

高等职业教育高速铁路客运服务专业“十四五”重点建设教材  
校企“双元”合作开发教材



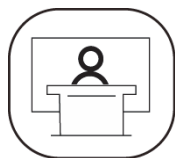
# 高速铁路客运服务礼仪

主 编 王雪梅 余立鹏 田 靖

副主编 吴媛圆 杨丽芳 曾 勇



电子课件



课程思政案例



试题库



动画视频

西南交通大学出版社

· 成 都 ·

铁路运输生产是国民经济的大动脉，是联系社会生产、分配、交换、消费的纽带，是提高人民物质文化生活水平、满足人民旅行需求、加强国防建设的重要交通工具。高铁行业的发展离不开高铁服务人员的努力，高铁服务人员的职业形象、文明语言、服务态度、行为举止等礼仪素养不仅体现了对客人的尊敬，也是个人素质的体现，更能体现企业的服务水平和管理水平。学生通过对本教材内容学习能具备以下素质：掌握礼仪基础知识，懂得运用礼仪知识进行社交；具有塑造良好整体形象的能力；能运用专业知识进行高铁服务接待工作；能将礼仪知识运用到高铁客运相关岗位（乘务员、乘服员、票务员、安检员、贵宾接待、候车大厅接待、检票、出站口等）的接待服务中；初步具备外事接待活动的的能力。通过学习，学生能学会为人处世的基本规范和礼貌要求，增强自我约束能力，形成正确的人生观、职业观。

《高速铁路客运服务礼仪》教材编写始终坚持把立德树人作为中心环节，推进全员、全过程、全方位“三全育人”，切实履行好为党育人、为国育才的职责使命，实现思想政治教育与技能培养的有机统一。本教材编写团队与企业专家、行业专家多次进行研讨，首先完成市场调研，根据调研归纳出与岗位需求一致的工作任务后完成教学目标的制定，教材内容通过工作任务支持教学项目，完成教材编写工作。校企合作编写的教材落实了以“职业岗位为导向”的人才培养模式，构建了高速铁路客运服务礼仪基础项目。本教材以案例导入、案例分析开始，教材内容有学习任务、阅读材料、知识拓展、知识链接、任务训练及课程思政教育案例等内容，以使学生具有较高的礼仪素养，在岗位工作中通过实际操作提高铁路服务人民群众的质量，践行“人民铁路为人民”的理念，充分体现“全心全意为人民服务”的根本宗旨。

《高速铁路客运服务礼仪》是云南旅游职业学院与天坤教育集团校企合作编写的教材。教材主编王雪梅、余立鹏（企业）、田靖；副主编吴媛圆、杨丽芳、曾勇（企业）。具体编写人员：王雪梅（项目一），杨丽芳（项目二），彭钰博（项目三），杨娅秋（项目四），王艺勋（项目五任务一、二），李郁（项目五任务三、四），曾勇（项目六、项目八），吴媛圆（项目七），田靖（课程思政）。教材统稿、修改、审核由王雪梅、余立鹏完成。

本教材在编写过程中得到了中国铁路昆明局的友情支持，教材参考了大量的有关书籍资料，并从互联网上获取了一些资料。教材中图片摄影主要由老师自己拍摄或照片本人提供，方婷、白婧婷、刘子瑜、顾洪嘉、陈星月、姜亚红、张秋洁、林可雯、速丹丹、朱美鸿、董田娇、杨艳、罗德恒、王玲娜、保张进、孙昊等参与拍摄或提供教材图片，部分图片从网站下载。谨此说明，对本教材所引用资料和图片的所有者致以最诚挚的谢意。

由于编者水平所限，书中若有不当之处，诚望广大读者批评指正。

编者

2022年9月

序号	资源名称	资源类型	页码
1	培养礼仪修养	动画	1
2	礼仪修养课程思政教育案例	案例	7
3	树立服务意识	动画	24
4	确保服务质量课程思政教育案例	案例	43
5	高铁服务员职业形象塑造标准	动画	50
6	高铁服务人员整体形象塑造课程思政教育案例	案例	70
7	高铁服务员礼仪姿态塑造标准	动画	73
8	规范高铁服务员礼仪姿态课程思政教育案例	案例	73
9	见面礼节	动画	103
10	会议服务礼仪	动画	114
11	通讯礼仪	动画	120
12	馈赠礼仪课程思政教育案例	案例	125
13	馈赠礼仪	动画	125
14	高铁服务人员礼貌用语	动画	134
15	使用礼貌服务语言课程思政教育案例	案例	134
16	高铁乘务员服务礼仪	动画	153
17	动车组列车乘务服务礼仪课程思政教育案例	案例	153
18	铁路车站客运工作人员服务礼仪	动画	162
19	高铁餐服员服务礼仪	动画	171
20	主要客源国礼俗	动画	182
21	主要客源国礼俗课程思政教育案例	案例	182

项目  
1

## ▶培养礼仪修养

任务 1 中国礼仪的起源与发展 .....	1
任务 2 礼仪的内涵 .....	4
任务 3 礼仪修养 .....	7
任务 4 服务礼仪 .....	12

项目  
2

## ▶树立服务意识

任务 1 服务意识决定服务质量 .....	25
任务 2 端正服务态度 .....	30
任务 3 提升服务技能 .....	37
任务 4 确保服务质量 .....	43

项目  
3

## ▶塑造高铁乘务员职业形象

任务 1 形象设计基础知识 .....	49
任务 2 形象塑造妆容设计 .....	51
任务 3 职业发型设计 .....	66
任务 4 高铁服务人员整体形象塑造 .....	70

项目  
4

## ▶规范高铁服务员礼仪姿态

任务 1 表情与神态 .....	74
------------------	----

任务 2 站姿 .....	78
任务 3 坐姿 .....	82
任务 4 走姿与蹲姿 .....	86
任务 5 手势 .....	91
任务 6 行礼 .....	96

## 项目 5

### ▶ 公务接待礼仪

任务 1 见面礼节 .....	103
任务 2 会议服务礼仪 .....	114
任务 3 通信礼仪 .....	120
任务 4 馈赠礼仪 .....	125

## 项目 6

### ▶ 使用礼貌服务语言

任务 1 语言表达艺术 .....	134
任务 2 高铁服务人员语言要求与规范 .....	142
任务 3 各岗位客运人员服务用语 .....	146

## 项目 7

### ▶ 高铁站车服务礼仪

任务 1 动车组列车乘务服务礼仪 .....	153
任务 2 铁路车站客运服务礼仪 .....	160
任务 3 动车组列车餐饮服务礼仪 .....	171

## 项目 8

### ▶ 主要客源国礼俗

任务 1 亚洲客源国礼俗 .....	183
任务 2 欧洲客源国礼俗 .....	188
任务 3 美洲及大洋洲客源国礼俗 .....	193

参考文献 .....	198
------------	-----



## 项目 1

# 培养礼仪修养

我国是历史悠久的文明古国，几千年来创造了灿烂的文化，形成了高尚的道德准则、完整的礼仪规范，被世人称为“文明古国，礼仪之邦”。讲究礼仪并非只体现在个人生活小节或小事上，而是一个国家社会风气的现实反映，是一个民族精神文明和进步的重要标志，是人与人之间正常沟通与真诚交往的重要前提。

中国高铁是我国的国家名片，高铁具有价廉、快速、安全的优势，已经成为广大出行者出行时的首选。培养高速铁路客运服务人员良好的礼仪修养，有助于提高他们的综合素质，也能够提高他们的工作效率，使他们在职业生涯中展现自己的工作态度与个人魅力。



