

LIYI QUANSHU
GONGGONG LIYI

礼仪全书

公共礼仪

生 活 百 科
青 苹 果 电 子 图 书 系 列

礼 仪 全 书

公 共 礼 仪

主编 田晓娜

目 录

一、饭店、旅馆礼仪.....	1
办理旅馆住宿手续的礼仪.....	1
饭店、旅馆的住宿礼仪.....	4
饭店、旅馆的交际礼仪.....	6
写字间的礼仪.....	8
洗手间礼仪	10
二、旅游礼仪	12
导游礼仪	12
旅游准备	20
旅游观光礼仪	25
旅游景点礼仪	26
旅游住宿礼仪	27
接受服务礼仪	29
乘飞机礼仪	30
乘火车礼仪	36
乘公共汽车礼仪	39
乘轿车礼仪	41
乘地铁礼仪	43
乘客轮礼仪	44

行路的礼仪	46
开汽车的礼仪	49
三、付小费的礼仪	52
付小费的礼仪	52
饭店付小费的礼仪	53
旅行付小费的礼仪	56
四、其他礼仪	63
购物礼仪	63
在餐馆里的礼仪	67
探望病人的礼仪	68
在图书馆的礼仪	71
游览名胜古迹的礼仪	72
参观博物馆、美术馆的礼仪	73
集体宿舍生活礼仪	75
公共场所吸烟的礼仪	77
公共场所沐浴、游泳礼仪	78

一、饭店、旅馆礼仪

办理旅馆住宿手续的礼仪

各国的城市都有许多大大小小的旅馆和汽车旅馆，接待来往过客留宿。其中有十分豪华的五星级大酒店，有也收费比较低廉的普通旅店，但是它们有许多规矩是共同的。

你打算在某地的一家旅馆住宿，最好事先写信或打电话去预订房间，特别是在旅游旺季。订房间也可以请旅行社代办。现在许多大旅馆在各地都有连锁店，如果你在几个城市之间旅行，可以委托一地的某个旅馆为你在下一个你要去的城市的旅馆订好房间。

你要是自己开汽车到一家较大的旅馆，当抵达旅馆门口时，就会有看门人替你把行李从汽车上拿下来，并替你把汽车开往停车场，或者指引你自己把汽车开到停车场去。你走进旅馆，要先到服务台办住客登记手续，填写姓名、住址、职业等。如果是外国人，还要出示护照。不过现在许多旅馆都把它当作例行公事，并不那么严格。譬如，一对男女来留宿，也不要求他们填明是否夫妇关系。你填好了登记并签上名，就可以叫一名服务员替你搬行李（哪怕只有一件小行李），并取

了门钥匙把你领到你住的房间。他将会打开房门，开了电灯、空调等。当然你得付给他一点小费以作酬谢。

你如果是一位比较有身份的人，住在一家比较讲究的旅馆，那么你走进房间就会发现茶几上摆有一篮水果，并附有一张旅馆经理的名片向你致意。遇到这种情况，你写一封简短向送礼的人表示感谢是很得体的，不过不这样做也不算失礼。

你安顿下来以后，应当观看一下房间内外四周，弄清楚太平门在哪里，以备一旦遇到火警或其他意外事故，能够很快找到出路离开。

旅馆的服务一般都是比较周到的。服务员每天会按时给你打扫房间，整理床铺（大多数旅馆每天都换床单等寝具），洗刷脸盆和浴缸。这些事情都用不着住客自己动手。尽管这样，作为住客也应当讲究清洁，不能把房间和床铺弄得乱七八糟，把浴室搞得肮脏不堪。你可以打电话让服务员把早餐送到房间来吃，或要咖啡之类招待来客；也可以让服务台在早上按一定的钟点打电话催你起床，等等。不少旅馆在房间里备有小型冰箱，里面放有各种小瓶的酒和饮料以及干果、糖果等，供你随意选用。你只要在冰箱上放置的帐单记一下帐，旅馆就会给你一起算帐。

对为你从事打扫房间等各种服务的服务员，必须每天或者隔天付给小费。如果住的时间太长，最后离去前一块儿付给也是可以的。小费可以放在床上，如果放在桌子上，最好用封装好并写明“给服务员”，否则服务员弄不清楚那是你要给他的小费还是放在那里的零钱，不敢拿走。其他像送早餐、

送咖啡、熨衣服等特殊服务，是每次都要付小费的。

不同的旅馆对住客的衣着有不同的要求。在一般城市里的旅馆住宿，可以随便穿便服，但到餐厅，男人要穿外衣，打领带。在旅游胜地的有些高级旅馆，会要求或希望客人用晚餐时穿晚礼服，白天则一样可以随便穿便服，有时还可以穿旅行的服装，如短裤、运动鞋等。

在任何旅馆里居住，都不要房间里大声喧哗或举行吵闹的聚会，以免影响其他住客。穿着睡衣或内衣在走廊上走动，或者在走廊上高声讲话，都是不礼貌的行为。

离开旅馆外出，一定要把房门锁好，然后把钥匙交给服务台，回来时再去领取，否则不慎在外面丢失会造成很大的麻烦。在你最后离去的时候，一定不要忘记把房间钥匙交还给服务台或插在房间的钥匙孔里。有的旅馆将钥匙链连着一个大木球或一块大铜牌，就是为了防止客人不小心把钥匙带走。

你要终止住宿离去，宜在中午以前，否则要多付一天的房租。最好在离去的前一天晚上或当天上午结帐，等到离去时再最后结帐也是可以的。你走的时候可以让服务台给派一名服务员帮你拿行李。如果行李不多，不需要别人帮忙，也可以自己随身携带到柜台结帐（如果没有事先结帐），然后离开。

如果你住的是汽车旅馆，可以把汽车直接开到办事处办理登记手续。有些汽车旅馆要求住客出示信用卡作为身份和支付能力的证明。住客登记之后可以从那里领取房间钥匙，然后把汽车一直开到你的房间门口，把房门打开住下。

住在汽车旅馆里和住在普通旅馆里，规矩并无太多的区别。不同的是，汽车旅馆一般没有替客人搬行李的服务员。结帐时，把行李往车上放好，然后把汽车开到办事处办理手续就可以了。

饭店、旅馆的住宿礼仪

近年来，我国建造了不少豪华的、现代化的宾馆、饭店和大酒店。这些地方外宾可以住宿，中国人也可以住宿。它们均按照国际标准进行管理，许多规矩和讲究都是西方式的，因此与国内普通的旅馆大相径庭。

住宿这种宾馆、饭店和大酒店，必须知道一些基本的礼节。

1. 讲究礼貌。早上在走廊和电梯间里遇到其他人，不论相识与否，都应道一声“早上好”。如遇他人首先向自己问候，应当立即应答。对于服务人员要以礼相待，不要过于傲慢。对他们所提供的各项服务，都应当予以感谢。在饭店的门厅、餐厅和电梯间门口遇到老人、残疾人和成年妇女，应侧身让其先行，必要时要加以帮助。在饭店里的任何娱乐场所中，都应注意自己的身份，言谈举止要检点，不要为所欲为。

2. 不妨碍他人。出入自己住宿的客房应随手关门，不要将房门大开，使其中一览无余。休息的时候，可以在门外悬挂特制的“请勿打搅”或“正在休息”的牌子。到别的客房去找人，应提前预约。到达时先按门铃或轻轻敲门，待主人允许后方可入内。在客房之内可以穿睡衣，但穿着睡衣、内衣和拖鞋出现在大厅、餐厅、购物中心和娱乐场所中，都是

失礼的行为，因为自己的内衣是不能让别人见到的。

在前厅、餐厅、走廊乃至客房之内，都不要弄出太大的声响。走路的声音、交谈的声音、收看电视的声音太大都会影响其他人的休息。夜深人静时，对此尤其要注意。不允许在饭店里的任何公共场合粗声大气，不允许站在走廊里交谈，也不要窥视陌生者的房间。

3. 不懂则问。客房里的个别设备如果不会使用，可向他人或服务人员请教。卫生间里除便桶外，还有专供妇女使用的洗涤盆。浴室里一般都有3块大小不一的毛巾，小号的洗澡用，中号的擦脸用，而大号的则用于浴后擦身。此外，还另备一块厚毛巾，是专门用来擦脚的。这些情况若不熟悉而又自行其事，往往会闹出笑话来。

4. 保持卫生。在客房内，衣物和鞋袜不要乱丢乱放。吸烟者不要乱弹烟灰，乱抛烟头，以免烧坏地毯和家具，因吸烟而引起的饭店火灾也不是没有过的。果皮纸屑应当自动投入垃圾桶，也可以放到茶几上，让服务员来收拾。自己的东西要收藏好，切莫把钱夹、记事簿等小件物品存放在枕头下边。否则很可能被服务员当作无用之物扔掉，或者在自己离开饭店时遗忘了。

5. 享受服务。不少客房里设有冰箱，其中放置的酒水如果饮用需要付款。有的客房里装有各种饮料的自动售货机，一经饮用便自动记帐。饭店里通常不提供开水，客房里大都备有电热壶，可利用它自己来煮热饮料。使用自己带来的电器时，应当提前征得同意。

高档的饭店里附设有游泳池、网球场和各类游艺室，这

些设施一般都是另行收费的，饭店里的歌厅、舞厅也大都如此。欲去这类场所之前，应换着相应的服装。

如需要早起，可告知饭店总机自己的姓名、客房号和具体的时间。届时电话员就会叫醒你。许多客房中的电话机盘上装有一个指示灯。当它一明一灭时，就是通知你：问讯处有你的留言或者信件了。

换下来的衣物可直接放入客房中备用的洗衣袋里，并填好洗衣单，由服务员送到洗衣房去洗。若需要快洗，要在洗衣单上注明，只不过得多付一些钱。不允许在客房里洗大量的衣物，即便自己洗了衣服，也不能晒到窗外或阳台上去，而应该晾在浴室之内。

了解了这些住宿饭店的礼节，不仅可以使您在饭店里举止得体，享受到优质高档的服务，而且可以触类旁通，当有机会在国外住宿饭店时，将会减少许多障碍和麻烦。

饭店、旅馆的交际礼仪

我们不论因公或因私在外地住旅馆时，出于礼貌，都应善于和同住一室的人应酬。这样做还有很多好处，既可以解除单身在外的寂寞，又可以增加了解社会的机会，还可以由此获得不少知识。

从礼仪的角度说，怎样和同住一室的人应酬，才是合宜的呢？首先，语气要亲切，在和人应酬时，这点非常重要。如果你给人的印象是虚伪和敷衍的，那别人就决不会跟你交谈。开始，你可以这样跟人打招呼：“您好，我是从上海来的。请问您贵姓，从哪儿来？”接着，应表示关心对方，可以询问一

下对方在旅途上是否顺利，身体是否能够适应，等等。

其次，可以选择最一般性的问题开始交谈。所谓一般性的问题也就是具有共性的问题。比如，可以谈谈天气，谈谈在旅途中大家所遇到的趣事，也可谈谈对当地的印象等。如果凑巧你去过对方生活的地方，还可谈谈你对该地的印象。比如对方是位四川客人，你完全可以说：“哦，四川可是个好地方。”

最后，还可以就双方的职业展开话题。有时，双方碰巧是从事同一种职业，比如大家都是搞供销工作的，你可以主动谈谈业务开展的情况，与对方交换一些信息。有时，旅馆也能成为洽谈业务的很好场所。如果大家是由于参加某个专业会议而住在同一旅馆，那可能共同感兴趣的话题就更多了。

毫无疑问，学会在旅馆中和同住一室的人应酬，将给你的旅行生活带来不少乐趣，并且对你个人开阔眼界也会大有裨益。

当你住在旅馆里时，服务员每天都会来打扫房间，做卫生工作。这是服务员的工作职责，对此应给予尊重。同时，在服务员开展工作时，作为旅客应主动予以配合。这也是旅客应有的礼貌。

(1) 当服务员走进房间时，要与之打招呼。见到服务员决不能不加理睬。否则，对方会觉得你傲慢，瞧不起人。一般，可以主动招呼说，“你好”或“上午好”。服务员通常会向你询问：“可以打扫房间吗？”如果当时你正好觉得不便打扫，比如有客人在或有其他原因，你可以有礼貌地回答：“请稍过一会儿打扫，好吗？”不然，你就说：“可以。”

(2) 当服务员打扫房间时，在可能的情况下，应予以协助。比如服务员要给你的床换上干净的卧具，那你应该主动、迅速地把床上私人的东西整理一下，拿到一边，等换好卧具后再放回去。或者，你还可以帮助做些其他力所能及的事。

(3) 当打扫完毕时，应对服务员致以谢意，这一般可在服务员打扫完房间将要离开时进行。这既是对服务员表示尊重，也是对他（她）的工作表示感谢。事情虽小，但对此决不应忽视。

一个有礼貌、讲文明的现代人，当然也应是一个文明的旅客，那请你就从上述这些小事着手做起！

写字间的礼仪

在写字间工作，服饰要与之协调，以体现权威、声望和精明强干为宜。男士最适宜穿黑、灰、蓝三色的西服套装打领带。女士则最好穿西装套裙、连衣裙或长裙。男士注意不要穿印花或大方格的衬衫；女士则不宜把露、透、短的衣服穿到写字间里去，否则使内衣若隐若现是很不雅观的。

在写字间里工作不能穿背心、短裤、凉鞋或拖鞋，也不适合赤脚穿鞋。

在写字间工作的女士可以化淡妆，但不要使用香气扑鼻的浓香型香水。佩戴首饰也不宜过多，戴着走起路来摇来摇去的大耳环会分散他人注意力，叮当作响的手镯也不宜戴。

在写字间里对上司和同事们都要讲究礼貌，不能由于大家天天见面就将问候省略掉了。“您好”、“早安”、“再会”之类问候语要经常使用，不厌其烦。同事之间不能称兄道弟

或乱叫外号，而应以姓名相称。对上司和前辈则可以用“先生”或其职务来称呼，最好不要同他们在大庭广众之中开玩笑。

对在一起工作的女同事要尊重，不能同她们拉拉扯扯、打打闹闹。在工作中要讲男女平等，一切按照社交中的女士优先原则去办未必会让女同事高兴。

行为要多加检点。尽量不要在写字间里吸烟，更不要当众表演自己擅长的化妆术。如很想吸烟或需要化妆，则应去专用的吸烟室或化妆间。若附近没有这类场所，那就只好借助于洗手间了。

办公时间不要离开办公桌，看书报、吃零食、打瞌睡一定会引起上司的不满，私人电话接起来没完会招致同事们的白眼，而坐在办公桌上办公或将腿整个翘上去样子都是很难看的。

要避免口衔香烟四处游荡，不要与同事谈论薪水、升降或他人隐私。遇到麻烦事，要首先报告给顶头上司，切莫越级上告。在外国老板面前打同事们的小报告，常会被当作不务正业，弄不好会敲掉自己的饭碗。

接待来访者要平等待人，而不论其是否有求于自己。回答来访者提出的问题要心平气和，面带笑容。绝不能粗声大气，或者以拳头砸桌子来加重语气。

去别的写字间拜访，同样要注意礼貌。一般需要事先联系，准时赴约，经过许可，方可入内。在别的写字间里，没有主人的提议，不要随便脱下外套，也不要随意解扣子、卷袖子、松腰带。未经同意，不要将衣服、公文包放到桌子和

