件使得冲浪、日光浴尤其是游泳成为澳大利亚人最喜欢的户外运动。悉尼市的居民几乎人人都会游泳，若有谁不会游泳，则不仅会成为众人的笑料，而且自己也会感到无地自容。澳大利亚人十分喜好赌赛马，几乎每个城市都有赛马场。澳大利亚的墨尔本市，每年都要举行一次跑马大赛。澳大利亚人待客随便，他们一切以客人的意愿为出发点，无论吃饭还是游玩等，都不强求客人。

2. 婚俗

在澳大利亚的一些地区，流行着“相岳母”的奇异婚俗。生有男孩的母亲，往往带着男孩到事先看中的未婚女子或已婚而未生小孩的女子面前求订腹婚，要求这位女子先答应做男孩的“岳母”。以后，如果这位“岳母”生下了女孩，男方则立即宣布这个新生女婴是男孩的“未婚妻”。如果男孩已 20 岁而“岳母”依然未生女孩，男方便可另行择妻。如今，这种“相岳母”的婚俗虽然仍在澳大利亚一些地区流行，但

遵从这种传统习俗的人已越来越少。更多的青年男女采取了自由婚恋的方式。

3. 饮食

澳大利亚人平时以英式西餐为主，口味清淡，不喜欢吃辣味。澳大利亚人喜吃新鲜蔬菜、煎蛋、炒蛋、火腿、鱼、虾、牛肉等。对于中餐，澳大利亚人偏爱广东菜。无论吃中餐还是西餐，他们都习惯用很多调味品，并在餐桌上由自己选用。

在澳大利亚的许多城镇，人们进入餐馆进餐时，都是自己将饮料从柜台端到餐桌上，餐馆的每个菜，都分量十足。当地的名菜是野牛排。啤酒是最受欢迎的饮料，但也有相当一部分人喜欢饮茶。

4. 禁忌

澳大利亚人的禁忌与英国人相仿。

附 录

中华人民共和国国务院令 第 263 号

现发布《导游人员管理条例》，自 1999 年 10 月 1 日起施行。

总理 朱镕基
一九九九年五月十四日

导游人员管理条例

第一条 为了规范导游活动，保障旅游者和导游人员的合法权益，促进旅游业的健康发展，制定本条例。

第二条 本条例所称导游人员，是指依照本条例的规定取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

第三条 国家实行全国统一的导游人员资格考试制度。
具有高级中学、中等专业学校或者以上学历，身体健康，

具有适应导游需要的基本知识和语言表达能力的中华人民共和国公民，可以参加导游人员资格考试；经考试合格的，由国务院旅游行政部门或者国务院旅游行政部门委托省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门颁发导游人员资格证书。

第四条 在中华人民共和国境内从事导游活动，必须取得导游证。

取得导游人员资格证书的，经与旅行社订立劳动合同或者在导游服务公司登记，方可持所订立的劳动合同或者登记证明材料，向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请领取导游证。

具有特定语种语言能力的人员，虽未取得导游人员资格证书，旅行社需要聘请临时从事导游活动的，由旅行社向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请领取临时导游证。

导游证和临时导游证的样式规格，由国务院旅游行政部门规定。

第五条 有下列情形之一的，不得颁发导游证：

- (一) 无民事行为能力或者限制民事行为能力的；
- (二) 患有传染性疾病的；
- (三) 受过刑事处罚的，过失犯罪的除外；
- (四) 被吊销导游证的。

第六条 省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门应当自收到申请领取导游证之日起15日内，颁发导游证；发现有本条例第五条规定情形，不予颁发导游证的，应当书面通知申请人。

第七条 导游人员应当不断提高自身业务素质和职业技

能。

国家对导游人员实行等级考核制度。导游人员等级考核标准和考核办法，由国务院旅游行政部门制定。

第八条 导游人员进行导游活动时，应当佩戴导游证。

导游证的有效期限为3年。导游证持有人需要在有效期满后继续从事导游活动的，应当在有效期限届满3个月前，向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请办理换发导游证手续。

临时导游证的有效期限最长不超过3个月，并不得展期。

第九条 导游人员进行导游活动，必须经旅行社委派。

导游人员不得私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务，进行导游活动。

第十条 导游人员进行导游活动时，其人格尊严应当受到尊重，其人身安全不受侵犯。

导游人员有权拒绝旅游者提出的侮辱其人格尊严或者违反其职业道德的不合理要求。

第十一条 导游人员进行导游活动时，应当自觉维护国家利益和民族尊严，不得有损害国家利益和民族尊严的言行。

第十二条 导游人员进行导游活动时，应当遵守职业道德，着装整洁，礼貌待人，尊重旅游者的宗教信仰、民族风俗和生活习惯。

导游人员进行导游活动时，应当向旅游者讲解旅游地点的人文和自然情况，介绍风土人情和习俗；但是，不得迎合个别旅游者的低级趣味，在讲解、介绍中掺杂庸俗下流的内容。

第十三条 导游人员应当严格按照旅行社确定的接待计划，安排旅游者的旅行、游览活动，不得擅自增加、减少旅游项目或者中止导游活动。

导游人员在引导旅游者旅行、游览过程中，遇有可能危及旅游者人身安全的紧急情形时 经征得多数旅游者的同意，可以调整或者变更接待计划，但是应当立即报告旅行社。

第十四条 导游人员在引导旅游者旅行、游览过程中，应当就可能发生危及旅游者人身、财物安全的情况，向旅游者作出真实说明和明确警示，并按照旅行社的要求采取防止危害发生的措施。