培养礼仪修养动画扫码观看



### 案例导入

在 2020 年春天新型冠状病毒感染疫情防控战中，白衣执甲、逆行出征的医护人员挥别年幼的儿女；冲锋在前、顽强拼搏的党员干部辞别年迈的双亲；闻令而动、敢打硬仗的人民子弟兵在万家团圆的除夕之夜踏上征程；中国抗疫医疗专家组乘包机抵达莱索托首都马塞卢……，这些感人的事迹充分彰显中国人民真诚善良、亲仁善邻的处世之道，形成跨越国界、跨越种族的情感共鸣，让中国精神直抵人心。可是也有一些缺乏公德，自私自利的行为让我们心生鄙视。2020 年 4 月 1 日，山东青岛崂山区的几名外国人在社区卫生服务中心排队检测核酸时插队，并在遭到旁边居民谴责后直接将一名居民手中的单据抢来扔在地上，大喊：“中国人出去”。这件事情发生后，引发了网友们的极大愤慨。我们是一个谦虚礼让的礼仪之邦，有外国朋友在中国，我们都会礼让有加。礼让是我们的修养，但是，面对不守规则的人时，无论是对方是哪个国家的人，我们都应坚定地说“不”。



### 案例分析

礼仪修养既是一个人对外名片，也是一个国家国民素质的体现。拥有高尚的品德与修养不仅仅是对于个人魅力提升的必经之路，而且也是事业成功、人际关系交往的必备品质。

## 任务 1 中国礼仪的起源与发展

无论是中国还是外国，礼仪文化都源远流长。在人类文明历史形成的过程中，作为文明

表现形式之一的礼仪也随之出现并不断发扬光大。对于礼仪的起源，各国研究者们有各种各样的观点。在中国，各个时代的学者根据所掌握古代社会人类活动的有限证据和各自的逻辑推断有不同的论述。礼仪的起源与发展是一个漫长的过程，这个过程是社会决定的，并随着社会的发展、变革，其内容不断丰富、更新，其功能日益增强。

### 案例导入

汉明帝刘庄做太子时，博士桓荣是他的老师，刘庄继位皇帝后“犹尊桓荣以师礼”。他曾亲自到太常府去，让桓荣坐东面，设置几杖，像当年讲学一样，聆听老师的指教。他还将朝中百官和桓荣教过的学生数百人召到太常府，向桓荣行弟子礼。桓荣生病，明帝就派人专程慰问，甚至亲自登门看望，每次探望老师，明帝都是一进街口便下车步行前往，以表尊敬。进门后，往往拉着老师枯瘦的手，默默垂泪，良久乃去。当朝皇帝对桓荣如此，所以“诸侯、将军、大夫问疾者，不敢复乘车到门，皆拜床下”。桓荣去世时，明帝还换了衣服，亲自临丧送葬，并将其子女做了妥善安排。

### 案例分析

“一日为师，终身为父”的训诫相传至今。

## 一、中国礼仪的起源

了解礼仪的起源，有利于我们认识礼仪的本质，自觉地按照礼仪规范的要求进行社交活动。礼仪产生于人类用理性调整、控制自身的欲望和情感，从而区分人与人之间的复杂关系，促进人的内心向“温良恭俭让，仁义礼智信”的方向发展，以创造整个社会的和谐。各个时代的学者根据所掌握古代社会人类活动的有限证据和各自的逻辑推断有不同的论述。下面主要介绍两种礼仪起源说。

### （一）原始祭祀

繁体“禮”字是会意字，“示”指神，“豊”是行礼之器，从中可以分析出，“礼”字与古代祭祀神灵的仪式有关。在原始社会，人类处于“愚昧无知”的状态，生产力十分低下，人们依赖于自然，屈从于自然，对千变万化的自然现象无法解释，也很难有科学的方法去治理自然灾害，于是就想象出各种神和鬼，作为精神寄托和崇拜的偶像。古时祭祀活动不是随意进行的，它是严格地按照一定的程序，一定的方式进行的。这是人们还没有认识到礼仪的真正起源时的一种信仰说教，是神崇拜的反映，代表了人类图腾崇拜时期对原始礼仪的认识。

### （二）社会风俗

一个人的生活不需要礼仪，就像鲁滨孙在孤岛上生存一样，他的一切行为只受个人意志的支配，可以享受毫无约束的自由。然而，人一旦群居，他们将不可避免地与周围的人和事



发生纵横交错的复杂关系。人们如何才能厘清这些复杂的社会关系，使组织的每一个成员都能各归其位，扮演好自己的角色，并得到应有的尊重呢？礼仪便是最初承担这种功能的人类智慧，事物的礼仪落到实处，与世故习俗相关，风俗的存在是普遍的、久远的、多样的，其中一部分风俗习惯被条理化、规范化，成为广而用之的礼仪。当然，最早是上层阶级的礼仪，后来才变成了普通百姓的风俗。

## 二、中国礼仪的发展

我国是人类文明的发祥地之一，素有“文明古国，礼仪之邦”的美称。从社会发展的历史脉络看，我国礼仪文化的发展经历了四个阶段：第一阶段是初步形成阶段；第二阶段是系统化阶段；第三阶段是体系完善阶段；第四阶段是重建阶段。

### （一）初步形成阶段

这一阶段主要在原始社会，体现在由三皇五帝创建的礼仪体系中，主要表现为敬天事人的一些基本程序和规定，体现在各种祭祀活动中的礼仪，“礼立于敬而源于祭”。

### （二）系统化阶段

这一阶段主要在西周、春秋战国时期，统治阶级为了维护本阶级的利益，巩固自己的统治地位，修订形成了比较完整的国家礼仪和制度，礼仪已由最初的祭神逐步扩展到敬人。春秋战国时期是我国的奴隶制社会向封建制社会转型的过渡时期，学术界百家争鸣，相继涌现出孔子、孟子、荀子等思想家，发展和革新了礼仪理论，系统地阐述了礼仪的内容，第一次从理论上全面而深刻地阐述了社会等级秩序的划分及其意义，以及与其相适应的礼仪规范、道德义务。

### （三）体系完善阶段

这一阶段的礼仪是封建社会的礼仪，主要表现为从秦汉时期的叔孙通规范汉朝礼仪开始推行的以礼治国。这个阶段礼仪的重要特征是：尊君抑臣、尊父抑子、尊夫抑妻、尊神抑人。“三纲五常”“三从四德”作为人们的礼仪准则，它既起着调节人际关系的作用，也作为一种无形的力量使人们循规蹈矩地参与社会生活，逐渐变成妨碍人类个性发展、阻挠人类平等交往、窒息思想自由的精神枷锁。封建社会的礼仪，无论是国家政治的礼制还是在家庭伦理中，都一直为统治阶级所利用，一直是维护封建社会等级秩序的工具。



### 知识拓展

中国古代有“五礼”之说，祭祀之礼为吉礼，它主要是对天神、地祇、人鬼的祭祀典礼。婚事之礼为嘉礼，它是体现婚姻大事、人际关系沟通、情感联络之礼；待客之礼为宾礼，它是接待宾客之礼；军事之礼为军礼，它是师旅操演、征伐之礼；丧葬之礼为凶礼，它是哀悯、吊唁、忧患之礼。五礼的内容相当广泛，可以说是无所不包，充分反映了古代中华民族的尚礼精神。

#### （四）重建阶段

辛亥革命胜利后，推翻封建礼教的同时，礼仪的革命也随之掀起。由于此时西方文化被大量传入中国，体现尊卑等级的传统的礼仪制度和规范逐渐被时代所抛弃，科学、民主、自由、平等的观念迅速深入人心，新的价值观念和礼仪标准因此得到传播和推广。