椅子上。公文包很重的话，放到腿上或身边的地上就行。不要乱动别人的东西。在别的写字间停留的时间不宜太久，初次造访以 20 分钟左右为佳。

洗手间礼仪

有的洗手间里装有吹风烘干机。它有光电自动开关的，也有脚踏式开关的。将洗干净的手放在吹风口不断地翻转移动，手就会立刻被烘干。

盥洗之后，应对着镜子迅速整理一下自己的头发，大体上拢一拢就行了，不要作太大的变动。女性可稍事化妆，但时间不要过久。若非十分需要，就不要把洗手间当作更衣室来大换特换衣服。

从洗手间里走出去之前，应当仔细地把衣饰都整理好。有的人一边系着裤扣一边就出来了，有的人一边整理着衣裙一边就旁若无人地出来了，还有的人一边擦着手一边向外走，这些人的作法都是很不文明的。他们所作的这些事情都应该先在洗手间里作好。

在洗手间外边等候的人，不宜站在门的对面，最好是站得稍为远一点，这样于人于己都方便。

在洗手间里见到，有人高谈阔论，有人传播小道消息，有人独自放歌，有人信笔涂鸦，这些行为都是没有教养的表现。

在洗手间内不要进行长时间的阅读，也不要吸烟或向别人让烟，否则可能会妨碍他人。

使用洗手间之后，一定要自动放水冲洗，不要什么也不管不问便扬长而去了。不要在洗手间内乱吐、乱扔其他东西。

较好一些的洗手间大都拥有现代化的盥洗设备，应当文明地使用，不要损坏。使用的人多的时候要排队，不要加塞。洗手间里备用的手纸不要乱拉乱用或者拿走。

洗完手后要自觉地关好水龙头。如有套在洗干机中的公用毛巾，擦手时可向下一些，然后使用干净的地方。用完之后，擦过的部分会自行通过洗干机洗净烘干。

二、旅游礼仪

导游礼仪

导游是旅游业的灵魂，是旅行社的支柱。导游是旅游从业人员中与旅游者接触最多的人，尤其是全程导游，更是与旅游者朝夕相处，同甘苦，共命运。旅游者将导游看作是一个国家或地区的代表。导游是旅游者的“指南针”，是非官方的“民间大使”，是友谊桥梁的建筑师，他的言谈举止都会给旅游者留下深刻的印象。

1. 导游应具备的条件

日本导游专家大道寺正子认为作为优秀导游的最重要的条件是他（她）的人品和人格。导游一定要做到客人见了就感到心满意足才行。他指出，导游的基本条件应是健康、整洁、礼貌、感情、笑容、毅力、胆大、勤奋、开朗、谦虚。至于具体的条件则是：掌握丰富的知识，灵活地运用经验，理解客人的心理，掌握讲话技巧。

我国的导游不仅是旅行社的从业人员，而且是国家的主人翁。鉴于导游工作的性质和特点，我国导游还应具备下述条件：

(1) 应是热情的爱国者

热爱祖国是作为一个导游的必要条件。

(2) 具有喜欢与人打交道的性格

做导游工作的人应是多血质的、外向型的人，永远精力充沛，情绪饱满，乐于助人，能同各种性格和类型的人打交道，性情温和，待人诚恳，具有解决矛盾的能力，并富有幽默感。旅游者一同他（她）接触，就会感到心情愉快。

(3) 知识渊博

具备一定的文化知识，是从事导游工作的起码条件。

导游必须具备的文化知识包括中外历史、地理、政治、经济、文艺、建筑、园艺、宗教、民俗等，导游扮演的是一个“杂家”角色，也可以说，凡是旅游者想知道的事，导游都应当懂，并且导游掌握的知识还需一定的深度。因此，像心理学、演讲学、美学、管理学等方面的知识，有助于导游提高其导游艺术技巧，因此值得导游去学习、积累。

(4) 要有独立工作的能力

导游要有独立掌握和执行政策的能力，组织和协调的能力，座谈和演讲的能力，更要有处理各种突发事件的能力。

(5) 必须身心健康

导游的工作量大，劳动强度大，是全天候工作者，应具备健壮的体魄才能胜任。

(6) 要礼貌待客

旅游是一种文化享受，异地的经历将会给旅游者带来难以磨灭的印象。导游一定要继承和发扬“礼仪之邦”的优良传统，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨，热情、礼貌地

接待旅游者，使旅游者对所游览过的地区有亲切而难忘的印象。

(7) 精通业务，有较高的导游技巧

全程导游和地方导游应精通各自的业务，讲究导游的艺术和技巧，使旅游者能吃好、住好、玩好，使整个旅游过程充满欢乐，一切活动能顺利地进行。通过导游的精彩讲解，获得对旅游景点的较为全面而深刻的认识，从而在物质上和精神上都得到最大的满足。

(8) 有较高的语言水平和灵敏的反应力

导游所运用的是口头语言，导游翻译指的是口头翻译，这就要求精通母语，熟练地掌握外语，外语发音准确，用词适当。此外，导游还应具有高度的灵活性，思想敏捷，不墨守成规，不生搬硬套。

(9) 要对国外和境外的情况有一定的了解

导游要知彼知己，才能做好工作。旅游者来自不同的国家和地区，他们的喜怒哀乐的标准不同，风俗习惯也不同，导游只有了解了这些不同之处，才能起到良好的接待效果。否则，有时会出现“好心办坏事”的情况”

2. 导游的个人修养

导游应具有较高的个人修养，概而言之，有以下 10 个方面：

- (1) 热爱祖国、热爱人民的情操；
- (2) 善于钻研、勤学好问的品德；
- (3) 热情友好、文明礼貌的作风；
- (4) 实事求是、言行一致的精神；

- (5) 不卑不亢、光明磊落的行为；
- (6) 观点明确、求同存异的风格；
- (7) 思维敏捷、反应灵活的气质；
- (8) 才华横溢、幽默风趣的口才；
- (9) 仪表整洁、潇洒大方的风度；
- ⑩遵纪守法、内外有别的意识。

3. 导游礼仪

导游在接待旅游者的过程中注意礼仪，实际上是导游个人修养的外化。良好的礼仪可以提高服务质量，使工作生辉。下面就在服务过程中特别需要加以注意的几点作些说明。

遵守时间是最重要的礼节。导游必须及时把每天的活动时间安排清楚地告诉每个旅游者，并且随时提醒。导游必须按照规定的时间提前到达出发地点，按约定的时间与客人会面，如有特殊情况，必须耐心地向客人解释，以取得谅解。要尊重旅游者的宗教信仰、风俗习惯，特别注意他们的宗教习惯和禁忌，并且向有关人员提醒。注意服务严谨，态度和蔼。要尊重老人和女士，对小孩多加关照。对残疾人要进行特殊服务，表现出热情、体贴而不是怜悯。对重点客人接待服务要有分寸，不卑不亢。对旅游团的领队要尊重，做到有事商量，主动听取意见，以礼待人，力求协调，通力合作。

客人转移到饭店时，要提醒客人携带好随身物品；外出旅游时，应清点人数，但不宜用手指指点；车子发动时，要提示客人坐稳；行车时一般可致欢迎辞，包括自我介绍、介绍司机、欢迎客人来华（本地）旅游和旅游期间的天气情况，并祝愿各位在旅游期间身体健康、旅游活动愉快。导游人员

讲话时音调轻柔甜美，音量适中，手势简练，举止大方。话筒或麦克风要事先调好，不可发出尖叫声。

在参观旅游景点时，导游人员要为宾主双方热情礼貌地服务，不可由于经常在某地参观，就把主人甩到一边，自己代替主人向客人讲解。翻译时要尊重主人的原意，听不懂主人或客人的话时，可请求其重复一次，尽量做到“信、达、雅”。翻译时还要注意自己站立的位置和举止。

在旅游者邀请导游吃风味小吃时，导游作为客人参加，切勿主宾颠倒，要注重进餐时的礼仪。席间，不讲话，不祝酒，要与旅游者广泛交谈并表示谢意。

欢送客人时，要致欢送辞，内容一般是友好的惜别祝颂，如“一路顺风”，“旅途愉快”，“希望再来中国/本地”，并主动征求旅游者对服务的意见，对服务中的欠缺要向客人表示歉意。最后主动与旅游者一一握手告别。

对旅游者在旅游过程中的特别要求应尽量满足，根据有关规定不允许办理的事情应有礼貌地婉言拒绝。对旅游过程中发生的各种差错和事故，导游要冷静、耐心、礼貌地积极协助有关部门解决，并向客人解释以求得到理解和谅解。导游热情、周到、礼貌的服务，外国客人会感谢的，有时甚至会给钱酬谢，这时，导游人员应尽力谢绝。如国际旅行社北京分社导游石战友有一次全程陪同接待一个日本旅行团，热情、周到、礼貌的服务，赢得了客人的赞誉。临别前深夜 12 点，该团团长、秘书长、随员一起来到他的房间，坚持要送 200 元外汇券作为对他的酬谢。石战友再三谢绝，团长生气了，搁下钱就走了。石战友考虑到团长和团员们的心意，为

了不伤友谊，他连夜写了一封信。第二天去机场的途中，他打开信向全团宣读：“在这次旅行中，朋友们对我的工作给予了大力协助，我表示衷心的感谢。我所做的工作是我应该做的。大家的心意我领了，但钱不能收。我们的友谊是长存的，是任何金钱也换不来的。”这恳切的言辞，高尚纯洁的心灵，文雅谦恭的风度，赢得了客人们激动的掌声。

导游人员要做好服务工作，还要讲究与司机、饭店、交通部门和商店的服务人员通力合作。

4. 导游的工作礼仪

(1) 安排日程与组织活动

导游应科学地安排好旅游日程，合理地分配时间，巧妙地组织好参观游览的内容，满足旅游者的要求。要安排得当，事半功倍，使旅游者满意，应注意以下 4 点：

① 参观与游览兼顾

一般旅游者来访，不仅出于对我国或某地区的历史文化的仰慕，而且对今日的建设情况以及人民的生活现状也怀有极大兴趣，因此，在条件允可的情况下，尽量兼顾参观和旅游，譬如上午游览名胜古迹，下午安排参观幼儿园、工厂和居民区。参观幼儿园对年长者居多的旅游团所产生的良好反应是明显的，天真烂漫的儿童表演，会令异国他乡的“爷爷”、“奶奶”们一个个眉开眼笑，欣喜万分，享受到特有的“天伦之乐”。在参观单位时，还可以安排一些座谈活动，这样使旅游者得到调剂，恢复体力。

② 上午与下午的活动不宜雷同

譬如在北京，上午游览故宫，下午就不宜再安排参观雍

和宫。故宫的黄瓦朱墙、重宫深院、珠宝玉器已经给旅游者以宏大肃穆之感，旅游者在情绪上已经得到满足，下午如游览同是古建筑的雍和宫，就难免给他们以单调、雷同之感，雍和宫的特有魅力就会由于导游人员的安排不当而大为逊色。因此，应该安排游览北海公园或其他园林。这些园林里，山青水秀，风和日丽，视野宽广，令人心旷神怡，给旅游者以中国古代园林所特有的美感。这样效果就会截然不同，一天的活动内容就会显得丰富多彩。

作为全程导游，更应了解并掌握整条旅游线路所经城市和地区的参观游览项目是否存在雷同的现象。因为再好的东西，看多了，也就不稀奇了。当然，对专业团体或有关的学者，则应视其某一方面的特殊需要安排日程。

③ “点”与“面”的结合

“点”指的是参观单位、游览目的地等日程上的既定项目；“面”指的是这些点以外的较为广泛的风貌，如市容、重点建筑工程、商业区、文娱场所等。只有点面结合得当，才能给人以完美的享受。

④ 游览与休息、购物相结合

旅游者在一个地区参观游览，总有人喜欢选购一些富有当地特色的纪念品。导游应善于将购物活动巧妙地安排在有关游览活动中，应对某一旅游景点出售什么样的纪念品、何处购物最信得过、价钱最公道等信息了如指掌，并且事先向大家交代。在旅游者购物时可做些参谋和咨询工作。这样既节省了时间，又满足了旅游者急于购物的要求。

导游工作的要求之一就是节奏性和阶段性，所以要注意

劳逸结合。在休息时间和地点的选择上也应恰当安排，一般在游览进行一半或稍多一些时，在距离商店、厕所较近处休息为宜。休息时间长短以旅游团年龄构成为主要依据。

（2）导游讲解服务礼仪

导游讲解的基本要求是正确、简练、清楚、生动和灵活。至于以何种方法讲解，是与需要讲解对象（文物、景点等）的性质、旅游者的文化背景和兴趣等因素联系在一起的。

我们略举一例，加以说明。

导游在带领旅游者游览杭州西湖时，可以用两种方法来讲解西湖的由来。一种方法是讲西湖属于地理学上所讲的“泻海”，是海陆变迁的结果。这样讲，可以满足一部分客人的求知欲，但少了生动性和形象性，缺乏想象力。可能更多的旅游者喜欢听这样的讲述：

杭州有这么一句话：“西湖明珠自天降，龙飞凤舞到钱塘。”它说的是，住在天河东西两岸的一条玉龙和一只金凤，有一天在天河仙岛上发现了一块闪光的石头。他们花了终年的辛劳将它琢磨成了一颗晶莹透亮的明珠。明珠光芒一照，玉龙变成了英俊魁梧的小伙子，金凤成了美丽绝伦的姑娘。玉龙和金凤相爱了，他们都珍爱这颗使他们结合的明珠。后来，天宮的王母娘娘派遣天神将明珠盗来，藏在深宫里。玉龙和金凤到处找不着，心急如焚。直到王母娘娘做寿那一天，她才将明珠取出来供各路神仙观赏。玉龙和金凤赶到寿堂向王母娘娘索要明珠，王母娘娘不肯。于是玉龙和金凤上前抢夺，不慎将明珠滚落，玉龙和金凤纵身跳下去保护明珠，这时他们又恢复了原形，一条玉龙，一只金凤，前后左右龙飞凤舞

地盘旋保护着明珠。明珠终于降落到了人间，化为一湖清澈明亮的湖水。这就是大家现在看到的美丽的西湖。玉龙和金凤因为舍不得离开心爱的明珠，于是一个变成了雄伟的玉龙山，盘在湖边守着它，一个变成了青翠的凤凰山，停在湖边护着它。

第一种讲法是知识性的，第二种讲法富有人情味，在导游讲解方法上属于情景法，是一种常用的和基本的讲解方法。其他常用的讲解方法还有概念法、简述法、类比法、典故法、悬念法、借花献佛法、即兴法、点线面结合法等。

旅游准备

1. 制定旅游计划

去找一个旅行社订旅游计划是最简单易行的办法。如果你所居住的市镇没有旅行社，可以写信给朋友向你推荐的旅行社。你只须将自己想去的地方、何时去和怎样去——实际上是把一切细节都告诉旅行社，然后让他们为你订出最理想的计划。这是他们的业务，他们会做得比你好，也会经济得多。旅行社并不额外向你收费，因为他们是接受运输公司、旅游点或旅馆的业务佣金的。有竞争能力的旅行社自然会为你精心安排最好的膳宿，从豪华旅馆中的上等房间到有司机的汽车。对于旅费有限的旅游者，旅行社也同样乐于安排等级适当的旅游。