第十五条 导游人员进行导游活动，不得向旅游者兜售物品或者购买旅游者的物品，不得以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费。

第十六条 导游人员进行导游活动，不得欺骗、胁迫旅游者消费或者与经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费。

第十七条 旅游者对导游人员违反本条例规定的行为，有权向旅游行政部门投诉。

第十八条 无导游证进行导游活动的，由旅游行政部门责令改正并予以公告，处 1000 元以上 3 万元以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得。

第十九条 导游人员未经旅行社委派，私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务，进行导游活动的，由旅游行政部门责令改正，处 1000 元以上 3 万元以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告。

第二十条 导游人员进行导游活动时，有损害国家利益和民族尊严的言行的，由旅游行政部门责令改正；情节严重的，由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告；对该导游人员所在的旅行社给予警告直至责令停业整顿。

第二十一条 导游人员进行导游活动时未佩戴导游证的，由旅游行政部门责令改正；拒不改正的，处 500 元以下的罚款。

第二十二条 导游人员有下列情形之一的，由旅游行政部门责令改正，暂扣导游证 3 至 6 个月；情节严重的，由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告：

- (一) 擅自增加或者减少旅游项目的；
- (二) 擅自变更接待计划的；
- (三) 擅自中止导游活动的。

第二十三条 导游人员进行导游活动，向旅游者兜售物品或者购买旅游者的物品的，或者以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费的，由旅游行政部门责令改正，处 1000 元以上 3 万元以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告；对委派该导游人员的旅行社给予警告直至责令停业整顿。

第二十四条 导游人员进行导游活动，欺骗、胁迫旅游者消费或者与经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费的，由旅游行政部门责令改正，处 1000 元以上 3 万元以下的罚款；有违

法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告；对委派该导游人员的旅行社给予警告直至责令停业整顿；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第二十五条 旅游行政部门工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，依法给予行政处分。

第二十六条 景点景区的导游人员管理办法，由省、自治区、直辖市人民政府参照本条例制定。

第二十七条 本条例自 1999 年 10 月 1 日起施行。1987 年 11 月 14 日国务院批准、1987 年 12 月 1 日国家旅游局发布的《导游人员管理暂行规定》同时废止。

中华人民共和国国家旅游局令 第 15 号

《导游人员管理实施办法》已经 2001 年 12 月 26 日国家旅游局局长办公会议讨论通过，现予公布，自 2002 年 1 月 1 日起施行。

国家旅游局局长 何光晔
二〇〇二年十二月二十七日

导游人员管理实施办法

第一章 总 则

第一条 为了加强导游队伍建设，维护旅游市场秩序和旅游者的合法权益，依据《导游人员管理条例》和《旅行社管理条例》，制定本办法。

第二条 旅游行政管理部门对导游人中实行分级管理。

第三条 旅游行政管理部门对导游人员实行资格考试制度和等级考核制度。

第四条 旅游行政管理部门对导游人员实行计分管理制度和年度审核制度。

第二章 导游资格证和导游证

第五条 国家实行统一的导游人员资格考试制度。经考试合格者，方可取得导游资格证。

第六条 国务院旅游行政管理部门负责制定全国导游人员资格考试的政策、标准和对各地考试工作的监督管理。

省级旅游行政管理部门负责组织、实施本行政区域内导游人员资格考试工作。

直辖市、计划单列市、副省级城市负责本地区导游人员的考试工作。

第七条 坚持考试和培训分开、培训自愿的原则，不得强迫考生参加培训。

第八条 经考试合格的，由组织考试的旅游行政管理部门在考试结束之日起 30 个工作日内颁发《导游人员资格证》。获得资格证 3 年未从业的，资格证自动失效。

第九条 获得导游人员资格证、并在一家旅行社或导游管理服务机构注册的，持劳动合同或导游管理服务机构登记证明材料向所在地旅游行政管理部门申请办理导游证。

所在地旅游行政管理部门是指直辖市、计划单列市、副省级旅游行政管理部门以及有相应的导游规模、有相应的导游管理服务机构、有稳定的执法队伍的地市级以上旅游行政管理部门。