中华人民共和国成立后，新型的社会关系和人际关系的确立，标志着中国人民开始进入一个新的文明时代。人与人之间互相尊重、互助友爱、和睦相处的关系逐步建立起来。

改革开放后，随着中国与世界各国的交往的日益频繁，其他国家的礼仪形式对中国礼仪具有重要影响，中国礼仪与国际礼仪逐步接轨。

今天，礼仪是在广泛的社会活动中，人们都要遵从的一定的社交规范和道德规范，随着社会的进步、科技的发展和国际交往的频繁，礼仪必将得到新的完善和发展。



#### 阅读材料

##### 我国古代礼仪著作简介

西周出现了中国历史上第一部礼仪方面的重要著述——《周礼》，并要求当时的诸侯遵行，可见周朝是我国早期就礼仪齐备的朝代。之后《仪礼》《礼记》又相继问世。《周礼》《仪礼》《礼记》被称为古代“三礼”，是我国关于各种礼制的百科全书，是“礼仪”发展的重要里程碑。

《三字经》：是我国流传时间最长、范围最广、影响最大的一本儿童启蒙教材，相传为南宋学者王应麟所著。《三字经》包含中国传统文化的文学、历史、哲学、天文地理、人伦义理、忠孝节义等，而核心思想又包括了“仁，义，诚，敬，孝。”在背诵《三字经》的同时，能让人们了解常识、传统国学、历史故事，以及故事内涵中做人做事之道理。

《弟子规》：原名《训蒙文》，是清朝李毓秀所作的三言韵文。该文共为五个部分，主要列举了为人子弟在家、外出，待人、接物、处世、求学时应有的礼仪规范。其中有尊敬长者方面的要求：“或饮食，或坐走，长者先，幼者后”。仪表方面的要求：“冠必正，纽必结，袜与履，俱紧切”。仪态方面的要求：“步从容，立端正，揖深圆，拜恭敬”。禁酒方面的要求：“年方少，勿饮酒，饮酒醉，最为丑”。语言方面的要求：“奸巧语，秽污词，市井气，切戒之”。

## 任务2 礼仪的内涵

礼仪文明作为中国传统文化的一个重要组成部分，对中国社会历史发展起到了广泛且深远的影响，其内容十分丰富，所涉及的范围十分广泛。礼仪是指人们在社会交往中，是受到历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素而形成的，既为人们所认同，又为人们所遵守，是以建立和谐关系为目的的各种符合交往要求的行为准则和规范的总和。

## 一、礼仪的概念

礼仪形成于人们约定俗成的，对人、对己、对鬼神、对大自然，表示尊重、敬畏、祈求等思想意识的各种惯用形式和行为规范。礼仪的发展也跟随着人类社会的进步逐步走向文明。

古代礼仪本指敬神的法度、方式、规范与准则。西周时期，周公制作礼乐，正式将礼仪作为治国方略，成为规范人们行为和社会秩序的基本准则，统治人们的精神世界，标志着我国礼治时代的到来。

现代礼仪是人们在文化传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素影响下形成的，是人们在社会交往活动中共同遵守的行为规范和准则。现代礼仪体现着人们的道德观念，确定着人们的交往准则，指导着人们的行动。

## 二、礼仪的含义

现代社会“礼仪”一词有了更加广泛的含义，其内容包含了礼貌、礼节、礼俗、仪表、仪式。研究者对它们的认识各不相同，有的认为我们是同一概念，有的又认为它们应准确区分开，客观地从内涵上讲，它们既有区别又有联系。

(1) 礼貌：指人们在相互交往时，言谈举止恭敬、友好，它体现着一个人的基本品质。礼貌是待人接物时的外在表现，它是通过言谈、表情、姿势等来表示对人的尊敬。

(2) 礼节：是人们在日常生活中，特别是在交际场合相互表示尊敬、问候、祝颂、致意、慰问、哀悼以及给予必要的协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现。

(3) 礼俗：指不同国家、民族、地区的人们在长期的社会实践中形成的各具特色的风俗习惯。“十里不同风，百里不同俗。”在人际交往中，人们应该做到入乡随俗。

(4) 仪表：个人外形的体现，包括容貌、服饰、姿态、表情、谈吐等方面。仪表可以表现人的精神状态和文明程度，是人的交际形象的重要组成部分。

(5) 仪式：是在一定场合举行的，按照特定程序进行的有目的的集体性的礼仪活动。它具有集体性、主题性和程序性的特点。如迎送仪式等这类为表示敬意而隆重举行的规范化活动，均属仪式的范畴。

(6) 联系与区别：礼貌、礼节、礼俗、仪表、仪式之间既相互渗透，又相互区别。礼仪既包括内在的内容，也包括外在的形式，它具有广阔的内涵，是一个完整的、系统的过程，而不仅仅是一种行为或是一种做法。

礼貌是礼仪的基础，是礼仪的行为规范，是礼仪的外在表现形式。

礼节是礼仪的基本组成部分，是礼仪的惯用形式。

礼俗是人们约定俗成的礼仪形式，不同国家、不同民族、不同的宗教信仰，人们遵循的礼仪习俗不尽相同。

仪表是礼仪在个体身上的外在表现，主要是指一个人的外表给人留下的印象，也属于礼仪的外在表现形式。

仪式是礼仪的程序化形式，是礼仪的集体性交际活动形式。

### 三、礼仪的本质

礼仪的本质就是礼仪的核心思想，表现为一系列义理准则、伦理规范，它是教育人民如何与社会和谐相处，实现道德理想人格的一门重要学问。礼仪体系随着社会的不断发展，在形式和内容上一直在寻求适应社会的变化，并且不断出现分化；有的发展为道德，有的上升为法律，有的降格为只供赏玩的一种文化现象，有的被抛弃，也有的不断被添加进来。

无论社会怎么变，礼仪的本质是不会变的，它的思想精髓主要体现在道义、规律、尊敬、诚信四个方面：

(1) 礼仪代表了道义：道义是指人之为人的适宜之道，它反映了人们对一种理想人格的追求。在古代汉语中，“义”与“宜”经常通用，表示任何事物都以恰当、适宜、适度为原则，礼仪也同样。同时，义也是道，就是做人的应尽之道。用现代的说法就是教人如何学好。

(2) 礼仪预示着规律：规律是指人要尊重各种自然规律，就是要礼法自然，要顺从“道理”。因此，这里的“礼”与“理”是同音同义的。礼仪是一种充满理性之光的社会秩序，是人类活动应该遵循的各种客观自然规律。

(3) 礼仪主要用来表达尊敬。尊敬是一种庄重严肃、认真诚实的态度。在中国传统礼仪中，把“敬”当作是评价一个人道德品质和礼仪素养的重要标准。敬的对象不仅包括先祖长辈、德高望重者，还包括自然、国家、社会、法律等。《孟子》中指出：“仁人者爱人，有礼者敬人。爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。”古人对礼仪虔诚，把仪式的氛围渲染得非常庄重，其目的是要让人懂得尊敬。尊敬是以一种谦虚的情怀、真诚的认可，对自己、他人以及社会的价值、能力、行为等表示承认与认可，这是人类生活中最重要的伦理准则之一。尊重他人、尊重自然、尊重社会既是人类社会繁衍生息的必然要求，也是个体生存发展的前提条件。

(4) 礼仪的基础是诚信。诚信是礼仪的必然要求。《礼记》中说：“先王之立礼也，有本有文。忠信，礼之本也；义理，礼之文也。无本不立，无文不行。”因此，礼仪的根本是要守之以信。一个没有诚信的社会是很难行之以礼的。只有讲诚信的人才值得别人尊敬，而施之以礼。