关于自办预订：

如果你喜欢单独旅行，不想通过旅行社，则应提前自己办理预订手续。如果在联系了第一个旅馆或旅游点后遭到拒

绝，你可能需要等几天甚至几星期才能得到改换的其他旅馆或旅游点的答复。为了去游客很多的旅游胜地，提前 6 个月或更多时间进行安排是合情合理的。在出发前一两周，还要核实一下你预订的情况。另外还绝对必须索取预订的收据或认可书（一定要随身携带），以便在到达时出示。对一位粗心的店主或旅馆经理来说，让比你先到达的人住进你预订的房间，然后在你满头大汗风尘仆仆地到达时轻松地对你说：“但是我们没有关于你来过信的记录呀！”这是再容易不过的了。

在预订旅馆房间的同时，还应订妥旅游的交通工具，并且绝不要忘记订妥回程票。只要事前考虑周到，你就可以象安排出发那样准确地安排回程，以免让最后时刻的急躁和不愉快毁掉整个旅游的快乐。

如果你想从旅游得到最大限度的益处，最好在出发之前尽量多阅读关于所去地方的书籍。还要随身携带旅游指南和故事书。曾经从事同样旅行的人所写的游记是最宝贵的资料。可以让到过这些地方的朋友做些提示，如：有哪些好的景致，导游的姓名，下榻的地方，穿什么衣服等。

2. 安排好家务

如果你想尽兴享受旅游的乐趣，并把后顾之忧减少到最低限度，你应对留在家里的人的生活和安全以及东西的安全采取几种预防措施。

把孩子留在家里的父母在这方面负有首要的和显而易见的责任。如果你家中原本有一位可靠的女管家，可以在你离家期间把一切管起来，问题是不存在的。她只需把管家的任务接过来就可以了，你只需在离家之前对她做少量额外指示。

如果她的事情增加得很多，还应付给她一些额外报酬。如果不是这样情况，而你又没有可以到你家照看孩子的亲戚，或者也没有能把孩子寄托出去的亲戚，那么必须找一位可靠的人来照看孩子。如果是男孩，有时可以找一对夫妇或者一个男人来照看。一般来讲，临时照看孩子的人或临时保姆都由妇女担任。应当由可靠的朋友或有信誉的代表加以推荐。一定要验证一下推荐信。如果你个人不认识她，应让她提前两三天到家来，以便趁你在家的时候帮助孩子们熟悉她和克服困难，并使她熟悉家中情况和日常生活安排。

应当做出一些明确的规定——孩子如果是十来岁的少年更应如此，规定孩子的作息时间，他可以做什么，不可以做什么，可以同什么人一起出去。不然，临时保姆无从知道你有什么基本要求，你离家之后，孩子也会很快发现他们可以比平时更随意行事。年龄较小的孩子的父母应当给临时照看孩子的人或临时女管家留下一封信，授权她在你外出时孩子发生意外或生病的不幸情况下同意进行紧急治疗。

你应在家里留下你的旅行路线，留下可以同你取得联系的沿途的地址以及在紧急时刻可以求救的亲戚或朋友的名单。还应在电话机旁贴上以下人员和机构的名字、名称和电话号码：医生——儿科医生、通看各科的开业医生、牙科医生、管子工、电工、煤气公司（如果有必要）、洗衣店和干洗店、药店、食品店、学校、办公室电话号码。如果离家的时间较长，应当把水门、煤气排障器、煤气灶保险钮（如果有的话）、电路保险箱和断路器以及灭火器的位置告诉你所委托的照管你家的人。

如果你离家（房子或公寓套间）后家里无人，就应考虑另一套防范措施。一所房子的主人明显外出，这无异于请贼上门。因此，为了使住房仍显得有人在，可以采取下列措施。取消送的牛奶。取消送的报纸。请邮局暂不送你的邮件或把邮件转到你所在的地方，也可以请朋友代劳此事。如果你家门口堆积许多邮件和报纸，这是为你的外出所做的最有效的广告。要求洗衣店在你离家之前送回洗好的衣服，以免在门外挂上几天或几个星期。将首饰和值钱的小物品放进保险柜或保险箱。长期开着一两盏灯，如果安装黄昏自行点亮的自动灯则更好。检查所有门窗的锁，并一定随身带好钥匙。有不少人在旅游之后深夜回家时大为震惊，因为他们发现，所有门窗全部被关得死死的，而钥匙却锁在屋里，以致他们只好打碎玻璃爬进去，或在一家汽车游客旅店过夜。

请可靠的朋友或邻居不时检查一下房子或公寓套间。将盆栽花木放在外面或者安排好一友人浇水。如果每周付 1 至 2 美元，邻居的小孩会乐于为你做这件事。将小动物交给兽医站或任何可以收留的地方。

通知警察你将外出，请他们注意巡视你的房子。如果有清洁女工或其他人经你允许可以进入你家，也要将她的名字通知警察，以免她被控告非法闯入你家。要将自己的旅游路线和联系地址告诉孩子、亲戚或者你的（或配偶的）的办公室同事。不要事先将自己的旅行计划或行期告诉本地报纸，因为有人专门从本地报纸上寻找这种信息从中渔利。百分之百的防盗办法是没有的。但是，除了职业盗贼难防外，以上措施有助于使你免于被窃。如果你经常外出旅行，并且希望能

放心地知道在回来时一切正常，可以将以上对你适用的建议列成单子，在出门之前核对每一项措施的贯彻情况。

3. 准备好旅行证件

在出发前几个星期，你应当申请护照，申请签证（如果需要的话）和办理健康证书。如果你已经有上述证件，应当验证一下有效期是否已过，一切是否合乎手续。这些事宜都应当亲自办理，在护照处填表交费之后护照会通过邮局寄给你。如果医生手头没有官方检查表，他会告诉你到哪里去领。你必须亲自到要去的国家的领事馆去办理旅行许可证或签证。其他事情可以委托别人去办。如果你不得不突然外出旅行，你可以委托有经验的代理人替你办理预订手续，并把车船或飞机票交给你，这样可以节约很多时间。

到达异国时，手中最好有些小票面额的外币和外币零钱。有些国家对出入境时能携带的外币有一定的限制，在离开之前要进行核实。重要的是，旅行时应把大量的钱换成旅行支票，万一遗失可以挂失，而且到任何地方都象使用现金一样方便。如果你有信用卡，这也是应付意外和额外开支的好办法，但是在许多情况下去银行很不方便，或者是不可能的。

4. 安排好旅行时间

当你费了几个月甚至几年的时间来计划一生中唯一的一次大规模旅行，你当然不愿意发生任何差错。如果你提前很多时间订出计划并按时间的先后一一做好准备，就不会遗忘任何事情，你在出发的那一天可以从容不迫，心中有数，泰然自若。

旅游观光礼仪

随着我国人民物质和文化生活的不断提高，旅游观光爱好者的队伍也在日益扩大。旅游观光本身是一项文明而高尚的活动，参加这项活动的人理应多讲究一些礼仪。那么，做一个文明的旅游观光者，应该具备哪些条件呢？

1. 应十分爱护旅游观光地区的公共财物。具体地说，大至公共建筑、设施和文物古迹，小至花草树木，都要珍惜和爱护，不能随意损坏。还要十分注意爱护亭廊水榭等建筑物的结构、装饰，不要用脚去踩，以免把鞋印留在上面。在柱、墙、碑等建筑物上，不能乱写、乱画、乱刻，也不要用水桶去打或用东西去投掷动物取乐。

2. 要尽量保持旅游观光地区的环境卫生和静谧气氛。进入旅游观光区后，不要大声喧哗，嬉笑打闹；不要随地大小便，弄污环境；不要任意把果皮纸屑、杂物弃置在地上或抛入水池中，影响观瞻和卫生。野餐野炊之后，一定要将瓜皮果壳连同包装材料收拾处理干净，将所挖灶坑合复原状后再离去。

3. 旅游观光中要关心他人，注意礼让。举例说，如有人同时在景色好的地方拍照，要主动谦让，不要与之争强占先。照完相后，应向协助的人道谢。

4. 要多为他人提供方便，如行经曲径小路或小桥山头时，要主动为老幼妇孺让道，不可争先抢行。当游人较多时，不可自管自躺在长椅上睡觉，也不要人坐在椅背而脚踩在凳面上。见到老、弱、病、残、孕妇和怀抱小孩者，应主动让

座和请人让座。当自己见到空位时，应征得别人同意后方可入座，并要表示谢意。还要注意在划船时不要把水溅到别船和他人身上。带孩子到游览观光地区的儿童乐园去玩时，不要让自己的孩子长时间独占游乐场里的设施；作为大人，当然更不应该去占用儿童的游乐设施。

5. 青年情侣在旅游观光时，还要注意自己举止行为的端庄大方，既要热情，又要持重，要合乎我国的风俗习惯，不可过分亲昵，以致有失礼节。

旅游景点礼仪

旅游者对旅游景点的观感是最重要的，这包含两个方面的内容：一是景点本身如何——如自然山水的清秀、怪石奇事、历史古迹等等；二是景点的服务水平如何，如想吃没得吃，想住没得住，觉得窝了一肚子的气，那也会影响景点本身的魅力。所以旅游景点管理的重点是提供全方位的服务和提高服务水平，维护景点的“清、新、古、朴”的特色。

旅游景点管理还包括旅游景点的开发。开发既有原始意义上的，也有扩展开拓的意思。如果一个景点不为人所知，那么它再好也没有人去欣赏它。我们可以从湘西当地政府通过公关活动提高张家界国家森林公园知名度的例子得到一些启示。

近年来，人们对位于湘西的张家界国家森林公园不仅不再陌生，而且前往观赏的中外游客越来越多。这是当地政府积极投资、集资开发旅游资源和开展公关活动的结果。

首先，他们利用电视、报刊、杂志等大众传播媒介进行

广泛的宣传，详细地介绍旅游区的景观特色、地理环境、风土人情以及民间传说，以吸引游客。

其次，从交际性公关出发，开展几日游、集体折价、优惠导游等活动，为游客提供成套的“一条龙”服务，免除食宿、交通等后顾之忧。

再次，通过服务性公关，有计划地组织一些有意义的土特产和纪念品供应游客。这既可以扩大旅游区的影响，又能带动相应产业的发展。资金回笼后，再进行投入，从而步入“美中更美的”佳境。

旅游住宿礼仪

当你抵达大城市旅馆时，大门口的服务员为你的汽车或出租汽车打开车门，并把行李搬到便道上。如果旅游客人很多，他可能要问：“预订了吗？”如果你说：“是的，”一切便不成问题。如果你说：“没有”，他可能回答说：“非常抱歉，已经住满了。”所以不要存侥幸心理。一定要事先打电话或者写信，而且要求对方寄来认可函。一旦有了确切的计划便尽早预订房间的作法是明智的。

如果你预订了房间，门厅服务员会出来把你的行李直接拿到门厅里，放在离柜台不远的地方。典型的旅馆都有一张柜台，有一两名工作人员坐在柜台后面。在城市的旅馆里，有挂着“房间”、“出纳”、“问讯处”标牌的办公桌。

你必须先到标有“登记处”去，说明：“我是乔治·K·史密斯夫人，我和我的女儿在这里预订了房间。”

如果办事员一时找不到你预订的登记卡，你可以出示你

收到的确认函，他或她就必须给你开房间。如果出了差错，以至旅馆没有空房间，柜台办事员会在质量相等的旅馆里为你要房间。

在一般情况下，预订的房间不会出问题，柜台办事员会拿出表格请你填写，并询问你逗留的期限。你应尽量准确地给予回答。最好告诉他你最多会住几夜，因为提前退房间总比延长居住期限要容易得多。

男客人登记时可以这样写：约翰·史密斯。如果他是单身，就不用“先生”头衔。如果他和妻子同行，则应写成：“约翰·史密斯先生和夫人”。如果和全家同行，则可以写成：“约翰·史密斯全家”。护士、雇员或不同姓名的人应分别登记，以便收取他名下的邮件和书信。

如果儿童单独登记，小姑娘的姓名前要冠以“小姐”头衔。男孩不用冠以任何头衔，在18岁以前，甚至在18岁以后，只需写“约翰”或“亨利”或其他名字。

如果女客人平时签字时用“小姐”或“夫人”的头衔，在旅馆里登记却是个特殊情况。如果她写“吉英·麦克林小姐”或者“乔治·K·史密斯夫人”，二者都正确，但绝不要写成“萨拉·史密斯”。离婚妇女以“海伦·麦克劳德夫人”或“史密斯·麦克劳德夫人”的身份进行登记。

如果一名男客人和一名女客人一起登记，他们应当各自分别签字。

如果史密斯夫人先到达，由她为自己和丈夫填表。当史密斯先生到达时，他可以对管房间的办事员说：“史密斯夫人已经到达，并且登了记，请问我的房间号码是多少？”

登记之后，办事员并不把房间钥匙交给你，而是交给门厅服务员，由他拿着行李到电梯口。你只需跟着他走。到了房间，门厅服务员放下行李，打开电话，打开窗子或者试一下空调设备。给他的小费一般为：一件大行李付 1 美元；如果还有其他包裹，则多加一些；另外还要付他 50 美分的开门费。

接受服务礼仪

在好旅馆里，需要任何服务项目时，都必须打电话提出。如果你希望在某个时间被叫起来，要事先告诉接线员。询问邮件要打电话给服务员。询问行李、运输和预订事宜，要打电话给搬运行李的服务台。如果想把饮食送到房间，则打电话给客房服务处。洗烫衣服要打电话给洗烫服务处。

如果你想在房间吃早饭，要打电话给客房服务处订早餐。可以在前一天晚上订，也可以在醒来的时候订。大多数旅馆的房间里都有早餐食谱，可以根据食谱点早餐。不久服务员会推车送来早餐。早餐是放在托盘上的，由服务员把托盘放在某个空地方。托盘上的用品必须齐全：织花台布、磁器、玻璃杯、银器、保温壶，还可以有盘盖以保持食物的温度。

穿着浴衣到房门口为服务员开门是允许的。服务员经常给穿睡衣和便装的客人送托盘，就连最守旧的妇女也无需穿戴整齐接待服务员。

服务员摆好早餐，撤去盘盖之后，你需在帐单上签字，将帐单和相当于总额数的 15% 的小费一并交给他。大多数旅馆都是在总帐单中附加客房服务费，但这不能代替通常给服务

员的小费。如果你愿意，可以在用完早餐将餐车和托盘放到门外，以便使面积不大的客房显得宽敞一些，也免得服务员进来取餐车或托盘时打扰你。

如果浴室里没有待洗的衣服袋子或标有“洗衣”字样的容器，可以给洗衣处打电话。烫衣服一般由男或女洗烫衣工去做，但是在小旅馆中，无论是妇女的连衣裙还是男人的外衣，都可以送到干洗店去烫。如果没有正式的洗衣工，你可以问客房女服务员：“我可以到哪里去烫连衣裙（或外衣）？”她会回答：“我来烫”或者告诉你由谁来烫。