第十条 取得《导游人员资格证》的人员申请办理导游证，须参加颁发导游证的旅游行政管理部门举办岗前培训考核。

第十一条 《导游人员资格证》和导游证由国务院旅游行政管理部门统一印制，在中华人民共和国全国范围内使用。任何单位不得另行颁发其他形式的导游证。

第三章 导游人员的计分管理

第十二条 国家对导游人员实行计分管理。

国务院旅游行政管理部门负责制定全国导游人员计分管理政策并组织实施、监督检查。

省级旅游行政管理部门负责本行政区域内导游人员计分管理的组织实施和监督检查。

所在地旅游行政管理部门在本行政区域内负责导游人员计分管理的具体执行。

第十三条 导游人员计分办法实行年度 10 分制。

第十四条 导游人员在导游活动中有下列情形之一的，扣除 10 分：

- (一) 有损害国家利益和民族尊严的言行的；
- (二) 诱导或安排旅游者参加黄、赌、毒活动项目的；
- (三) 有殴打或谩骂旅游者行为的；
- (四) 欺骗、胁迫旅游者消费的；
- (五) 未通过年审继续从事导游业务的；
- (六) 因自身原因造成旅游团重大危害和损失的。

第十五条 导游人员在导游活动中有下列情形之一的，扣除 8 分：

- (一) 拒绝、逃避检查，或者欺骗检查人员的；
- (二) 擅自增加或者减少旅游项目的；
- (三) 擅自终止导游活动的；
- (四) 讲解中掺杂庸俗、下流、迷信内容的；
- (五) 未经旅行社委派私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务的。

第十六条 导游人员在导游活动中有下列情形之一的，扣除 6 分：

- (一) 向旅游者兜售物品或购买旅游者物品的；
- (二) 以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费的；
- (三) 因自身原因漏接漏送或误接误送旅游团的；
- (四) 讲解质量差或不讲解的；
- (五) 私自转借导游证供他人使用的；
- (六) 发生重大安全事故不积极配合有关部门救助的。

第十七条 导游人员在导游活动中有下列情形之一的，

扣除 4 分：

- (一) 私自带人随团游览的；
- (二) 无故不随团活动的；
- (三) 在导游活动中未佩戴导游证或未携带计分卡；
- (四) 不尊重旅游者宗教信仰和民族风俗。

第十八条 导游人员在导游活动中有下列情形之一的，扣除 2 分：

- (一) 未按规定时间到岗的；
- (二) 10 人以上团队未打接社社旗的；
- (三) 未携带正规接待计划；
- (四) 接站未出示旅行社标识的；
- (五) 仪表、着装不整洁的；
- (六) 讲解中吸烟、吃东西的。

第十九条 导游人员 10 分分值被扣完后，由最后扣分的旅游行政执法单位暂时保留其导游证，并出具保留导游证证明，并于 10 日内通报导游人员所在地旅游行政管理部门和登记注册单位。正在带团过程中的导游人员，可持旅游执法单位出具的保留证明完成团队剩余行程。

第二十条 对导游人员的违法、违规行为除扣减其相应分值外，依法应予处罚的，依据有关法律给予处罚。

导游人员通过年审后，年审单位应核消其遗留分值，重新输入初始分值。

第二十一条 旅游行政执法人员玩忽职守、不按照规定随意进行扣分或处罚的，由上级旅游行政管理部门提出批评和通报，本级旅游行政管理部门给予行政处分。

第四章 导游人员的年审管理

第二十二条 国家对导游人员实行年度审核制度。导游人员必须参加年审。

国务院旅游行政管理部门负责制定全国导游人员年审工作政策，组织实施并监督检查。

省级旅游行政管理部门负责组织、指导本行政区域内导游人员年审工作并监督检查。

所在地旅游行政管理部门具体负责组织实施对导游人员的年审工作。

第二十三条 年审以考评为主，考评的内容应包括：当年从事导游业务情况、扣分情况、接受行政处罚情况、游客反映情况等。考评等级为通过年审、暂缓通过年审和不予通过年审三种。

第二十四条 一次扣分达到 10 分，不予通过年审。

累计扣分达到 10 分的，暂缓通过年审。

一次被扣 8 分的，全行业通报。

一次被扣 6 分的，警告批评。

暂缓通过年审的，通过培训和整改后，方可重新上岗。

第二十五条 导游人员必须参加所在地旅游行政管理部门举办的年审培训。培训时间应根据导游业务需要灵活安排。每年累计培训时间不得少于 56 小时。

第二十六条 旅行社或导游管理服务机构应为注册的导游人员建立档案，对导游人员进行工作培训和指导，建立对导游人员工作情况的检查、考核和奖惩的内部管理机制，接受工处理对导游人员的投诉，负责对导游人员年审的初评。

第五章 导游人员的等级考核

第二十七条 国家对导游人员实行等级考核制度。导游人员分为初级、中级、高级、特级四个等级。

第二十八条 初级导游和中级导游考核由省级旅游行政管理部门或其委托的地市级旅游行政管理部门组织评定；高级导游和特级导游由国务院旅游行政管理部门组织评定。

第二十九条 由省部级以上单位组织导游评比或竞赛获得最佳称号的导游人员，报国务院旅游行政管理部门批准后，可晋升一级导游等级。

导游等级评定标准和办法由国务院旅游行政管理部门另行制定。

第六章 附则

第三十条 本办法自 2002 年 1 月 1 日起施行。

第三十一条 本办法由国家旅游局负责解释。