#### 知识拓展

卢梭说过“人生来是自由的，但却无处不身戴枷锁。”礼仪就曾是这样沉重的“枷锁”，它处处限制着人们的行动，让人们不得肆意妄为，不敢越雷池半步，一再告诫人们，做任何事都不能只考虑自己喜好，而是要把个人放在一系列的角色中进行合理定位、有序运行。

### 四、礼仪的特征

礼仪在漫漫的历史长河中，随着时代的发展和变革，不断地扬弃和完善，形成了自己鲜明的特征，主要表现在以下几个方面。

### 1. 普遍性

礼仪是人们在社会交往活动中应共同遵守的行为规范和准则。只要有人生存生息的地方，就有礼仪，而且许多礼仪是世界通用的，它不分国家、民族、地区、人种、性别、年龄、阶层，为全人类所共有，成为全人类的财富。它是客观存在的，具有很强的普遍性。

### 2. 规范性

礼仪是一种人们共同遵守的社会交往守则，是在交际场合待人接物时必须遵守的行为规范，它必须获得社会大众的一致认可，有一个统一的认识和统一的做法。例如，古代祭祀礼仪中对程序、位次、动作、衣着、祭品、语言等都有严格规定。现代社会如诞生礼仪、成年礼仪、学生礼仪、结婚礼仪、丧葬礼仪，每种礼仪都有一个基本的规定。礼仪的这种规范性，不仅约束人们在一切交际场合的言谈举止要合乎礼仪，而且人们也在用这种规范来衡量和判断他人。礼仪“巩固了群体的交往规范，给个人行为提供了道德制裁，为共同体平衡所依赖的共同目的和价值观念提供了基础”。

### 3. 传承性

礼仪文化并不是忽然出现的，它是经过几千年的历史传承，随着人类文明的产生而产生、变化而变化的。礼仪不是一种短暂的社会现象，而且不会因为社会制度的更替而消失，具有一定的稳定性。当然它不是一味地全盘继承，而是取其精华，去其糟粕地继承发展。

### 4. 差异性

不同的群体中，具有不同的礼仪文化，如不同的年龄段、性别、社会阶层，不同的职业、民族、宗教信仰、区域等，都有着多样化的礼仪形式。世界是丰富多彩的，不同的国家、地区、民族，具有不同的历史和文化，也就形成了不同的风俗习惯；甚至同一国家、民族，不同的地域，都有不同的风俗习惯，因而差异随处可见，正所谓“十里不同风，百里不同俗”。

### 5. 时代性

礼仪可以说是一种社会历史发展的产物，它与一个时代的政治、经济、文化、民族风俗等方面的因素紧密相连，并带上丰富的时代烙印，是会随着社会的发展、历史的进步而与时俱进的。所谓“仪，宜也”，这意味着礼仪必须符合社会现实的需要，即跟上时代的步伐，特别是在现代社会，世界经济国际化日趋明显，礼仪与国际接轨，各国的礼仪互相交融，礼仪随之被赋予新的内容。

## 任务3 礼仪修养



本任务思政教育案例扫码观看

礼仪的内涵丰富多样，但它具有自身鲜明的特征与原则，学习和掌握了它们，在社交活动中就能做得礼周仪全，当然与自身的修养也是分不开的。一个人的言谈举止、衣着打扮等是由内在修养决定的。修养是通过个体自觉地、有意识地学习、仿效、养成而逐步形成的。良好的礼仪修养是提高自身素质不可缺少的部分，是人格完美的需要，是事业蒸蒸日上的需要。

### 案例导入

2020年12月23日，乘坐京沪高铁、成渝高铁部分车次的旅客，可以自愿选择购买静音车厢的车票。从此，乘坐高铁时这部分在以往被迫听歌、听谈生意、听家长里短、听孩子哭闹的旅客，终于可以耳根清净了。乘坐高铁购票时在点选“静音车厢”的提示后，系统会自动弹出5条静音约定，提醒旅客遵守。同时，静音车厢将推多项静音服务，包括关闭娱乐设施音量、无干扰服务等，对于屡次劝阻无效的不静音行为，可能被纳入铁路旅客运输领域信用管理。

在公共场合不打扰他人是国民应具备的基本修养，理想状态下，高铁上所有的车厢天然就应该是静音的，就像所有的公共场合理论上都应该禁烟一样。有些吵闹的人，脑子里根本就没有“保持安静”这个意识，也完全不觉得自己嗓门大，甚至把声音外放当成一件值得骄傲的事；有些人则是贪图方便，懒得走出去接打电话，甚至懒得掏出耳机戴上；有些则是过于娇惯孩子，把孩子吵闹当成理所当然，无视他人权益……也许有人会说，过去的绿皮车里不都是这样吵吵嚷嚷过来的，追求安静就是一种矫情。但科技发展，社会进步，我们的高铁都已经突破300千米的时速了，车厢内的文明体验也该迅速提升，符合新的时代要求。静音车厢的推出，不仅意味着高铁服务的细化、个性化，更是铁路运营商和旅客之间达成的一个契约。

### 案例分析

礼仪修养的养成教育应该从小的时候就开始。希望在未来的日子里，静音车厢能够以点带面，除了无法自控的婴儿之外，所有车厢都能安安静静的。只有静音覆盖的范围越来越广，层次越来越高，受益的人才会越来越多，那些不文明的人也会见贤思齐。

## 一、礼仪修养的含义

修养是指一个人在道德、学问、技艺等方面通过自己的刻苦学习、艰苦磨炼以及情操的陶冶，逐渐使自己具备某一方面的品质和能力，既是一个人的品德、知识、能力、才华的一种积淀，也是一个人世界观、人生观、价值观的一种反映。

礼仪修养是指人们为了达到某种社交目的，按照一定的礼仪规范要求，结合自己的实际情况，在礼仪的品质、意识等方面所进行的自我锻炼和自我改造，从而形成一种境界和涵养。礼仪作为修养的内容，是多层次的道德规范体系中最基本的行为规范之一，它属于道德体系中社会公德的内容。

加强大学生礼仪修养教育，是我国现阶段进行道德建设的有效途径，对大学生进行礼仪修养教育，有利于引导大学生逐步把社会道德规范内化为个人的道德品质，塑造自尊自信的良好形象，充分展示个人良好的教养与优雅的风度。

## 二、礼仪修养的基本原则

礼仪修养的具体规范和规则有很多，但无论在怎样的场合，怎样的情况下，一个人具有良好礼仪修养的基本原则是不变的。

### （一）遵守

在社会生活中，每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪，用礼仪规范来要求自己在交际活动中的言谈举止。学习礼仪，一定要付诸个人社交实践。遵守还包括爱护公物、遵守公共秩序等，是对行为主体提出的基本要求，更是人格素质的基本体现。

### （二）尊重

尊重包括尊重自己和尊重他人，是礼仪的情感基础。尊重是互相的，只有懂得尊重他人的人，才能赢得他人的尊重。人与人之间互相尊重，才能保持和谐的人际关系。尊重包括尊重他人的人格、劳动、价值和感情等。

### （三）真诚

真诚是人与人相处的基本态度，是礼仪活动的基础。“真”指真实，“诚”指诚恳，即人对事的一种实事求是的态度，是待人真心实意的友善表现。在社交场合，并非每个人在礼仪方面都做得很好，但只要是发自内心、真诚相待，就能赢得理解和信任，广交朋友。真诚的原则，就是与人交往时，做到待人以诚、诚心诚意、诚实无欺、言行一致、表里如一。

### （四）守信

信用即讲信誉，在人际交往中要讲真话、遵守诺言、实践诺言。守信是真诚的外在表现，一个守信的人常常会让人产生信赖感。中国有一句谚语“一言既出，驷马难追”，就是指在社交场合，尤其重视守时、守约，没有十足的把握就不要轻易许诺他人，否则，会失信于人，甚至失去朋友。