乘飞机礼仪

在现代生活中，飞机已经成为普通的交通工具。中国的老百姓不但可以乘坐中国民航，而且还可能有机会乘坐外国航空公司的班机。因此大家都应当知道一些乘飞机需要通晓的礼节。

上下飞机时，均有空中小姐站立在机舱门口迎送乘客。她们会向每一位通过舱门的乘客热情地问候。此时此刻，作为乘客应当点头致意，或者向空中小姐问好。默默无语，毫无表示，都是没有礼貌的。

客机上都对号入座，无论如何都不要去抢占座位。哪怕是头等舱里空无一人，购买经济舱票的人也不要在那里抢空座位。实际上机内所有座位上的视野都一样好。希望坐得靠近舱门一些是大可不必的，因为谁在飞机之中都无法指望离开机舱。

飞机座位分为两个主要等级，也就是头等舱和经济舱

(又叫“旅游舱”)。不少定期航班或只有经济舱的航班在服务设备上是不分等级的。所有的座位价格都一样,旅客一律接受同样的服务,但是,在大多数定期航班上,你必须在这两个等级中做选择。经济舱的座位设在靠中间到机尾的地方,占机身的 $\frac{3}{4}$ 空间或更多一些,座位安排得比较紧。经济舱机票中包括正餐和快餐,如果想喝烈性饮料(大多数航班在餐前都提供鸡尾酒),你必须付款。经济舱的服务一般都比较慢,因为在满员时,两三个乘务员需照顾大量的旅客。由于国际航班的经济舱和头等机票之间的票价悬殊很大,所以不能报销旅费的旅客大都负担不了头等机票的价格。对于这些旅客,许多航班都提供了另一种折衷服务,在价格上介乎头等舱和经济舱之间,一般称为“商业等级”,比拥挤的经济舱的座位和服务要好得多。

对于进出拥挤的座位有困难或者不能排队等候上厕所的老年人、残疾人,或者愿意使旅行较为舒适而又能负担得起的人来说,头等或商业等级是很有吸引力的。那里的座位宽敞,有些飞机在座位之间还设有桌子,旅客可以在上面玩牌或者摊开自己的商业文件。鸡尾酒是免费供应的,食品更加精美,如果你想要,还可以供应香槟。乘务员或航空小姐只照顾 10 到 15 位旅客,所以旅客的每项要求都能立即得到满足。

乘飞机旅行的行李应尽可能轻便。在国际航班上,对行李的重量有严格的限制。经济舱旅客可以携带 44 磅左右,头等舱的旅客可以携带 66 磅。如果想多带行李也可以,但超重的部分每磅要按一定的比价收钱。国内航班的行李如果不超

过两件，则对重量没有限制。理想的行李是由轻材料制成的。合成纤维和结实织物制成的软行李袋非常漂亮，尽管它们在不当心的情况下容易损坏或扎破。

在国际航班上，几乎每件行李都要过磅，就连随身携带的小件行李也要过磅。唯一的例外是手提包、公事包（不包括又大又方或膨体公事包）、针织包或其他为旅行时使用的轻便品，如放婴儿尿布、少量图书和刺绣品的袋子。

如果你能将小件行李收入一个可以放在座位下或行李架上的口袋，这样可以节省许多时间，也免得引起不快。这种行装可以自己携带上下飞机，避免在行李过磅处耽搁——这是目前航空业务尚无法避免的事。在大多数大型飞机上，还可以携带盛衣服的挂袋（如果所盛的衣服不太多），空中乘务员会把挂袋挂在专门的柜子里。

大多数机场的登记行李检查制度效率很高，等的时间很短。但有时起飞时间快到了，而你却还在没完没了地排队，这难免会令人发火。对此，唯一的办法是提前去机场，准备在安全检查之前或之后排队等候。

为了避免在安全检查中耽搁时间或者出现不快，你应把金属物品装在由行李处检查的皮箱内。你自己通过的以及随身行李要通过的金属探测器很灵敏，而经过训练的检查行李的人员又非常多疑，所以如果你想给儿子带一把弯刀，或者给英格兰的朋友带一套工具袋，最好装在其他行李中，不要放在随身行李内，以免使你自己和后面的人耽搁时间。

乘国际航班需要提前一小时到达机场，而不象国内航班那样只要求提前半小时到达。这一小时包括检查机票以外的

其他旅行证件的时间。

在机场，你的行李由搬运工装到行李车上，排成行，等轮到你进行登记时过磅。在国内航班上，搬运工直接把行李拿上飞机。在这种情况下，由搬运工直接给你行李票。每个袋子至少应付 50 美分的小费，小件行李除外。

有些航班在你买机票时就为你保留座位，同时发给你登机卡。大多数航班都是在登记行李时由旅行代办的工作人员为你选择座位卡。如果飞机上的座位不固定，而你又喜欢某个位置，唯一的办法就是早到机场，在候机室里排在队列的前面。无论是什么情况，你都会拿到登记卡，在出候机室时应出示它，在登机时再出示给航空小姐。如果你没有行李需要登记，你可以直接到本班机的候机室门口登记。如果你没有机票或未订座位，你应当临时在大厅的机票柜台买票登记。由于每趟班机几乎都有订票而未到的乘客，即使没有订座位，也经常可以以“等票人”的身份上机。等票旅客必须耐心等待，直到持票旅客全部登机后，再按到达柜台的先后得到照顾。

飞机上的座位都清楚地标有号码，但在你登记时，笑脸相迎的友好的乘务员仍会把你引到座位上，并帮你安排衣服和包裹。不要在通道停留，要尽快就座，以免影响后面的人。在有些飞机上，衣服挂在机舱的后部的架子上，在另一些飞机上，衣服叠好后放入头顶上的架子。在飞行中，乘务员在不上饮食时，会尽量满足你的各种要求。你可以打开你头顶上方的呼唤信号，他们会给你送杂志，递送报纸，送食物或额外送枕头和毯子，甚至可以帮助给婴儿热奶瓶等等。飞机

上的男乘务员和航空小姐都不应得到小费，机组其他成员也一样。

当“系好安全带”的信号灯亮时，要迅速系好安全带。空中乘务员要检查每位旅客的安全带是否系牢。另外要迅速遵守“请勿吸烟”的信号。当许可吸烟时，只准吸纸烟。如果你的座位在“禁止吸烟”区，不要因为决定吸烟而打扰邻居。

除去盲人的引路狗之外，不准把动物带进机舱。如果带有爱兽，必须放在筐子里。小动物的重量将被算入准许携带的行李的重量内。如果筐子耐压，它就被放进行李舱，否则放在另一特殊机舱内。

在飞机上使用盥洗室和厕所的规则与其他交通工具上的相同。唯一的区别是，在飞机上，男女合用一处。你应耐心等待，轮到你时，也要尽量少占时间。用完洗脸池和梳妆台，要保持其清洁。洗完脸之后，要用擦过脸的毛巾将洗脸池擦洗干净，然后将毛巾扔到收集脏毛巾的容器内。在梳头和使用化妆品之前，要用干净的毛巾铺在脸盆或台子上，在化妆完以前不要拿开。用完之后将毛巾拿下来，扔到收脏毛巾的容器内。整洁是举止文雅的第一要素。在任何地方也不要留下令人不快的不整洁的痕迹。

不要在供应饮食时到厕所去。供应饮食时，餐车放在通道里，其他人无法穿过去，乘务员也不可能将车推到通道的尽头，让你过去。如果你正在盥洗室，而“系好安全带”的信号灯亮了，应尽快回到座位上去。

有三种恶习是使前后座位的人最反感的。第一是突然放下座椅靠背。你当然完全有权放下座椅靠背，但是在这样做

之前，应先看看后面的人是不是正在吃东西或者正是低头拾报纸。除非后面的人长时间放下托板而不放回原位，最好是等后面的人用毕托板再放下你的座椅靠背。第二个令人讨厌的事情是用力将托板推回原位，这种震动会使前面的人吓一跳。完全可以用一只手拧松开关，另一只手扶着托板，轻轻放回原位。没有必要用力将托板推回去。或一而再、再而三地使托板卡进去。第三个令人不快的举动就是不断地碰撞别人的座位。有些人习惯于跷起二郎腿摇摆或颤动。如果你有这个习惯，最好要求坐在靠通道的座位上。这样你至少可以向着通道的方向跷腿，但也要小心，不要踢着过往的人。你也可以站起来在过道走一走，借以放松一下绷紧的双腿。

凡是愿意交谈的人（在飞机上差不多每一个人都愿意交谈），完全可以自由地这样做。反过来，如果你不想交谈，你可以用下面的解释避免与人交谈：“我很疲倦，不想谈话。”或者有意地低头看书或看杂志，对开话头的人只需做“嗯哼”的表示。

在大多数情况下，交谈是在喝饮料或吃东西时开始的。人们刚坐下时，一般都拿出书报、针织品或拼字谜。但是乘务员端着饮料食品过来时，人们便把书报放在一边，这时是开始攀谈的良好时机。起初，人们通常是泛泛而谈，而且也往往泛泛地谈下去。“这真是一次奇妙的飞行，看那些云彩多么漂亮！”或者“不知我们能不能弥补等飞机起飞时浪费的时间。”——这样的开场白足以试探同座邻居是否愿意交谈。在谈话中可以不相互通姓名或告知到哪里去、自己做什么工作等情况，而只是一般谈谈而已。

在飞机上，旅客被限定喝两次饮料，一般不另加烈性酒类。在乘客很多的飞行中，如果你想要喝两次鸡尾酒，最好在乘务员为你服务时一次要全，因为乘务员很少有时间第二次巡回服务。在头等座位上，他们不必请求就会送两份饮料。

有时旅客会发现邻座的人已经喝了大量的酒。如果此人的所做所为已到令人讨厌的程度，或者你看到有人不断地就着瓶口喝酒，你应当悄悄地告诉乘务员，他会处理这种情况。如果有必要，他会争取机组人员的帮助。如果可能，违禁者会被换到不会打扰他人的座位上，让他慢慢清醒。

经常旅行的人会很快对关于氧气面罩、救生衣和紧急出口等例行公事的说明感到厌倦。如果你已经听过无数次，可以不再听，但是应礼貌地保持缄默，让那些比你的旅行经验少的人去听。同样的规则适用于机长关于航线、窗外景致和气候的说明。有些旅客讨厌机长“嘴碎”，但也有其他人是欢迎的，因此还是应保持沉默，让想听的人去听。

假如你能迅速遵守机上宣布的规定，乘务员的工作就可以轻松得多，对大家来说，飞行也会更愉快。如果要求你竖直椅背，你应照办，免得乘务员专门走过来提醒你。如果要求你系好安全带，你就要将安全带系好。如果让熄烟的灯亮了，你就要把烟熄掉，而不能等吸完才熄灭。不要在飞机刚接触地面时就站起来收拾东西。飞机在停机坪停稳之前，旅客要留在位子上。

乘火车礼仪

火车仍然是常用的交通工具。在火车上不论遇上什么情

况，均应以礼待人。

若有同行者，男士或年轻者应首先上车，找好座位，放好行李之后，再回头帮助女士或长者上车。下车时也应由男士或年轻者开道。

国外客车车厢通常分为一等车厢和二等车厢两种。由于票价悬殊甚大，人们大都乘坐二等车厢。如果买的是二等车厢的票，就不能去一等车厢就座。

登上火车后，不能见座就坐，更不宜抢座。若非对号入座，且遇上两个并排的座位早已坐着一个人，那么在就座前应有礼貌地征得对方的同意。例如可以这样询问：“对不起，这个座位没有人吧？”“请问，我可以坐在这里吗？”待其允许后，方能入座。去餐车就餐时，寻找座位也应该这么做。

进入车厢后，不一定非向在座的人作自我介绍不可，客客气气地向临近的乘客点头致意就行了。临别时应当向其他乘客道个再见，不过千万不要要求别人留下地址。

在车上可以与其他乘客交谈，但应以不妨碍他人为宜。不要信口开河，传播小道消息；也不要打听他人的年龄、婚否、收入等个人隐私情况。谈论车祸和下流故事也是不足取的。

假如身旁的乘客正在阅读书刊或闭目养神，就不要大声谈笑或自言自语，以免干扰别人。未经允许，不要取阅他人的书刊，也不要悄悄凑过去与别人同看一份报纸。如果他看不看了，再向他借就比较好。在火车上吃的东西，最好不要带刺鼻的气味。果皮纸屑不要随手乱扔，投之窗外也不合适。许多国家的客车车厢分为准许吸烟和不准许吸烟的车厢。切莫对禁止吸烟的告示熟思无睹，因为有的国家明文规定将对违

反规定者严加惩处，在车上最好不要吸烟，征得他人同意后再吸烟也不礼貌。现在人们已经树立了这种观念：在公共场所里吸烟是侵害他人的行为。

孩子在火车上的表现几乎就是其父母教养的写照，要管教孩子不准用脏手乱拿乱抓他人的物品，即便别人说：“没关系”也是不许可的。要使孩子养成习惯，大小便一定得去洗手间。

晚间进入客车包厢，如遇他人正在宽衣就寝，应当到走廊中小候片刻。不要去注意他人睡前的准备和睡相。自己脱衣就寝时，应背对其他乘客，日间换衣服则应去洗手间。女士一定不要当着其他人的面化妆或整理衣裙。

车上再热也不能打赤膊，不要穿背心、短裤和拖鞋上车。有人在国内乘火车一坐下来就脱鞋，或把腿伸到对面坐椅上去，这些都是很不文明的，在国外决不要这么做。

国外火车时速较快，行驶中不允许开窗或把头伸出窗外。对于未见过的设备要请教使用方法，切勿乱摸乱动。

以上讲究虽未成文，但已约定成俗。我们去国外乘火车时，对此一定要加以注意。在国内乘火车时，也可以参考。

搬运工从车站入口将行李搬到火车上，每件行李的小费为 50 美分或者更多一些。额外小费可给也可不给，但是搬运工人是希望得到的。在大城市里，小费的数额表张贴在剪票室或搬运站上。由于小城镇根本没有搬运工，所以行李要小到便于手提。大件行李要存在卧车的后部，所以不要把夜间需要用的东西放在里面。小件行李可以随身带到卧车或隔间中。特别大的行李和箱子要提前作为快件托运。

要询问卧车上的乘务员什么时间开饭。你可以在他告诉你的餐车开饭时间内的任何时候去用餐，如果没有空桌，就同其他旅客合用一张桌子。许多火车上设有快餐酒吧和鸡尾酒吧。酒吧车厢上有时设有成组的桌椅，在卧车的座位上坐久了，可以换到这里轻松一下。在酒吧车厢上，旅客们随便交谈。在餐桌上，许多人也喜欢随便交谈。

去喝饮料和吃饭时一定要带上车票，因为列车员随时可能验票。

乘公共汽车礼仪

公共汽车是最常用的交通工具，同时又是公共场所之一。在公共汽车上的所作所为，完全可以反映出一个人的道德水平，因此乘公共汽车，必须讲究礼貌。下面就介绍一些乘公共汽车的礼节。

乘公共汽车，必须排队上车。不要以为自己要有要紧事就可以不排队，要知道，如果大家都没有事情急于去办，是不会来挤公共汽车玩的。

有教养的人不仅自己排队上车，而且会帮助妇女、老人和残疾人上车。急于冲上车去为女朋友抢座位的小伙子的殷勤献的不是地方，文明的女孩子应当阻止他这么做。

上车后应自动购票，不要等到售票员来找你。在国外乘公共汽车，可在车下的自动售票机上购票，上车后在专用的打孔机上打孔销票就行了。也有的国家由乘客上车或下车时，自动把票钱投入司机身旁的收费箱内。不知道如何购票的话一定要问，千万不要逃票。