### （五）宽容

宽容就是宽宏大量，能容他人之过，每个人都应学会设身处地为别人着想，严于律己、宽以待人，树立容纳他人的意识。宽容是一种较高的境界，容许别人有行动与见解自由，不同于自己和传统观点的见解要耐心、公正地对待。当然，宽容绝不是纵容，不是放弃原则地姑息迁就，不是一味地忍让。

### （六）平等

平等就是对所有交往对象都必须一视同仁，给予同等程度的礼遇。不应因为交往对象彼

此之间在年龄、性别、种族、性格、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己的关系亲疏远近等方面有所不同，就厚此薄彼，区别对待，给予不同待遇。但在具体运用时，在尊重交往对象的前提下，允许因人而异。

### （七）适度

适度指交往中把握分寸，既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能阿谀奉承。凡事要做得恰到好处，恰如其分。在社交场合要感情适度，谈吐适度，举止适度，装扮适度。

### （八）从俗

由于国情、民族、文化背景的不同，交往各方都应尊重相互之间的风俗、习惯，了解并尊重各自的禁忌，必须坚持入乡随俗，与绝大多数人的习惯做法保持一致。

## 三、培养高铁乘务人员良好的礼仪修养

礼仪修养已成为现代文明人必备的基本素质，成为人们社会交往、事业成功的一把金钥匙。中国高铁是我国的国家名片，它的健康发展事关国家战略，意义重大，前景无限。高铁乘务人员良好的礼仪修养与优质服务是铁路部门展示形象、吸引客源最好的窗口。



### 案例导入

2020年4月2日，重庆开往广州的列车由于要错开过往列车，在中途停车等待。由于天气闷热，列车的环境氛围立即变得非常憋闷，有些旅客按捺不住着急的心情，开始抱怨起来，甚至有的乘客骂骂咧咧。经验丰富的列车长见此情况，预计等待的时间不会短，如果让旅客单调无聊地等下去，可能会因情绪不佳而引发矛盾。于是列车长带领列车组如实地传递给旅客列车临时停车的原因及等待时间，并耐心回答每位旅客的问题。随后列车组请旅客品尝列车员调制的“自助饮料”，并让他们猜是由哪几种果汁混合而成的。旅客表现出极大的兴趣和参与的热情，枯燥无聊的等待立刻变得精彩纷呈，有单独品尝的，也有和朋友、家人一起一边喝一边猜的，获得奖品的旅客还兴致勃勃地表演了小节目。漫长的等待时间就在一片欢声笑语中悄悄结束了。当列车长广播还有5分钟列车就能重新开动时，旅客才意识到他们已在列车上等了近3小时了。当列车组向旅客们表达真诚的谢意时，列车里早已是掌声一片。



### 案例分析

高速铁路乘务员不仅要为旅客提供规范化的服务，还要为旅客提供细致、个性化的服务。高素质的乘务人员是保障高质量服务的重要条件。

高速铁路乘务礼仪是高速铁路乘务员必须具备的职业能力与素养。培养高铁乘务人员良好的礼仪修养可通过以下途径来实现。



## （一）具备良好的心理素质

### 1. 气质与性格

虽然气质和性格是比较稳定的心理特点，但为了保证社会交往的顺利，有必要有意识地调整自己的心理状况，对自身气质、性格扬长避短，只要自己努力去做，定会达到目的。



### 知识拓展

#### 大学生心理健康的主要标准

1. 能保持对学习较浓厚的兴趣和求知欲望。
2. 能保持正确的自我意识，接纳自我。自我意识是人格的核心，指人对自己与周围世界关系的认识和体验。
3. 能协调与控制情绪，保持良好的心境。心理健康者经常能保持愉快、自信、满足的心情，善于从行动中寻求乐趣，对生活充满希望，情绪稳定性好。
4. 能保持和谐的人际关系，乐于交往。
5. 能保持完整统一的人格品质。心理健康的最终目标是保持人格的完整性，培养健全人格。人格完整是指人格构成的气质、能力、性格和理想、信念、人生观等各方面平衡发展。
6. 能保持良好的环境适应能力，包括能正确认识环境及处理个人和环境的关系。
7. 心理行为符合年龄特征。一个人的心理行为经常严重地偏离自己的年龄特征，一般都是心理不健康的表现。

### 2. 情绪

善于保持良好的情绪，保持积极的心境、控制消极的情绪，在各种情况下保持良好的状态。



### 小贴士

#### 情绪管理的 4 个方法

**发现情绪：**人的情绪多种多样，有开心、有悲伤、有愤怒，当情绪出现后，要学会发现情绪，判断出自己处于哪种情绪中，让自己保持冷静，然后分析情绪的来源。

**接纳情绪：**不管哪种情绪都不是无缘无故出现的，当情绪出现后，要学会接纳情绪，即便是在悲伤或者愤怒的情绪中，也要尝试着接受，只有这样才能管理情绪。

**表达情绪：**出现不好的情绪时，很多人都选择压抑情绪，实际上这种方法是错误的，要学会将情绪用委婉的方式表达出来，只有学会运用情绪，才能缓解压力，调节人际关系。

**宣泄情绪：**日常生活中，很多事都会导致负面情绪的出现，若一味选择压抑，会导致压力过大，选择合适的方式宣泄情绪，不仅能清除负面情绪，还有利于人体健康。

情绪管理是非常重要的，不仅可以体现出人的情商，还有利于人和人之间的相处，但很多人都无法很好地管理自己的情绪，只要牢记以上这四种方法，情绪管理就不再是难事。

### 3. 广泛的兴趣

广泛的兴趣有助于人际间的交往，不会出现“话不投机半句多”的情况。

#### (二) 加强道德修养

“德”成于中，“礼”形于外。道德是礼仪的基础，礼仪是道德的外在表现。道德决定礼仪，真正的礼仪是建立在良好的道德基础上的，否则就是虚情假意，是伪君子。学会爱，广义的爱，既要学会爱你的家人、亲戚、朋友，还要爱他人，爱陌生的人，爱甚至与你有矛盾的人。理解宽容，真诚守信，明辨是非善恶。

人们应努力提高自己的道德修养，从小事做起，从现在做起，做到“细微处见精神”“己所不欲，勿施于人”。

#### (三) 学习礼仪文化知识

礼仪文化是一个非常复杂的文化体系，是中华优秀传统文化的重要组成部分，它与群体和个人的素质形象息息相关，在公共关系、对外交往、商务活动、职场管理、信息沟通等方面发挥着积极作用，对社会经济发展具有重要的意义。

##### 1. 学习礼仪知识

注意搜集、学习礼仪知识。懂得的礼仪知识越广博，越全面，在待人接物时就越能应付自如。

##### 2. 学习文化知识

应培养自己对知识的广泛兴趣，努力涉猎多方面的知识。只有知识丰实，才能秀外慧中。知识是力量，知识是提高人文化礼仪修养的内在基础。人们应有意识地、自觉地订计划，安排时间，不断地拓展自己的知识面，做到“知书达理”。

## 任务4 服务礼仪

礼仪是一种文化现象，具有丰富的内容和形式。从历史发展的角度看，礼仪可以分为传统礼仪与现代礼仪；从地理空间的角度看，礼仪可以分为中国礼仪与西方礼仪；从职业群体看，礼仪可以分为社交礼仪、商务礼仪、外交礼仪、服务礼仪、职业礼仪（如警察礼仪、教师礼仪、医生礼仪等）；从作用场合来看，礼仪可以分为吉礼、嘉礼、宾礼、军礼、凶礼；从礼仪适用的范围来看，礼仪可分为个人礼仪、家族礼仪、企业礼仪、公共场所礼仪、民族礼仪、国家礼仪。