在车上遇到孕妇、病人、老人和抱孩子的妇女，有座位的年轻乘客应主动让座。要想到你也会生病和衰老的，那时也需要受到他人的照顾。

碰到他人给自己让座，不能表现出心安理得的样子，而要立即表示感谢。假若自己不打算去坐，则应有礼貌地向对方说明。例如：“谢谢。我马上就要下车了。”

在国外，有教养的男士在公共汽车上会向任何一位陌生的女士让座，有时外宾也会对我们这样做。遇上这种情况，女士轻轻道一声“谢谢”即可，不要受宠若惊，也不必怀疑对方居心险恶。

乘车时要以礼待人。不小心踩了别人，应马上道歉。被踩的一方也要显示出宽容的态度，不要张口骂人。

不要把提包或行李放到身边的座椅上，座位是要坐人的。将腿长长地伸到通道上虽然舒服，可样子十分难看，男女老少都不能这么做。

带孩子的妇女不要让孩子在车上小便，也不要准许孩子站立在座椅上。不然你下车后别人还坐不坐？

在车上不要高声谈笑，即便你自以为讲的事情十分有趣，旁人也不一定想听，年轻人尤其要记住这一点。

在车上打喷嚏会使唾液四溅，这等于是坑害他人，所以想打喷嚏时一定要以手帕掩口。车上不许吸烟，吃东西或把脏东西随地乱扔，都很不合适。

恋人们要明白车上也是公共场所，故此不能亲热过度。如两人都有座位，可请女士靠窗而坐。

附近如有乘客读报，不能伸过头去“凑份子”。要是人家

发觉后把报纸移开了，你就会难以下台。

如与亲朋好友一道乘车，则下车时应由男士或年轻者先下车，然后帮助女士或年长者下车。

乘轿车礼仪

在日常生活中，人们也经常乘坐的士，有的人还拥有自己的车子。交际中对乘轿车的礼节是很讲究的。

如陪客人同乘一辆轿车，主人应帮助客人上车。即首先为客人打开轿车的右侧后门，并以手指示篷上框，提醒客人注意。等客人坐好后，方可关门，注意不要夹了客人的手。最后主人应从左侧后门上车。主人不能先上车。

若同亲友一同乘车，应请女士与长辈先上车，并为之开关车门。倘若女子裙子太短或太紧不宜先上车，应请男士先上。此时男士不必再让。

抵达目的的时，主人应首先下车，并绕过去为客人打开车门，以手挡住车篷上框，协助其下车。亲友一同乘车时，男士和晚辈也应如此照顾女士和长辈。

女士上车时，不应先伸进一条腿，再伸进另一条腿，那样子实在难堪。最得体的办法是：先轻轻坐在座位上，然后再把双腿一同收进车内。下车时，要双脚同时着地，不可一先一后。

轿车上的座次有一番讲究。一般认为，车上最尊贵的座位是后排与司机的座位成对角线的座位，即后排右座。其余座位的尊卑次序是：后排左座、后排中座、前排右座。简而言之，即右为上、左为下，后为上，前为下。

在涉外活动中，有宾主同车的，也有不同车的。如果宾主同车而行，宜请客人坐在主人右侧，译员坐在前排右座。如乘坐的是三排座轿车，则宾主坐在最后一排，位置不变，译员则应坐在主人前边的加座上。客人上车后不管坐在哪里都不算错，不要请他挪动位置。

如果宾主不乘同一辆轿车，则主人的坐车应当行驶在客人的坐车之前，为其开道。

若一人乘车，可坐在后排。若三人乘车，且为同性，可前排坐一位，后排坐两位。若三人中男女皆有，那么可以全部坐在后排。一男二女的话，女士坐在一侧，男士坐另一侧。二男一女的话，宜请女士居中，男士分坐于两侧。

若由主人充任司机，客人只有一人时，可请其坐在前排。客人二至三人时，可请与主人较熟之人坐在前排。

轿车行驶过程中，主人可向客人介绍一下活动的安排、沿途的名胜。如果客人显得有些疲乏，则不宜交谈，可听任他休息一会。在车内不允许吸烟，一般也不宜听收音机或放音乐。

没有时间送客人或女朋友回家并为之叫了的士的话，通常应由叫车者事先向的士司机付帐。

一般情况下，乘坐的士不应当催促司机加快速度。万不得已时，应在车子启动前讲一声，其余一切听任司机说了算。如果要求减慢车速，则是可以的。不过不要大喊大叫。

坐的士大都应当坐在后排，在车上对司机要讲礼貌，不要没话找话，去分散司机的注意力，也不要对司机的驾驶技术说三道四，或议论有关交通事故的事情。

乘地铁礼仪

地下铁路是交通现代化的一大标志。不少国家的一些大城市都修有地铁作为市内交通工具，它和火车站、机场相连，十分方便。各国乘坐地铁的方法不尽相同，许多地方应该引起人们的注意。

在我国乘地铁大家都比较熟悉，这里就不再赘述。一些初涉外事领域的人，乍去国外，可能因不大了解我国与别国之间乘坐地铁的区别，带来许多意想不到的麻烦。

在一些发达国家的城市，地铁网络密布全城，大站小站的分布如同我国公共汽车站一样密集。如果搭错了车，那么很可能会迷路。因此，在进站之前，最好仔细查看一下标在站台口的电子查线图，只需按出要去的地名，表中便亮出乘车或换车的路线。进站只需按照要去的路线去找，便可到达正确的站台。

外出的时候，最好多换些硬币带在身上。买报、付小费需要它，搭乘地铁也必不可少。在欧美、日本、港台等地区，多实行地铁自动售票。在入口处设置一投币箱，乘客只要把相应面值的硬币塞入箱内，横在面前的铁栅栏便会自动打开放行。

值得一提的是，许多国家里，在地铁入口投币箱的旁边，还放有一个大小相当的铁皮箱，而且也有一个投币孔。不识英文标志的人可能会把硬币误投其中。那么对不起，面前的铁栅栏不会打开，你得到的是从那箱里钻出的一包香烟。这时你才恍然大悟，那投币箱原来是一台自动售烟机。

地铁本身是一座巨型的地下洞穴,保持洞内空气的新鲜,是地铁这个庞大的交通网络所必须的条件。一般说来,因为人流的频繁过往,洞里二氧化碳含量较高,久而久之,有些地铁段落就要被迫停业,使洞内二氧化碳的含量不再增多,达到自然降温的目的。因此,在地铁内不必要的停留应尽量少些,不要在地下休息或避寒。

地铁铁轨有高压通过,不慎落入地铁的人,切不可同时接触双轨,与正负电流相通就会丧生。在高峰期,地铁相当拥挤。在日本,每一站台都有专门的推送员把挤不上去的乘客推入车厢内。上车时,人们之间免不了相互的碰撞,这时切忌产生烦躁情绪,以免不必要的纠纷。在车内遇有外宾时,不可长久地对其盯视,外宾主动上前攀谈,不要置之不理,如没有语言障碍,应做相应的回答。

车内过往人员较多,车厢又不能时时清理,所以人们要爱护公共设施,不要在地铁内吐痰,扔弃废物。

乘客轮礼仪

在江河湖海之上旅行,需要乘坐客轮。要是单纯为了观光游览,还可以乘坐专用的游览船或游艇。乘坐客轮较之乘坐飞机、火车或公共汽车而言,安全、舒适而且有很大的活动自由,所以被认作是一件富有诗意的事情。然而要想真正地在客轮上生活得心情舒畅,就要求每一位乘客都必须以礼待人,遵守社会公德。

客轮的舱位是分等级的。我国的客轮舱位大体上分为特等舱、一等舱、二等舱、三等舱、四等舱、五等舱几种,并

实行提前售票，对号入座，每人一个铺位。游览船或游艇也实行对号入座。所以大家上船时不必争先恐后去抢铺位，而应有秩序地排队上船。有的船上扶梯比较陡，也比较多，所以男士或年轻者应留意照顾同行的女士或年老者，并使之上船时走在自己前面，以便保护。

购买散席票的乘客，要听从客轮工作人员的安排，不要任意挑选和挪动铺位。没有乘船经历的人，一上船就急于到四周去看看。注意不要到特等舱、一等舱、二等舱等设施较好的客房去探头探脑；凡标明“旅客止步”之处，多为船员工作或休息的场所，因此也不要妨碍人家。船上各种各样的电路、蒸汽开关很多，禁止随意触动。

带小孩的乘客要注意孩子的安全，不要让他跑来跑去，也不要让他随地大小便，从而破坏了环境卫生。在客房里吸烟是不礼貌的，晚上躺在床铺上吸烟，还非常容易引起火灾。乘客打算吸烟的话，最好到甲板上去。如果晕船，应立即吃一些晕海宁。要吐的话，应该到洗手间去，不要吐在舱内或甲板上。

在航行中应遵守有关的规则，不要因无知而制造麻烦。白天舞动花衣服或手帕，会被其他船只误认作打旗语，晚上拿着手电筒乱晃，也有可能被当成灯光信号。雾天能见度很低，船员们有时要凭借耳朵来听清楚周围的动静，此时不宜大声喧哗，也不能在甲板上听收音机或录音机。

如果自己住的客房里还有其他乘客，可与之交谈，或一同走上甲板散步。但要两厢情愿，不要硬逼别人。不要任意翻动同房乘客的东西，也不要盯视人家的睡相。

去别的客房串门，最好事先约定，不要不约而至，进门时要敲门，行走中步伐不要太快，否则会给人以横冲直撞的感觉。乘坐外国的海轮，常常会见到一些外国女士穿着比基尼服装，躺在甲板上晒日光浴。遇到这种情况时，不要指指点点，也不要围观。

大型客轮犹如一座水上的小城，它的服务设施齐备，有餐厅、阅览室、娱乐室、医务室、歌舞厅和电影厅等等。去这些地方消闲，不要不拘小节。例如在餐厅里找座位，看到一张桌子上还有一个空位，不要去了就坐，而要有礼貌地向在座的人问好，并经过允许后才能入座；在娱乐室和歌舞厅里，不要纠缠异性，或者恶语伤人。不要赤身露体地出现在大庭广众之前。

出入舱口或在甲板上漫步之时，要为女士或老人让路，与同性或同龄人也不要争抢道路。不要在舱内的走道上或甲板上唱歌或大声说笑。也不要四处追逐，忘乎所以。对船员要友好，对其摆架子只能说明自己没有教养。

船到码头，亲人在望，急于下船的心情是可以理解的。但也要有秩序地排队下船，不要抢先拥挤。男士或年轻者可以走在前面，以帮助同行的女士或年长者下船。

行路的礼仪

出门行路，是人们每天都要进行的室外活动。尽管人们天天都要走路，但是有相当一部分人却并不知道怎样约束自己在路上的言行，才算得体。这里就谈谈行路的礼节。此处所说的行路，主要是指在街道上行走，而不是在公园里散步。

一个人独自在街道上行走，行进的路线要一定。若非寻觅遗失之物，切莫在行进中左顾右盼，东张西望。也不要从右边走到左边，再从左边走到右边。不然的话有可能阻挡了后边的行人，也可能被他人怀疑是神经不太正常。

人行道的内侧是安全又尊贵的位置，应将其让给女士或长者，男士或年轻者则是于外侧。若一位男士与两位或两位以上的女士同行，男士应走在外侧，而不应居中。若两位男士一位女士同行，则女士应走在中间。若夫妇二人陪长辈外出，其行走中的位置应是：丈夫走在外侧，长辈居中，妻子走在内侧。主人陪客人外出，亦应使其走在内侧。走到车辆很多或路灯昏暗的地方，走在外侧的一方应先走几步，并提醒或照顾其他人。

如街道上行人较多，则行进中的夫妻或情侣最好不要挽手而行。如行人较少，则可挽手。正确的挽手姿势应是女士挽着男士的手，而不是男士挽着女士的手。若非女士体力不支，男士切莫搀着她在街上行走，否则将会贻笑大方。

迎面要是有人走过来，应向外侧躲避，以便让对方先过去。如果道路过分狭窄，则让路者应退至道边，甚至让出人行道。对他人毫不相让，且寸步必争，只会让人觉得不懂礼貌。

路遇在街道另一边行进的朋友，可以同他打招呼。不过点头致意就行了，切忌高呼狂叫，惊扰他人。女士在路上遇到经人介绍才认识且交往不深的男士，可以点头为礼。过分热情和一脸冰冷，都是不合适的。如一位女士与其男友外出，遇到相识的另一对男女或一位女士，不必介绍或交谈，打个

招呼就行了。

不要站在人来人往的大道上与熟人谈个没完。几个人站在路上不动，无形之中等于设置了一个路障。有话要讲，可慢慢行进，一边走一边谈。

人们在行走中常常提着东西，要留神不要让自己提的东西阻挡或碰撞了他人。提东西一般用右手，最好不要左右开弓。如一群人并行，则提东西的人应走在外侧。

在人多的街道上行走，最好要保持一定的速度，至少不要挡住后边人的去路。在此情况下，虽然同行者不少，也不要并排行走。

不要在行进中大吃大喝。这样做既不卫生，又不好看。吃东西最好要在室内，或者在销售摊点上吃完再继续行走。

遇到他人问路，不分男女老幼，不论内宾还是外宾，都要尽力相助，为其指示方向。不要由于自己很忙而置之不理，再忙也要停下来。实在不知道的话，则需要说明。

如路遇车祸或其他变故，不要围观起哄。遇到身穿奇装异服的外宾也不要指指点点，或尾随其后。

在国外行路时一定要遵守交通规则，横过马路时要先看红绿灯信号，并一定要走人行横道。待过马路时或行走时，不要站在马路沿下。有些国家车辆行驶方向与我国正好相反，对此要格外注意。

途经临街的私人住宅时，不论其中有人或无人，均不能扒在门口或窗口向内观望，也不要逗弄其中饲养的动物。国外的街道两旁和街心花园中花木很多，千万不要以手摆弄或采摘。

开汽车的礼仪

在一些经济比较发达的国家,许多人都拥有私人汽车,作为主要的交通工具。有的人一天总要花上一两个小时来摆弄方向盘,离开了汽车简直难以生活。在大城市的马路和城外的高速公路上,从早到晚经常是一辆汽车接着一辆。到处有专为汽车乘客而开设的加油站、餐馆、旅馆、银行以至露天电影院。没有驾驶汽车执照的人并不多见。

驾驶汽车也有它的一套大家共同遵守的行动准则,那是为了保证行车安全,也是为了维护公共秩序。首先是要求驾驶者遵守当地规定的交通规则,包括行车速度。一个懂礼仪的汽车驾驶者,在开车时总是考虑到别人,警觉地注视着路上其他人的行动,这同时也是防护自己。他应当认真注意路上的交通标志,了解各个路段的时速限制。行车不能超速,但也不能开得太慢,特别是在高速公路上,开车速度过慢或过快同样是危险的。

马路上的红绿灯指示灯,是绝对要遵守的。在国外许多地方,凡是人行横道都是安有红绿灯,如遇到红灯,即使没有一个行人在过马路,也不能闯过去。过路口时不要抢行,拐弯前要开亮转弯灯,并进入转弯线。当汽车开到两条路并为一条路的时候,应当遵守不成文的传统习惯,排列在每一条路上的汽车轮流往前开出一辆,插花式地通行,千万不能违例抢先开车,否则必会发生撞车事故。晚上开车,在没有车辆行驶的路段上可以开大灯,一旦发现对面有车开来,就要把大灯换成近光灯。如果对方仍开亮大灯,可以闪动自己的

车灯以提醒对方。尽量不要按喇叭，喇叭只有在紧急情况下才能使用。不应以按响喇叭来抱怨交通堵塞或向其他驾驶者表示不满。

下雨天开车，更应注意行人，速度要比平时慢，特别是拐弯时要特别放慢速度，避免把路面上的积水溅到行人身上。

要注意保持汽车的洁净。除非刚刚经过长途旅行，否则开着一辆满是积垢的汽车只能使人觉得汽车的主人懒惰成性。特别要经常保持后窗玻璃和反光镜的清洁，以便保证视觉清晰。

在许多大城市，由于汽车过多，人们常为停车伤脑筋。你只能在允许停车的地方停车。有时候即使在付费停车场也不容易找到一块空地。因此，你停车时应当注意其他车辆，按规矩停车，不要占用两个停车位，也不要把车停在挡住其他车辆出路的地方。如果和别的汽车一起都在找停车的地方，要采取礼让的态度，不可争抢停车位置，以免发生两车碰撞的事故。

你常常要在中途给汽车添油，那就把汽车开到附近的加油站去。许多加油站是自助加油，付了费之后便可自己动手往汽车灌油。在加油站也要注意遵守与在停车场相同的礼仪，考虑到不要妨碍别的汽车加油。多数加油站为了方便顾客，都备有免费使用的水桶和刷子，你可以用来擦干净挡风玻璃，但记住用完之后要把刷子放回桶里，而把落在车上的树叶与脏物扔在垃圾箱内。

车内常常会有些饮料罐、用过的纸袋、塑料袋以及果皮等物，不要往车外乱扔，要放在一起，等找到垃圾箱再行处

理。在任何其他地方乱扔垃圾或清理烟灰缸都是极不文明的举动，如果碰上警察或路管人员还要被罚款。

如果你的汽车出了故障，应当尽量设法把汽车停在路边，而不要停在马路中央，以免堵塞交通。在高速公路上尤其如此。

有时候免不了与其他汽车的司机发生争执，那就应心平气和地同他交涉，而不要吵架甚至叫骂。如果你不慎碰伤了别人的车辆而主人又不在场，应当写一张纸条放在那辆汽车的挡风玻璃上，留下自己的姓名、电话和保险公司的名字。有的国家规定，比较大的损坏要报告警察。

在开车过程中，有时会遇到警车在后面追赶，那一定是你违反了交通规则。在这种情况下，你应该不影响其他车辆的行驶而把汽车在路边停下来，坐在车里，准备好驾驶执照和行车证件，摇下窗玻璃等候警察过来。既不可开快车逃避，也不可走出停下的汽车，两种做法都会被看作是反抗的表现。对警察要有礼貌地讲话，不宜强词申辩。如果你确实认为警察的干涉没有道理，可以诉诸法律，听从法庭裁决。不过这样做可能比认错受罚更浪费时间和金钱。

乘坐在汽车内，也有一些礼节规范，例如，男人自己驾驶汽车时，应先协助自己的女伴在后排座位坐好，然后再坐到驾驶座上；到达目的地后，男人要先下车，绕到汽车另一侧打开车门，协助女伴下车。如果你是乘坐你朋友开的汽车，你应当在前排座与他并排而坐，而不是自己坐在后排，因为坐在后排的做法等于让你的朋友充当职业司机。

三、付小费的礼仪

付小费的礼仪

国人出国前都被嘱咐随身携带些小额现金，以便支付小费。对于刚刚敞开国门的中国人来说，小费似乎是笔额外开支，掏起来很不情愿。然而在绝大多数西方国家，这种本意为赢得迅速周到服务的小费，已形成一种制度，由 18 世纪延续至今。

旅居国外，常常是寸步离不开小费。在饭店用餐，要付给直接为你服务的侍者小费；在旅馆住宿，要给为你打扫房间的清洁工、为你送早点饮料的服务员小费；乘坐出租汽车，要付司机小费；给汽车加油，需给帮你加油、擦挡风玻璃的工人小费；在机场、车站，要付给帮你提送行李的搬运工小费；甚至在影剧院，当你接受了服务员递上的节目单时，也不要忽视了付小费。

小费付多少并非悉随己便，世界各国要么有明文规定，要么有不成文的“默契”。初来乍到，最好先向当地人了解清楚。你如果在美国住高级旅馆，按习惯每天要给清洁工 2 美元小费。可在欧洲，即使住头等旅馆，每天约 50 美分就足够了。

一般来讲，小费占纯花费总额的 10—15% 左右。例如你乘坐出租汽车的旅程费是 20 美元，那么付给司机的小费就应该是 2 至 3 美元。但也有例外，比利时的法律就把这个比例规定为 20%。小费的最小数额一般为 25 美分。譬如前面提到的，对为你擦挡风玻璃的工人、发送给你节目单的服务员，就可给这个数。机场、车站搬运工常常也是搬运一件行李收 25 美分小费。

小费的支付方式也很有讲究。除吃饭、住宿是明明白白交付帐单上开列的服务费外，在很多场合，小费是私下进行的。你可在付款时只将找回的整款收下，零钱算作小费；或者用餐后将小费压在茶盘、酒杯下，服务员清理餐具时自会收下；也可在向为你服务的人表示感谢时，直接把钱塞在对方手里。

小费不可不付，也不可乱付。你若在日本饭店用餐，只需在刚进门时给女招待少量小费。若不加区别地付给其他服务人员，不仅会遭到对方拒绝，而且还会令其生厌。在新加坡，小费被禁止，如客人仍坚持要付，则被认为是表示服务不周。在任何国家，对于代表官方的接待人员都不要付小费，若要表达谢意，可酌情送些纪念品。

饭店付小费的礼仪

我们很难为付多少小费制订具体的规则，因为这要看你到哪里去和接受什么样的服务而定。也就是说，如果你光顾豪华的饭店，或者你提出了特殊的要求，或者你很难时候，那么人们就期待你比到简单的餐馆接受较少的服务多给些“报

酬”。

饭店的小费标准一般是帐单的 15%。如果服务特别好，还可以略高一些。有些人认为，由于通货膨胀，小费应当提高。但是，不应忘记，帐单上标的钱数也在增长，因而 15% 比例的小费也比过去拿得多了。除了在少数十分豪华的饭店应付 25% 的小费外，其他饭店均无此必要。除了吃快餐和在自助餐厅用餐外，在任何其他地方用餐如付 10% 的小费就会显得太少了。只喝咖啡和软饮料的小费不能低于 15 美分。如果快餐有服务员招待，小费不得少于 25 美分。

如果举行 10 人、12 人或更大规模的宴会，帐单的 15% 的小费足以在参加服务的男女服务员之间分摊。如果领班服务员为你单独安排了雅座，当面为你烹调了一个特菜，或向你提供了特别服务，应该给他 5 美元（或者更多）的小费。反之，无论宴会的规模是大还是小，如果领班服务员除去为你引座和递菜谱之外未做什么事，就不必单给小费。你经常光顾的饭店的领班服务员应当不时地得到 5 美元到 10 美元的小费。

男女服务员的小费应当放在盛帐单的小盘子里，领班服务员的小费应该在你离开饭店时交给他。

如果服务很差，既粗暴而又心不在焉，可以少给小费。如果你十分气愤，则应根本不给。

关于服务员助手的小费：顾客一般不付给服务员助手小费。比较大的饭店才有能力雇佣服务员助手，这些饭店的小费都是均分的，因而服务员助手也能分到一定的比例。如果小费不是均分的，则由服务员从自己获得的小费中分给他们

一部分。在咖啡馆，端咖啡的服务员助手可以拿到 25 美分到 50 美分的小费。

接受斟酒服务员的服务应当付酒帐的 15% 的小费。当他看到你准备离开时，他会上前等着你给小费。就餐之前，如果你在酒吧饮酒，应当给酒吧服务员酒账的 15% 的小费，并在他交账单或者在你离开酒吧之前付给他。

即使在衣帽间存衣服要收费，服务人员还是应当得到小费。如果存放大衣为 75 美分，那么小费应为 25 美分。如果不收存衣费，那么存几件大衣时应每件给 50 美分小费，单存一件大衣时，则应付 1 美元小费。存放包裹无需付额外小费，除非包裹很大，或者数量较多。

一般饭店的盥洗室服务人员的小费不能低于 50 美分，在高级饭店的盥洗室有时需付 1 美元小费。一般都在显著位置上放有一个盛硬币的盘子。如果服务人员为你递毛巾或提供其他服务，你应留下小费。如果服务人员只是坐在那里看着你，你不必给小费。

对边走动边弹唱的乐师一般不给小费，除非他演奏你点的曲子。届时应付的小费额一般为 1 美元。如果大型宴会几名参加者点节目，小费可以多至 5 美元。演奏你所点的曲子的钢琴师和风琴师也应得到 1 美元至 2 美元的小费。

如果停车场服务人员将车开到你面前，他应得到 50 美分的小费。在递交你的信用单上开列着饭费和税钱及二者的总额，下面还留有一个空白地方，由你填写小费数额。如果根据饭费的 15% 的比例付小费，这没有什么错，但是大多数人都根据饭费加税的总额计算小费，使小费略高于 15% 的比

例。

有的饭店去填写信用公司帐单之前，先把帐单送给你。你可以将你准备付的小费数额加上去，然后签字。接着他们再将信用单送给你签字，上面已把饭费的总钱数及小费额全部填好。这样做是为了避免饭店和信用公司之间产生纠纷。

你也可以用现金付小费，而不加在帐单上。许多人更喜欢这种作法，以便应拿到小费的人能较快地得到钱，无需再等信用公司与饭店结帐。

有些饭店和承办筵席的人在宴会后的帐单上另加服务费（一般为 15%）。这笔费用由男女服务员分领。宴请的人无需再另付小费，除非他因为对服务特别满意而有意识地这样做。在大型宴会之后，主人应当给负责筵席的人——比如领班服务员或总管事——另加小费，额数可以是 10 美元或者更多一些，视宴会规模和组织的精心程度而定。如果帐单没有外加服务费，如果承办筵席的人派了一两名服务员或酒吧服务员为一次宴请服务，男主人或女主人应当在他们离开之前将小费付给本人。如果安排 10 个人的筵席，饭费可能达到 150 美元，每个服务员可以得到 15 美元左右，或者从总帐的 20% 的数额中提取自己应得的一份。

旅行付小费的礼仪

毫无疑问，给小费是一种令人不快和令人鄙视的制度。但是，既然这种制度仍大行其道，要想使自己的旅行顺利进行和愉快舒适的旅客，就要照付小费。我有一言相告：给小费固然不宜大手大脚，但是如果手头不大方，也不会得到周到

的服务。正确处理小费问题对于使旅途舒适如意起着很大作用。在离家之前，要准备好一些一元的美钞和一定数量的零钱作为小费。这样在给小费时就不用不着说：“对不起，我没有零钱。”

下面的小费要求适用于在旅馆（或提供服务的汽车旅客旅馆）住上不满一周的客人。永久或长时间住旅馆的人一般每月甚至每六个月总的付一次小费，而不是每接受一项服务时给一些零星小费。当然，小费的数额应根据服务的质量和数量而定。长期住旅馆的人应自己做出判断，在这方面，他们可以征求其他长期住旅馆的客人的意见，甚至也可以求助于旅馆的经理。

在大城市里，如果旅馆的应门人把你送到你的房间，每件手提包要付 1 美元的小费。如果手提包很重，还应多给一些。另外还应付 50 美分的开房门费。在小城市里，每件手提包可付 50 美分，开房门费付 50 美分至 1 美元。如果你带着皮箱旅行，每只皮箱应付脚夫 1 美元小费。

在一级旅馆餐厅就餐的小费一般为饭费的 15%，在铺有桌布的餐馆中就餐的小费不得少于 50 美分。如果住进按美式收费的旅馆，每周末应估计一周的住房费，并按该费用的 20% 的比例付小费，由你分发给为你服务的人员，每人小费的多少，以他服务的多少来定。为你服务的服务员一般可以至少得到 20% 的一半，甚至更多一些。在搬出旅馆之前，要视服务的多少向领班服务员付小费。如果服务项目不多，可以每周给 2 至 3 美元，如果服务特别周到，每周可给 10 美元。如果只住一夜，则不用付他小费。

客房服务员每送一顿饭应得到相当于饭费的 15% 的小费。这是旅馆为每送一顿饭规定的固定小费额以外的小费。

一级旅馆的客房女服务员每人每周应得到 5 美元至 10 美元的小费。如果是住便宜的旅馆，他们总应得到 3 至 5 美元小费。在商业旅馆中，只住一夜的客人大多数都不付小费，但是在豪华的旅馆停留长一点的时间，是期待客人给小费的。如果能找见客房女服务员，则一般都向她面交小费。如果一时找不到她，则可以装在写明致“客房女服务员”的信封中，放在柜台处。如果你想肯定她是否收到小费，可以关照柜台服务员负责交给她。

对旅馆中烫衣服的人员不用付小费，因为小费已包括在旅馆费中。对柜台服务员亦无需给小费，除非是住宿的时间较长，柜台服务员为你提供了特别服务，可以给小费，一般 10 美元即可。

对旅馆里的理发师、修指甲师和美容师及其他从事个人服务项目的人员，应照外面同类服务项目的标准付小费。弹子房和蒸汽浴室的工作人员如果未提供特别服务，一般不给小费。

如果大门口服务员帮助把行李放到便道上，不必付小费。如果他帮助把行李拿进旅馆，则应付 50 美分的小费。如果他帮助叫出租汽车，应付 25 美分的小费。如果你因长时间住旅馆而不愿意每次付小费，可以在每一周末给他 1 至 2 美元的小费。如果旅馆附设有车库，并有帮助停放车辆的服务人员，那么在大城市中每次取车要付 1 美元小费，在小城市中，则付 50 美分。

人们愿意住汽车游客旅店的原因之一是那里无需付小费。对于只住一夜或者至多两夜的一般游客来说，确实如此。在这样的短暂逗留的时间里，唯一要付小费的地方是酒吧或餐厅，在那里，人们通常要付就餐费的 15%。当然，如果停车场服务员为你存车，应门人为你拿行李，或者任何人向你提供特别服务，都应当得到适量的小费。如果你将汽车旅馆当作较长时间的住处，对于一直为你服务的人员应当给予酬谢。清扫客房的女服务员、应门人、到客房送饭的男服务员和烫洗衣服的服务人员在大的汽车旅馆里提供服务，应当象在其他旅馆里工作一样得到小费。