### 案例导入

2021年年底，中国昆明至老挝万象的高铁线路迎来全面开通运营。高铁列车的运行速度为每小时160千米，至此，从昆明到西双版纳仅需3个小时，高铁全线通车联动西

双版纳与东南亚的繁华未来。

高铁的开通首先打破了多年以来限制西双版纳发展的交通困局，推动当地旅游业的发展，便利的交通工具，将会催生出越来越多的人来西双版纳进行旅游或投资，也势必会带来更多的人口和产业机会。昆明至万象高铁的建成通车，将成为我国通往东南亚诸国的一条便捷通道，完成高铁出国的梦想，更将实现城市铁、陆、空、轨的立体乘换。不仅如此，作为泛亚高铁经济圈的中心，西双版纳将成为我国连接老挝、越南、泰国的重要门户。随着高铁的通车运营，西双版纳将广揽东南亚能源资源优势——丰富的能源产业链、矿石产业链、粮食产业链、人口红利产业链，成为国际大通道前沿，未来发展不可限量。



### 任务分析

乘坐高铁优势不仅体现在方便快捷上，更体现为能以优质服务改变人们的出行方式。

服务礼仪是一门操作性极强的学科。在学习过程中强调规范性和可操作性，才能使服务行业的从业人员明确工作中的正确做法与不正确做法，从而更好地为服务对象提供服务。同时，学习并掌握一些基本理论也是非常有必要的，当服务行业的从业人员掌握了基本理论后，能更好地领会并运用到实际工作中。

## 一、角色定位

要求服务行业从业人员在为服务对象提供服务时，能准确地确定好在当时特定的情况下，彼此双方各自扮演何种角色。角色定位，是社会舆论对于处于某一特定位置之人的常规要求、限制和看法。当一个人的角色定位符合社会舆论要求时，人们就认可他，反之则会受到舆论谴责。角色定位包含以下几方面的内容。

### （一）确定角色

恰当的角色定位是角色定位的首要工作，可分为生活角色和社会角色。在日常生活中承担家庭角色的角色就是生活角色，例如，一个男人在父母面前时，应当是一名孝子。在妻子面前则应是体贴的丈夫。而在子女面前，他要扮演一名称职的慈父。人们在社会工作中从事的职业属于社会角色，工人、农民、军人、学生、教师、歌手等，都属于不同的社会角色。

### （二）设计形象

对服务人员而言，为本人所进行的形象设计，实质上就是要本人的角色定位具体化、明确化、形象化。所以服务行业的人员在为自己进行相应的形象设计时，就必须以朴素、大方、端庄、美观为第一要旨。在工作岗位上，服务人员的一切所作所为，包括仪容、仪态、服饰、语言乃至待人接物等，均应该符合职业道德和职业礼仪，而不得与之背道而驰（见图 1-4-1）。



图 1-4-1 高铁乘务员职业形象

### （三）特色服务

特色服务是指有别于常规服务的、具有某种特别之处的服务。

服务人员为服务对象提供特色服务时，一是要针对不同的服务对象进行不同的角色定位。如先对服务对象的性别、年龄、气质、教养、仪容、仪态、服饰、语言等方面进行综合观察，再进行角色定位，最后为其提供特色服务。例如，为老人、病人服务时应给予特别的关心与照顾。

### （四）不断调整

在工作过程中，服务人员服务对象所进行的角色定位并非一成不变，在工作中应细心观察、不断学习，并根据客人的特点和要求有所变化、有所调整。

因为服务人员对于服务对象的了解需要有一个过程，因此服务人员对于服务对象的角色定位也会自然而然地有所变化、调整。有些时候这种变化和调整甚至是整体性、根本性的。

## 二、双向沟通

双向沟通是服务礼仪的重要理论支柱之一。以相互交流、相互理解作为服务人员与服务对象彼此之间进行相互合作的基本前提。双向沟通理论认为，离开了工作人员与服务对象彼此之间的相互交流、相互理解，服务人员要向服务对象提供令人满意称心的良好服务，通常是不太可能的。双向沟通的重点体现在以下几方面。

### （一）理解服务对象

在工作岗位上，唯有正确地理解服务对象，服务人员才称得上能够以自己的优质服务去

充分地满足对方的实际需要。人的需要分为：正常需要和特殊需要。正常需要是人人皆有的、相对稳定不变的基本需要。著名心理学家马斯洛提出的生理、安全、归属和爱、尊重、自我实现的需要，都属于人类正常需要的范畴。人类的特殊需要包括强调个人、展现实力、吸引异性等等，它是属于人类在某种特殊的情况之下所产生的需要。为客人服务时我们不仅要理解客人的正常需要，也要理解客人的特殊需要（见图 1-4-2）。

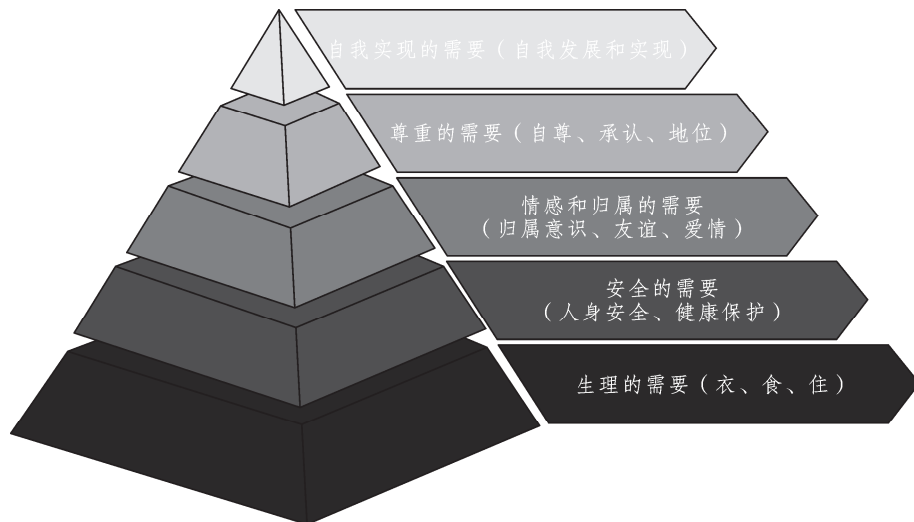


图 1-4-2 马斯洛需求层次

## （二）加强相互理解

在工作中仅有自己对于服务对象单方面的理解通常是不够的。在人际交往之中，要实现对于交往对象的真正理解，就必须换位思考，才能实现相互的理解。在一般情况下，双方之间的相互理解，往往是实现交往成功的基本前提。

## （三）建立沟通渠道

建立沟通渠道，是真正实现沟通的前提。没有沟通渠道，在实际的人际交往中就难有沟通。因此，在双向沟通理论中，沟通渠道的建立是关键。

沟通渠道的建立，需要满足两个基本的条件，其一是约定俗成的沟通渠道，往往是在一定的地域、行业之内，由人们经过长期的社会实践逐步认定、逐步习惯，并且相沿成习的。其二是相对稳定的沟通渠道，常用的沟通渠道都应当具有相对稳定的特性。这样，才容易使人们对其予以认可、接受。否则，不仅会成为沟通的一种障碍，而且也自然而然地会遭到人们的排斥。当然，沟通渠道绝非一成不变。它的稳定性只是相对而言。