对餐车服务员的小费付法和饭店服务员的小费付法完全相同。一般收就餐费的 15%，但不得少于 25 美分。

酒吧车箱和游乐车箱的服务人员应得到帐单的 15% 的小费，如果他们给卧铺车厢送“自制饮料”的必备品（冰、杯子、水和汽水），应当对他们另付 25 美分的小费。

对夜间乘车的旅客，每人每夜至少应付卧铺服务员 2 美元小费。如果在整理床铺之外他还有其他服务项目，还应多付些小费。

脚夫，一般称“红帽子”，对每件手提包按张贴的固定钱数收费，一般是每件手提包收 50 美分。此外要根据行李的多少另给 50 美分至 1 美元的小费。

如果出租车费为 1.5 美元，小费的最低数额一般为 25 美分。在车费更高一些的情况下，应付车费的 15% 的小费。如果你和司机商妥进行一次不按公里计算的游览，也同样应付车费的 15% 作为小费。

关于针锋相对：如果你笑容可掬，礼貌周到，到达目的地后也适当地付了小费，可是司机在你下车时嘴里仍不干不净，你可以用这样的方法回敬：下车就走，并让车门开着。

对包租公共汽车和公共游览车的司机不应付小费。但是有些包租公共汽车站和游览车站提供导游或导游司机，对于这项服务，乘客通常付 50 美分到 1 美元的小费，但这并非硬性规定。如果旅程较远，可视距离付给司机和导游（如果是两个人的话）5 美元至 10 美元的小费，除非包车费中已包括赏金。如果是私人包车，负责包车的人可以向乘车的每对夫妇征收 1 美元，作为给司机的小费。

乘海轮旅行的游客应付的各种小费的最低数额均有一定之规，而且付小费的时机也是有传统习惯作法的。如果旅程很长，每周应付一次小费，一般均在星期五晚上。如乘一等舱，客舱服务员和餐厅服务员每天应得到 2 美元小费。如果同时有一名男服务员和一名女服务员，则小费由他们二人去分。餐厅的干事每周应得到 10 美元小费，领班服务员每周得 5 美元。如果餐厅里有服务员助手，则他每天应得到 1 美元小费。洗衣房和酒吧服务员在提供服务时应得到服务费的 15% 作为小费。甲板上的领班服务员每周应得到 5 至 10 美元的小费。如果他有助手，则他每周可得到 2 美元小费。应将酒账的 15% 比例的小费付给餐桌斟酒服务员。如果船舱没有个人浴室，应付公共浴室服务员 1 美元的小费。以上小费标准适用于乘海轮一等舱航行 5 天的每一位旅客。

其他等级舱位的小费标准高低，与船费的多少成正比。乘海轮旅行的一条基本原则是拿出船费的 10% 作小费。将小费

数额的一半分付给船舱和餐厅的服务员，另一半分付给你服务过的其他人。乘坐游艇的小费原则与此相同。游客也应大约拿出船费的 15% 作为小费。分配的方法与上面相同。当然，订一套舱室的旅客在付小费时应比坐统舱的旅客慷慨大方。对于那些特别努力服务以便使你感到满意的人，你可用多付一些小费的办法表示你的感激之情。

在任何情况下都不要对船上的高级船员付小费！出于礼貌，你可以象对熟人道谢那样感谢事务长。如果你在船上请医生看病，你会收到治疗费的帐单。如果你未收到帐单而确实是害了病，你应在离船时照平时为你看病的医生的诊治费标准把如数的诊治费付给船上的医生。如果你的病情使你不得不住进病房，人们会在船费之外向你另外收费。

乘坐游艇的小费一般为船费的 10% 至 15%。要把小费的一半分给船舱服务员的和餐厅服务员。另一半按同样比例分给餐厅领班服务员和甲板服务员。如果你在每个周末将小费的一部分预付给有关人员，他们会很感激你，因为在各港的停靠期间，他们手里可以有些现金零花钱。洗衣房和酒吧服务员如果为你提供服务，应给帐单的 15% 的小费，但不能少于 25 美分。付给斟酒服务员的小费应为酒账的 15%。如果没有个人浴室，在预订浴室时要付给浴室服务员 1 美元小费。船舱服务员每服务一次，至少应得到 25 美分的小费。绝不能对游艇艇长付小费。有些旅游代理人建议对餐厅和船舱服务员每天付 1 美元至 1.50 美元的小费，视舱位等级和你得到了哪些服务项目而定。其他人员的小费大约每周为 2 美元至 3 美元。有些游艇船班在船费中包括“酬劳费”。一定要弄清这一

点，而如果确实包括这项费用，则最多只需对向你提供特殊帮助的服务人员付 1 或 2 美元的小费。

对机组人员是从来不付小费的，如女乘务员、男女服务员或飞行员。搬运夫搬运行李时，每件手提箱付 50 美分小费，一辆装行李的行李车付 2 美元或更多一些小费。

在大多数欧洲饭店和旅馆，帐单上要另加 15%（大约）的服务费。你无需另外再付小费。对应门人、女服务员和门房都无需付小费。在饭店里，你可以把服务员找回的硬币零钱留作小钱，但是你如果想帮助欧洲维持他们的制度，切不要再外加 1 美元或 2 美元的小费。

如果帐单上未收服务费，或者你认为收费太低或太微不足道，可以照在美国的作法付小费。

四、其他礼仪

购物礼仪

在日常生活中，人们难免要和商店打交道。我国是社会主义国家，各人的分工虽然不同，但相互关系却是平等的。营业员与顾客之间，应该相互尊重，文明相处。营业员固然要文明经商，礼貌服务，而顾客同样应尊重营业员的劳动，讲究文明购物。

在轮到自己购买商品时，对营业员要态度谦和，不要“喂、喂”地乱叫，更不能盛气凌人，用命令式的口气说话。当营业员正在为别的顾客服务时，应稍等片刻，不要急于与之招呼，以免弄错帐目。有时，商店里声音嘈杂，营业员可能听不见你的招呼，这时千万不要用手敲击柜台或橱窗，而应耐心等待或继续招呼。

选择商品，最好在事先稍作考虑。选购时，不要过分挑剔，以免对营业员打扰过多，影响其他顾客购物。在挑选易损和易污的商品时，必须小心谨慎。万一不慎损坏了商品，应主动赔偿损失，或者把损坏了的商品买下来，不要强词夺理，拒不认帐。

有时，营业员难免会发生一些差错，例如拿错商品，找错零钱等等。作为顾客，应给予谅解，耐心指出，善意提醒，帮助营业员及时纠正。如果营业员不虚心接受，也不要当面争吵，可以找柜台负责人或商店领导人说明情况，妥善加以解决。

由于我国社会在商品供给和需求之间常有供不应求的矛盾，因而在我们的日常生活中，排队购物的现象也还难以避免。在去顾客较多的商店购物，特别是在节假日购买紧缺商品时，应自觉排队，不要插队，也尽可能不为遇上的熟人捎带代买。如果自己确有急事需要先买，应向营业员和排在前面的人说明理由，必须在征得他们的同意后，方可提前购买。如遇到老弱病残者或有急事的顾客，则应发扬互助精神，主动让他们先购买。

当购物完毕，离开柜台时，应向营业员道谢，感谢他们的热情服务。尤其是当营业员帮助自己解决了某些特殊困难时，更应诚恳感谢，或在留言簿上留言，或事后写信予以表扬。

在一些商品经济发达国家，逛商店、购物品对于人们来说，不仅是一种生活上的需要，也是一种有兴味的消遣。东看看，西看看；买这个，买那个，其乐无穷。但是，逛商店、购物品，也得懂规矩，讲礼仪。

选购商品，到百货公司去是最方便的，因为那里品种齐全、五光十色，几乎无所不有。多数百货商店都是把各种商品开架陈列，任由顾客选购。一般的情况，售货员不多。当你选好了要买的东西之后，可以找售货员给你开发票然后到

收款台付款，你再持盖了戳的发票去向售货员取包装好的商品。也有的商店是顾客自己把挑好的商品直接拿到收款台付款后由售货员给包扎好的。采取哪一种方式要看商店的规定。你如果闹不清，可以向售货员问清楚。凡是已经付款买了的商品，一定要有包装，否则会被误会为是没有付款而自己随便拿的。

国外的商店一般都给顾客提供大大小小的纸袋或塑料袋装载商品，因此逛商店购物品不必也不要自带手提的袋子，这也是避免自拿商品的嫌疑。到超级市场买东西更是如此。

大百货商店的商品都是明码标价，不能讲价钱。个别为了招徕顾客给打个折扣的情况也是有的，但是不多。你要想买便宜货，可以在商店大减价的时候去选购，这种机会一年总有好几次。在一些国家的小商店购物，是可以讨价还价的。有的甚至是漫天要价，落地还钱，要提防上当。

别看有些大商店售货员稀少，事实上它到处都安装有电视监视装置，对店内的情况进行监视，防止有人盗窃。曾经有人看见没有售货员看守货物，便顺手牵羊，结果是落得个丢脸出丑的下场。

商店为了多做生意，售货员一般都是有礼貌地接待顾客的。作为顾客也应对售货员以礼相待。对男女售货员可以称呼“先生”或“小姐”、“夫人”。同他们讲话不要粗声粗气、指责训斥，遇到问题可以好好商量解决，如果售货员不讲道理或者态度恶劣，也不要同他争吵，可以找商店的管理人员甚至经理交涉。

大多数的商店允许顾客退换商品。当你买了一件商品，回

家后感到不称心，可以拿回商店更换或退款，但那必须是未经使用、保持完好的。你若拿着一双穿过的鞋子到购买的商店要求换一双大一号的，那当然不能如愿以偿。

你要购买食物和日常生活用品，诸如肥皂、手纸、去污粉之类，自然是到超级市场去最合适。在那里，顾客可以推着店内准备的小车随意从货架上选取要买的物品，挑够了就把装着商品的车子推到出口处，让收款员给你清点、算帐、包装。如果买东西的顾客较多，就得在那里排队等候。你应该按规矩排在队尾，不管别人而插队加塞是很不文明的，有时还会引起争吵。超级市场的商品，一般都是经过检验然后才上货架的，你挨次序拿取便是，不用东挑西拣，特别是那些在冰柜中冷冻的鱼、肉或水果，更不要乱翻动，使食物受到损伤。

现在人们都喜欢使用信用卡付款，这的确比带着现金逛商店来得方便。你选购了商品，只要向商店出示你的信用卡，商店登记后自会让银行给你结帐。但是，当你使用信用卡的时候，应当清楚自己在银行存款的情况，不要购买价值超过你支付能力的物品，否则你将会使自己处于狼狈的境地。

许多较大的商店都有邮购商品的服务项目。你可以根据商店定期印发的商品目录挑选自己要买的商品，通过写信去购买。当你采用这个办法购物时，一定要把商品的品种、规格、价格、编号等填写清楚，再汇去相应的货款，过一定时间你所要买的物品就自然会送到你家里来。不过在许多人看来，用这种办法买东西，总不如自己亲自到商店去选购来得惬意。

购物礼仪不同国家又有一些自己的特点：

在泰国买东西，除了百货商店和书店物品外，其他货物的标价都只是一种装饰，往往比实际价格高出两三倍。所以，在泰国买东西，不讨价还价是绝对要吃亏的。

在突尼斯购物，不管你怎么挑，怎么问，售货员都会始终热情、周到，不会流露丝毫的不耐烦。即使你挑了半天不买也不要紧。但你绝不能说“太贵了”、“真不便宜”之类的话。如果口出此言，那他们可就不会再对你笑脸相迎了，因为他们对这种话最反感。

在赞比亚购物，则不能说商店里东西少，物品短缺。

在美国购物，商品标价不包括所征的税，因此实际上在交款处交的钱要比标签上的数目大。

在西方一些国家中，有时人们要出席一些非常正式场合，需要着很高级、正规的服装，却又买不起。于是，出租礼服的商品便应运而生。例如英国莫斯·伯拉斯就是一家礼服租用公司。从男装到女装，什么场合穿的衣服都可以租到，生意还满兴隆呢！对此有所了解后，万一真的哪天需要，不妨也去租一次试试。经济而便宜，何乐而不为呢？

在餐馆里的礼仪

现在人们常常有机会到餐馆里就餐，这也是社交约会的一种方式。

男女二人就餐时，男士应该把靠墙或靠窗的位置留给女士，不该把女士安排在人来人往的道路口上。一般情况下，先到餐厅的人应把较好的位置留给后到的人，这既是起码的常

识和风格，也是社交礼仪中的一个原则。

用餐之前要先点菜，如主人有了安排，就客随主便，不管上什么菜，合不合口味，都应尝一尝，以示礼貌。如事先未安排，主人可先请在座的女士点菜。应主人要求点菜时，要选价钱适中的，不要选太贵的，但也不宜点最便宜的，以免主人误会你怕他花不起钱。

吃饭时一般不要抽烟，实在要抽，若有女士在，要先征求女士同意再抽。

就餐时如有特殊情况，如饭菜中有异物，质量有问题，可与服务员交涉，不要大吵大叫，不依不饶，这是没修养的表现。

就餐时看到相近席位上有朋友或熟人，可打个招呼，或迎上去寒暄几句，但不宜停留过久，以免影响他人就餐。

就餐完毕离席时，应轻轻站起，不要把椅子弄得很响。客人应对主人说“我吃得很愉快，谢谢您”等礼貌用语。

探望病人的礼仪

每个人都避免不了要去探望病人。如果探望病人的方式得当，那就会给病人许多精神上 and 身体上的好处。

1. 遵守法规。要在医院允许的探视时间范围内，去医院探望病人。否则，既破坏了医院的正常工作秩序，又影响了病人的治疗和休息。

2. 注意防病。探望病人之前，应当对病人所患的疾病和病情有所了解。如探望患传染病的人，象传染性肝炎、伤寒、痢疾或流行性脑膜炎、流感、肺结核等呼吸道传染病的病人

时，要尽量避免接触病人的用具、衣物，更不要带小孩去医院。

3. 言行举止得当。由于特殊的心理状态，人在患病期间都相当敏感。探望病人如果言语不慎或举止不当，往往会给病人带来思想负担以至更大的苦闷，这就违背了探望病人的初衷，要注意以下几点：

——进屋敲门让病人感到自己仍旧在受到尊重。

——不大惊小怪看到病床周围的医疗器械——管子、瓶子等东西时，切莫大惊小怪，那样会使病人增加一种无形的压力。

——见到病人要象平时一样握手（不宜握手的病除外），亲昵的表示常能传达出言语不能表示的情感。

——尽快落座，站在床前会使病人产生紧迫感，因此要尽快找一把椅子挨着床边坐下。

——目不旁顾，说话时要看着病人的眼睛，不要东张西望，使病人感到你在真心实意地关注他。

——注意问话不要问：“你怎么啦？”最好问：“你今天感觉好多了吧？”

——不夸夸其谈，闲谈中始终让病人处于“主导”地位，有时可让病人多说几句。

——多做鼓励，要有分寸地用乐观的话鼓励病人。不可提及使病人不愉快的或伤害病人自尊心、信心的事情，因为病人需要的是安慰和鼓励。

——提供帮助，要主动问：“我能帮你什么忙吗？”这能使病人感到高兴。

——不宜拖沓探望时间，一般以 15 分钟左右为宜。

4. 携带礼物。按照日常的习惯，探望病人总是需要带去一些礼物。探望病人时，可以带鲜花和书。最好选择香味比较淡雅的鲜花，因为浓郁的花香会使体弱的病人感到头晕。探望病人时，还可以送去食品。送食品时，要弄清楚病人得的什么病，哪些食品有利于他战胜疾病，他又愿意吃，哪些食品不宜食用，病人不愿意吃。例如：