## （四）重视沟通技巧

服务接待礼仪是服务人员与服务对象在服务过程之中实现双向沟通的一种最重要的沟通技巧，具有提高人们对于服务礼仪重要性的认识和端正人们对于服务礼仪实用性的认识的意义。



## 知识拓展

### 人际交往的沟通技巧

#### 1. 换位思考

人与人之间要互相理解，信任，并且要学会换位思考，互相宽容、理解，多站在别人的角度上思考，为对方设身处地地想一想，或许我们就会发现整个事情并不像我们想象的那样。

#### 2. 巧妙地聆听

聆听越多，你掌握的信息也就越多，就会被更多的人喜爱和接受，沟通会变得更加容易。认真地聆听别人，必将从中获得别人更多的好感与信任。

#### 3. 有效地直接告诉对方

直言不讳地告诉对方我们的要求与感受，若能有效地直接告诉你所想要传达的对象，将会有效帮助我们建立良好的人际网络。但要切记“三不谈”：时间不恰当不谈、气氛不恰当不谈、对象不恰当不谈。

#### 4. 恰当地运用肢体语言

了解身体语言的意义，培养自己的观察能力，善于从对方不自觉的姿势表情或神态中发现对方的真实想法。在使用身体语言的时候，要注意身体语言使用的情境是否合适，是否与自己的角色一致。少做无意义的动作，以免分散对方的注意力，影响沟通的效果。

#### 5. 正确地使用语言文字

语言文字运用得是否恰当直接影响沟通的效果，使用语言文字时要简洁、明确、叙事说理；要言之有据、条理清楚、富有逻辑性；要措辞得当，通俗易懂；不要滥用辞藻；不要讲空话、套话。

#### 6. 缩短信息传递时间，拓宽沟通渠道

信息传递时间过长，会减慢流通速度而造成信息失真。因此，要减少组织机构重叠，拓宽信息渠道。在信息网络发达的时代，可以采用网络信息等工具，激发客人主动、积极地沟通。

## 三、三 A 法则

服务人员在工作岗位上服务于顾客时，务必要敬人之心常存，所作所为永远不失于对对方的敬意。真正做到了这一点，方才算是以礼待人。规范是服务人员欲向服务对象表达自己的尊敬之意时，必须抓住的重点环节如下三个，即接受对方，重视对方，赞美对方。在英文里，“接受”“重视”“赞美”这三个单词的第一个字母都是“A”，所以它们又被称作“三 A 法则”。

### （一）接受服务对象——A（Acceptance）

无论是什么样的客人，在为其服务时，我们首先要从内心接受他，主要体现为服务人员

对服务对象的真诚、热情，不应该怠慢服务对象，应当积极、热情、主动地接近对方，恰到好处地向对方表示亲近友好之意，将对方当作自己人来看待。

## （二）重视服务对象——二 A（Attention）

重视服务对象，是服务人员和服务对象表示敬重之意的具体化。主要表现为认真对待，并且主动关心服务对象。围绕着“以客人为中心”的准则为客人服务。

### 小贴士

#### 重视服务对象的具体方法

- （1）牢记服务对象的姓名。
- （2）善用服务对象的尊称。
- （3）倾听服务对象的要求。

## （三）赞美服务对象——三 A（Admiration）

得到赞美是人类的高级心理需求。赞美服务对象，既表达了对对方的接受与重视，也是对对方的肯定。从某种意义上说，赞美他人实质上就是在赞美自己，就是在赞美自己的虚心、开明、宽厚与容忍。

### 小贴士

#### 赞美服务对象时的注意事项

##### 1. 适可而止

赞美必须有所控制，并限量使用，否则无意义。工作人员对于服务对象的赞美，不可以一点儿没有，也不可以过度泛滥。点到为止、适可而止，是工作人员赞美服务对象时必须认真加以把握的重要分寸。

##### 2. 实事求是

明确赞美与吹捧的区别。赞美与吹捧是有所分别的，真正的赞美，是建立在实事求是的基础上的，是对于他人所长之处的一种实事求是的肯定与认同，所谓吹捧，则是指无中生有或夸大其词地对别人进行恭维和奉承，即是为了讨好他人而成心要给对方“戴高帽子”。

##### 3. 恰如其分

工作人员想要自己对服务对象的赞美被对方所接受，就一定要了解对方的情况，赞美对方确有所长之处。

## 四、首轮效应

首轮效应也称首因效应。人们在日常生活之中初次接触某人、某物、某事时所产生的即

刻印象，通常会在对该人、该物、该事的认知方面发挥明显的作用。由于服务行业普遍存在服务周期短的特点，所以首轮效应在服务中有着决定性影响。

### （一）第一印象

人们的第一印象至关重要，第一印象甚至往往会决定一切。

#### 1. 必须注意“初次亮相”

单位在创建之初，必须注意认真策划好自己的“初次亮相”，以求使社会公众对自己有先入为主的良好形象，从而萌生好感并且予以认同。

#### 2. 力求产生良好的第一印象

全体从业人员在面对服务对象时，均应力求使对方对自己产生较好的第一印象。这样，双方才会和睦相处，避免摩擦产生，服务对象才会对服务人员所提供的各项服务舒心地满意，而不至于处处对其进行刁难，甚至吹毛求疵。

### （二）心理定势

第一印象形成之后，往往会使人们产生某种心理定势。一般情况下，人们对于某人、某物、某事所产生的第一印象，基本上都是比较准确、比较可靠的。第一印象的形成主要基于对方在双方相逢之初的具体表现以及自己根据已往的生活经验对其所进行的即刻判断。第一印象一旦形成以后，短时间内通常都是难以改变的。所以，第一印象的形成是瞬时性的、非理性的、经验性的和不可逆的。

### （三）制约因素

人们对于某人、某物、某事所形成的第一印象，主要来自在彼此交往、接触之初所获取的某些重要信息，这些重要信息形成第一印象的主要制约因素。



### 知识拓展

#### 人们在交往之初的重要信息

##### 1. 个人方面

对于一个人来讲，直接影响到外界对他的第一印象的，主要有如下五个要素。

- （1）仪容——指人的相貌与外观。
- （2）仪态——包括人们的举止与表情。
- （3）服饰——能体现出一个人的个人修养、生活阅历和审美品位。
- （4）语言——在人际交往中，语言是一种最重要的交际工具。
- （5）应酬——即待人接物。应酬时的态度、表现，往往会留给交往对象极其深刻的印象。

##### 2. 事物方面

直接影响到事物方面第一印象的，主要包括如下四个要素。



(1) 观感——具体是指人物在接触某一事物时，对其外观所产生的直观的感受。

(2) 氛围——通常指的是在某种特定的环境之中给人以某种强烈感觉的现场景象、特殊情调或精神表现。

(3) 传播——具体指的是与某一事物直接或间接相关的信息的广泛散布与广泛交流。

(4) 人员——人们在接触某一事物的同时，往往遇到一些与该事物存在着某种关系的人物。

## 五、亲和效应

一个人具有了亲和力，能很快地融入生活，自然适应性会越来越好。在一个舒适的环境里，人们没有了杂念和歪念，学习的能力和效果都会加强，生活工作的效率会更高，人与人之间也能更加和谐。

### (一) 近似性

在对方身上发现了和自己相同的地方，或者与交往对象之间的共同之处越多，双方更加易于亲近，并相互认同，这会给双方之间的正常交往带来积极的促进作用。例如发现对方和自己有同姓、同籍贯等相同点时，就会对对方有亲切感。

### (二) 间隔性

要发现双方之间的共同之处或近似之处，是需要一段时间的。亲和效应的这一特征，被称为间隔性。为客人服务时不可急于求成，应耐心对待客人，只有用真诚的笑容、周到的服务获取客人的信任才能发挥亲和效应的力量。

### (三) 亲和力

亲和效应在人际交往的过程中形成后，往往会在交往对象之间产生一种无形的凝聚力和向心力，这就是人们平常所说的亲和力。要想形成这种亲和力，应该做到如下方面：

#### 1. 待人如己

在正常情况下，人们通常都会优先考虑自己的处境。爱护自己，保护自己，善待自己，这是人类的一种共性。

#### 2. 出自真心

工作人员在为服务对象进行服务时，还必须认真注意，自己对对方的友善之意要出自真心，实心实意。

#### 3. 不图回报

对服务对象的待人如己、亲密无间等，就不能够立即要求回报。事实上，出自真心的热情服务难以计价，更不可用金钱来衡量。

## 六、末轮效应

在人际交往中，人们所留给交往对象的最后的印象通常也是非常重要的。人们在塑造单位或个人的整体形象时，必须有始有终、善始善终、始终如一。

末轮效应在工作中有三大好处，首先，有助于在服务对象面前维护完美形象。然后，有助于热情服务过程中的善意真正地获得对方的认可，并且被对方愉快地接受。最后，有助于在服务过程中克服短期行为与偏见。

### （一）抓好最后环节

应当用心抓好服务过程的最后环节。最后印象往来自服务过程的最后环节，要想给服务对象留下完美的最后印象，就不能对服务过程的最后环节有松懈或者忽略。要抓好服务过程的最后环节，服务行业不仅应该从自己的“硬件”方面着手，还要使自己始终如一地在服务对象面前，保持“全心全意为人民服务”的高度热情。

### （二）做好后续服务

后续服务包括：允许退货、准予更换、保质保修、安装检修、咨询指导、接待投诉、服务热线、服务上门等。

### （三）着眼三个效益

在工作中，服务人员热情为服务对象服务，从根本上是着眼于单位社会效益与经济效益双丰收。服务人员在为服务对象热情服务时不可能不讲经济效益，但不可忽视的是对社会应尽的责任和义务能获得社会对单位的好评，良好的社会效益必然会转化为经济效益。当今，生态效益已经被视为比前两者更为重要的效益，单位在环境保护，三废治理，节能减排等方面达到国家制定的标准，将有利于整个社会的可持续发展。

## 七、零度干扰

零度干扰是服务礼仪的重要支柱理论。即在服务过程中主动采取一切行之有效的措施，积极减少对方受到的一切有形或无形的干扰，力争达到干扰为零的程度。应当特别注意以下三个方面的内容。

### （一）创造无干扰环境

任何一个场所的周边环境，或多或少地都对服务对象构成一定的影响。在某种程度上，该周边环境实际也是整体服务的有机要素之一。

### （二）保持适度的距离

在人与人所进行的正常交往中，交往对象彼此之间在空间上所形成的间隔即交往对象之间彼此相距的远近。在不同的场合里和不同的情况下，交往对象之间的人际距离通常会有不同的要求。



### 小贴士

#### 无干扰环境的创造应从以下几方面考虑

##### 1. 讲究卫生

环境卫生，通常最为服务对象所看重，并且在其眼中直接与服务单位的档次、服务水平的高低相挂钩。

##### 2. 重视陈设

单位的陈设与装潢，既要文明、美观，又要安全、实用。更加重要的是，它应当充分发挥吸引与方便服务对象的功能。

##### 3. 限制噪声

在正常的环境下不应当存在的嘈杂、刺耳的有碍于人的听觉的声响。工作人员在为服务对象进行服务时，一定要将有碍于对方的噪声限制到最低点。

##### 4. 注意气象

气象状况在这里特指服务进行时现场的温湿度等重要的指标。在正常条件下，人们在享受服务时，对于现场的温度、湿度往往会有一定的要求。服务现场的温度、湿度如果反常，都是对服务对象的一种干扰。

##### 5. 注意光线与色调

光线的明暗与背景色彩，对于服务对象的消费心理都有一定程度的影响。



### 阅读材料

#### 空间理论

美国人类学家爱德华·霍尔在实验后得到的个人空间理论中，把空间距离分成了亲密距离（45 厘米以内）、个人距离（46~122 厘米）、社交距离（123~220 厘米）、公共距离（200~400 厘米）。服务人员在工作中大致会使用到以下几种距离。

##### 1. 服务距离

服务距离是服务人员与服务对象之间所保持的一种最常规的距离。它主要适用于服务人员应服务对象的请求，为对方直接提供服务之时。一般情况下，服务距离以 0.5~1.5 米为宜。

##### 2. 展示距离

展示距离是服务距离的一种较为特殊的情况。即服务人员需要在服务对象面前进行操作示范，以便让后者对于服务项目有更直观、更充分、更细致的了解。展示距离以 1~3 米为宜。

##### 3. 引导距离

引导距离是服务人员在为服务对象带路时彼此之间的距离。根据惯例，在引导之时，服务人员和服务对象左前方 1.5 米左右的位置行进。

#### 4. 待命距离

待命距离是服务人员在服务对象尚未传唤自己、要求自己为之提供服务时，须与对方自觉保持的距离。在正常情况下，它应当是在3米之外。

#### 5. 信任距离

信任距离是服务人员为了表示自己与服务对象的信任，同时也是为了使对方对服务的浏览、斟酌、选择或体验更为专心致志而采用的一种距离。即离开对方而去，从对方的视线中消失。

### （三）热情服务无干扰

服务人员在向服务对象提供热情服务时，必须同时具有对对方无干扰的意识，实际上就是要求服务人员在服务过程之中务必谨记需热情有度。所谓热情有度，主要是指服务人员在为服务对象热情服务时，务必要把握好热情的具体分寸。

#### 知识拓展

热情有度分别从语言、表情和举止中体现

##### 一、有度的语言

除了以常规礼貌用语，向服务对象主动致以友善的问候之外，一般不宜再多此一举地对对方多言多语。否则，就会产生负面影响，对对方形成一定的干扰。

（1）不当的征询——动辄询问服务对象：“您需要什么？”假如对方在语言、表情、动作上均无此种要求时，服务人员其实是不应该主动进行询问的。

（2）不当的邀请——当一位客人在一家店铺门口驻足时，想不想进去看一看，完全是其个人自由。如此刻对其主动相邀，会扰乱对方的思绪。

（3）不当的推介——服务内容新不新，价格公道与否，服务对象自己对此完全是心明眼亮的。服务人员上前推荐介绍就毫无必要了。

##### 二、有度的表情

在人际交往中，表情通常亦被人们视为一种信息传播与交流的载体。服务人员在向服务对象进行服务时，有必要对自己的表情自觉地进行适当的调控，以便更为准确、适度地向对方表达自己的热情友好之意。

（1）不佳的眼神——在服务过程之中，服务人员要注意好自己的眼神。斜视、俯视、藐视、久视都是要避免的。

（2）不佳的笑容——在服务过程之中，服务人员还要注意好自己的笑容。真正的微笑是一种内心活动的自然流露，即是一种心笑，应当来自人的内心深处，体现一个人的内心深处的真、善、美。

##### 三、有度的举止

服务人员在为服务对象提供服务时，一定要切记对自己的举止有所克制。下列四种情况都有可能干扰对方的举止，理当严禁。

(1) 不卫生的举止——当着服务对象的面，对自身进行诸如擤鼻涕、挖鼻孔、掏耳朵之类的卫生清理，或者随意用自己的手以及其他不洁之物接触服务对象所用之物，都属于不卫生的举止。

(2) 不文明的举止——工作人员的某些不文明的举止，例如，当众脱鞋、更衣、提裤子、穿袜子等均属于不文明的举止。

(3) 不敬人的举止——对服务对象指指点点，甚至拍打、触摸、拉扯、追逐、堵截对方，显得非常失敬于对方。

(4) 不负责任的举止——有些服务人员未经服务对象同意，便一厢情愿地将自己正在销售的商品或说明书硬塞到对方的手中，这是一种强加于人的不负责任的表现。