——探望高血压、冠心病、胆囊炎、肾炎和高烧病人，宜带含有维生素的清淡食品，如新鲜水果、水果罐头和果汁等。

——糖尿病人、水肿病人，可以带含蛋白质高的食品，如奶制品、蛋类、肉松等。

——气管炎、肺气肿、肺结核等咳嗽、咳血的病人，可送有补养、润肺、止咳的核桃，蜂蜜、银耳和梨等。

——妇女病、贫血、孕妇、产妇等病人，宜带营养、补血的红糖、鸡蛋、鲜虾、奶制品和豆制品等。

——肝炎、低血糖等症，可带白糖、蜂乳，大枣等。

——胃肠道疾病，宜带易消化无渣的藕粉、麦乳精、果子汁等。

——肿瘤病人，宜送香菇、人参、水果等。

探望病人不宜送的食物如下：

——患肾炎病人。不宜送含动物蛋白质的事物，如肉、鱼、蛋等。

——患糖尿病病人。不能送各种糖果、甜点心、水果、果子汁等含糖食品。

——患胰腺炎病人。胰腺炎分急性和慢性。急性胰腺炎

病人必须禁食，只靠静脉输液维持，所以探望时不能送任何食品。慢性胰腺炎是胰腺炎症的反复发作，造成胰腺严重破坏，胰腺分泌减少，食物消化发生明显的障碍，所以不宜送高脂食物，如鸡、鸭、肉类、奶油、蛋糕等。

——患胃和十二指肠溃疡病人。不宜送奶油蛋糕、桔子汁、杨梅露等含刺激性的食品。

——患菌痢、肠炎病人。不宜送香蕉、蜂蜜、奶油蛋糕、核桃等。

——患胆囊炎、胆石症病人。不宜送蹄膀、老母鸡、油炸和含油量较多的食品。

在图书馆里

在图书馆的礼仪

图书馆是高雅的场所，青年人在图书馆更要注意修养。

学校和公共图书馆的综合阅览室里，读者较多，早来的人不应该给晚来的人占座位。如果人少，也不能利用空座椅

躺下休息，那样有失文雅。

图书馆的阅览室、资料室，一般都订有阅览规则，以保证大家有秩序地查阅。在这里看书或查找资料要遵守阅览规则，保持室内安静，不要在这里大声喧哗，也不要与熟人闲聊，带 BP 机的要关掉，以免影响他人学习。

在图书馆要学习一天，又自备了午餐的，可到休息室去吃，不要在阅览室里吃。这样，一来有利于维护学习气氛，二来对其他读者也显得有礼貌。

借书要遵循借书程序，如期归还。图书是知识的载体，历史的档案，所以爱护图书十分重要。对图书馆的书千万不要折角，不要在书上画标记，更要禁止把自己需要的资料、图片撕下来或“开天窗”。图书馆的书是为全社会服务的，毁坏图书是卑劣行为，将受到批评和严肃处理。如需要资料，可与工作人员接洽，到复印部门去复印。

年轻人不要利用图书馆的舒适、安静环境谈情说爱。

游览名胜古迹的礼仪

现代青年喜欢旅行，这是一项有意义的社交活动。游览名胜古迹，本是开阔视野，陶冶性情，提高自身文化品位的好事，但有人不拘小节，结果大煞风景。青年人游览，对有关方面的问题更应特别注意。

到名胜古迹游览，要保护自然环境的优美，不要在文物古迹上乱刻乱画。不要在禁止入内的草坪、鲜花丛中走动或留影。照相留念时，不要到危险或不宜攀登、不能入内的地方去，以防发生意外。需要别人帮忙拍照，或请行人稍避一

下时，说话要有礼貌，拍完后向人家道谢。

在游览区野餐时，要将残羹剩饭、果皮、罐头盒、饮料瓶和其他一些废弃物扔进果皮箱，以免损害名胜古迹的环境。

到名胜古迹游览之前，最好能预先了解有关该名胜古迹的史料及有关的题词、匾额、对联、书画等，这些会对你的参观游览有很大的帮助——增加游览的内涵和乐趣。

在名胜地方谈情说爱，要到人少、安静的地方，但不可失去理智和礼节，否则，与名胜古迹环境极不协调。

参观博物馆

参观博物馆、美术馆的礼仪

各个大城市都有一些展品丰富的博物馆或美术馆，那都是人们消磨时光的好去处。前去参观可以增长知识和提高对艺术品的欣赏水平。

博物馆和美术馆是高雅的场所，要求人们共同保持安静的环境和学术气氛。参观者应当相互照顾，说话声音要低，大声说笑或者扯开嗓子指点同伴，都会干扰别人。如果有讲解员讲解，就要专心倾听，遇到有不明白的地方或问题，可以向他请教，但不宜不停地发问，以免影响其他参观者。

博物馆和美术馆一般都设有衣帽间，参观者可以把大衣、帽子以及雨伞等杂物存放在那里。男人不要戴着帽子进入展览厅。

一边参观一边吃零食是不文明的举止。在博物馆或美术馆的展厅中，吸烟是绝对禁止的。要喝饮料、吃东西或吸烟，可以到小卖部或休息室去。

参观时要注意不可从别人的面前走过，妨碍别人的观赏展品。如果必须那样做，一定要向人说一声“对不起”。

你如果很欣赏某一件展品，当然可以在它的面前多停留一会儿，但是不能长时间“独占”，看了一段时间之后应当继续往前走，使别人也有观看的机会。如果别人正在观赏一件展品，你应当礼貌地对待，不要往前挤，或是妄加评论，或是对别人表示很不耐烦的样子。

如果你是带着孩子一起上博物馆或美术馆参观，应当照顾好孩子，不要让孩子乱跑或高声叫喊。

在参观时，一定要爱护展品，不要用手抚摸，也不要损坏博物馆或美术馆的其他设施，注意保持场地的整洁。在地板或地毯上走动，脚步要轻，不要随地乱扔纸屑。

博物馆和美术馆为了保护展品以及维护自身的权益，一般都禁止参观者摄影。有的博物馆和美术馆，即使允许照像，

也禁止使用闪光灯。对于这一点，要特别加以注意并遵守。

任何一个博物馆或美术馆的讲解员都不收小费。如果是一个团体去参观，而讲解员又是专门给讲解，那么，参观完毕，可以送他一件小礼物以作纪念。

集体宿舍生活礼仪

住在集体宿舍里的同志，来自不同的地方，不同的家庭，由于工作、学习的需要，暂时在一起共同生活，形成了一个新的集体。在这个新的集体里，大家要互相关心、互相尊重、以礼相待、和睦相处，善于自觉调节人与人之间的关系，力争做到大家心情舒畅，团结友爱，就象生活在一个温暖和睦的大家庭里。

宿舍是一个休息场所，在工作、学习之余回到宿舍打打扑克，下下棋子，听听音乐都是可以的。但是娱乐也要注意关心他人。当娱乐工具少，大家都喜欢玩的时候，你不能“独占”，要有谦让精神，尽量满足别人需要。此外，由于我们每个人的兴趣爱好、生活习惯、性格情趣有所不同，你娱乐的时候不要高声怪叫，妨碍他人看书读报，娱乐还要注意节制，不要玩得太晚，以免影响别人休息和自己明天的工作学习。

由于大家工作、学习的性质和种类不同，班次不同，生活习惯、起居时间不同，常常这个要早起，那个要晚睡，这就要求我们自觉照顾别人，起床或就寝的时候，动作要轻，声音要小，尽量不要开灯，以免影响别人休息。有时同宿舍的伙伴睡觉打呼噜，影响自己的睡眠，要耐心克制自己并设法

妥善解决，切不可嫌弃，更不能鲁莽地推醒别人。

当自己的朋友或同学来访时，不要高声谈论，以免影响别人的休息和娱乐。当别人不在宿舍，他或她的朋友、同学来访时，要请来访者进屋，热情地接待，并尽快去找被访者。如被访者找不到，应让来访者留下姓名、地址，说明事由，事后转告被访者。

住集体宿舍的同志，离开了家庭，当他生病或遇到困难的时候，特别怀念亲人，这时候，同志间的关心和友谊更为可贵。为此，当宿舍的同伴生病的时候，要主动关心，热情照顾。如陪同看病，上食堂买饭，打开水，或者为病人到商店买些可口开胃、喜欢吃的糕点水果，以及帮助病人处理一些其他事情。要保持宿舍的安静，并给病人以精神安慰，促使他尽快恢复健康。遇到同伴在生活上、经济上发生困难请求帮助时，要尽量帮助。

住集体宿舍的同志在日常生活方面也要相互关心。比如：谁的衣服晾在外面忘记收了，帮助收回来；有的同志衣服破了不会修补，会修补的同志帮他补一补，集体宿舍的床位有上有下，有靠窗口的，有靠门口的，有风凉一点的，有比较闷热的，大家要互相谦让，身体好的，把较好的床位让给身体差的。

住集体宿舍要注意清洁卫生，要自觉搞好个人卫生。衣服、被褥要勤洗，早上起床后铺位要打扫干净，被褥要铺叠整齐，洗刷用具、衣服鞋袜要放好。在搞好个人卫生的同时，还应关心集体，关心他人，除了规定的值日外，要主动自觉地搞好公共卫生，保持宿舍内外整洁并美化环境，如贴些健

康的图画，养一些花草，努力为我们的学习、生活创造一个舒适、优美、整洁、卫生的良好环境。

在集体宿舍里，不要随便使用别人的洗盥用具，如有特殊情况，事先应和别人打招呼，征得别人同意后方可使用。拿了别人的书籍、用品，一定要告诉别人，免得别人找。

要爱护公用物品，比如桌凳、水桶、拖把等，不要随意损坏，如不小心弄坏了，要按价赔偿。公物有限，使用时要互相谦让，不要独占。

在日常生活中，难免会发生一些矛盾和不愉快的事情，大家要克制自己，宽以待人，互相谅解。即使是原则问题，也应心平气和地说明道理。当别人发生争吵时，不要袖手旁观，更不能火上加油，应耐心劝解，帮助解决矛盾，搞好团结。

如果自己违反了宿舍的规则，或做了不文明礼貌的事情，别人提醒或批评时，要虚心接受，即使批评有些过头，也应抱着有则改之，无则加勉的态度，不能强词夺理，知错不改。同时，对别人的缺点，也应耐心帮助。总之，要互相督促，共同前进。

公共场所吸烟的礼仪

在公共场所中一定要遵从禁止吸烟的要求，必须吸烟时，要去专门的吸烟室。

现在有相当多的瘾君子每天吞云吐雾，烟灰缸里的烟头堆积如山。这些烟客倒不是爱上了烟，而是与烟有着割不断的缘份，欲罢而不能。

在欧美，禁烟的场所越来越多，社会舆论以不吸烟为荣，

所以，以下几点无论如何要牢记在心。

1. 如果跟你交谈的一方不抽烟，那么，你一定要忍耐一下；
2. 没有烟灰缸的地方绝对不要抽烟；
3. 有小孩的房间不要抽烟；
4. 在正式的西式宴会上，当咖啡端上来以后，就不能抽烟了；
5. 与他人交谈时，不要口含香烟，也不要手持香烟指东指西；
6. 在正式的会见、会谈或隆重庄严的仪式，你自己不要抽烟，也不要给其他人敬烟。

重要的是，要经常为你周围的人着想。

即使抽烟，姿势也应该优雅大方。

香烟在英语里的别名叫“棺材上的钉子”。生命对于任何人都是很重要的，无论是抽烟的人，还是不抽烟的人。

还有一些国家的法律规定：在公共场所中抽烟属于违法行为，抽烟者或者要被处以罚款，或者要被捕入狱。1990年，一个美国商人因为在尼日利亚首都拉各斯的出租汽车上吸烟，被当地法庭判刑4年。此确非儿戏，瘾君子们去国外游行时一定要注意这方面的问题。

公共场所沐浴、游泳礼仪

许多人认为，一个人在浴室中的举止可以反映他是否有教养和有公德。使用浴室应当遵守的礼仪基本原则无非两条：一是洁净，二是为别人着想。

在离开浴室时，应当使它即使不比你使用前更清洁，至少也要同你使用前一样的清洁。这同样适用于自己家里的浴室、朋友家里的浴室和公用的浴室。

如果浴室并不只是你一个人使用，那么你占用浴室的时间应当尽量缩短，不要让别人久候。使用浴室里的各种设备要得当。水龙头开过之后应当拧紧，避免滴水。脸盆和浴缸用完要洗刷干净，别让别人给你当清洁工。用过的刀片要扔掉，用过的化妆品瓶子要盖好，被水气弄模糊的镜子要擦亮。如果你洗淋浴，别忘记把塑料帘子拉开并把下端垂在浴缸之内以防喷头喷射的水到处乱溅，弄得满地是水。不要把便纸以外的其他杂物扔进抽水马桶里，以免堵塞。男人用完抽水马桶后，最好把座架放下，这是为了方便别人。有的浴室设置有形似抽水马桶的椭圆形瓷缸，那是专供妇女冲洗下部用的，不可往那里面小便或在那里洗脚。当你发觉肥皂、便纸等物已用尽，应当去拿新的来补充。

你若是在别人家里作客，使用浴室时更要多加留意。你用完一条专供客人用的毛巾之后，就把它摊开而不要叠起来，以免别人误以为是未经使用过的。不要使用主人自用的毛巾以及其他盥洗用具。

在公共场所使用公用的浴室和厕所时，同样需要讲卫生，重清洁，不能因为用完就走可以毫不在意。有一些公用厕所是有服务员在那里提供服务的，譬如，递送一条毛巾给人擦手等。你可以接受也可以不接受他的服务。如果接受的话，那就别忘了付给小费。

你也许会到俱乐部或私人的游泳池游泳。在那里有那里

的规矩，主要是为了卫生和安全，应当遵守。

除非游泳池的主人规定游泳者都使用他提供的游泳用具，你应当自带毛巾和游泳衣裤。妇女穿的游泳衣宜大方美观，而不要标新立异，追求所谓“性感”。头发长的要戴游泳帽。在进入游泳池之前应当先用淋浴冲洗身体，以保持池水的清洁。

在池中游泳不要进入跳水区域，以免发生危险。游泳池岸边的瓷砖道很滑，不要在上面奔跑，以防跌跤。游泳时提防把在进行日光浴的人溅湿，除非他就躺在游泳池的岸边。如果一张椅子和一块晒太阳的地方铺有毛巾，表示已有人占用，你不可去抢占。别打开你的收音机或录音机大声播放音乐影响别人的安宁，要知道并不是所有人都能忍受噪音的。也不要再在游泳池周围大吃大喝，你如果想进行野餐，可以另外找合适的地方。任何纸屑或果皮乱扔在游泳池外，都是不能允许的。

在朋友的私人游泳池，你最好不要逗留太久，一般不超过两小时，也不要带你朋友陌生的人和你一道去。如果你携带小孩同去，一定要照看好，并告诉他们不要穿着湿的衣服走进人家的房子，因为室内装饰很容易为水渍损坏。游完泳，要用塑料袋装好湿的衣物然后带走，以免一路上滴水。

最重要的一点，你如果患有皮肤病或其他传染性的疾病就不要到不管是私人的还是公共的游泳池去游泳，这是应有的起码公德。