

导游实务指导：导游人员的礼节礼貌 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_AE_9E_E5_c34_39685.htm

所谓礼貌礼仪是指在一定社交场合人们的行为准则和交往规范，它广泛存在于人类生活的各个方面。作为一名导游员讲究礼节礼貌有助于树立良好的形象；如果导游员在旅游者心中树立起良好的形象，他就有将旅游者团结在自己的周围的可能；如果旅游者信任导游员，他们就会帮助导游员解决困难，正确对待旅游活动中出现的问题和矛盾，积极配合、协助导游员顺利完成整个导游过程。良好的形象具体表现如何呢？

一、导游人员服饰礼仪

（一）着装的基本原则 首先，衣着打扮要整齐清洁。第二，衣服要妥贴合身。第三，凡穿戴大衣、风衣、帽子，进入室内应及时脱下；第四，任何时候不能在宾客面前整理衣裤，脱鞋脱袜，化妆、补妆更应回避。

（二）着装的配色原则

（三）着装的“TOP”原则 “TOP”是英语“time”“occasion”、“place”三个词的缩写形式，意思是时间、地点、和场合。“TOP”原则要求人们着装因时间、地点和场合的不同而作出相应的调整。

二、服饰的类别

（一）制服

（二）便服

（三）西服

（四）鞋袜

三、仪容卫生

（一）发型 女士的发型要符合美观、大方、整洁、实用的原则，要与脸型、体形、年龄相协调。从事旅游行业的女士发型应该是活泼开朗、朝气蓬勃、干净利落、持重端庄。切不可把头发染成红色或多色，并佩戴色泽鲜艳的发饰。从事旅游工作的男士鬓发不能盖过耳部，头发不能触及后衣领，也不允许烫发和染发。

（二）面部化妆 对于导游人员来讲，化妆要少而精

，要强调和突出本身所具有的自然美部分，一般以浅妆、淡妆为佳，不能浓妆浓抹，还要避免使用气味浓烈的化妆品。

（三）口腔 个人保持口腔清洁是讲究礼仪的先决条件。导游人员在上班前不要喝酒，不要吃有刺激性的异味食物，以免引起客人的反感。（四）鼻腔：要经常清理鼻腔，修剪鼻毛。（五）手指甲 导游人员要随时清理双手，要经常修剪和洗刷指甲。导游人员不应留有长指甲，也不能涂用色彩鲜艳的指甲油。（六）公共卫生 每个人都应养成不随地吐痰，不乱扔果皮纸屑的良好习惯。在他人面前剔牙齿、挖耳朵、掏鼻孔、打哈欠、搔痒、脱鞋袜等都是不礼貌的行为。咳嗽和打喷嚏时，应用手帕捂住口鼻，不能面对他人，而且要尽量减小声音。（七）饮酒 在公共场所喝酒，千万不要猜拳行令，粗野放肆，既干扰别人也损害自己的形象。在旅游涉外活动中，导游人员应尽量不喝酒或少喝酒，饮酒时酒量不能超过自己酒量的1/3，以免酒后失态，影响工作。（见案例2）

四、导游人员的言谈举止（一）礼貌用语 1、礼貌用语的基本要求（1）使用礼貌用语首先态度要诚恳。（2）使用礼貌用语要谦逊文雅，尽量使用敬语。（3）导游人员在接待宾客过程中要努力做到声音优美、动听、语言标准、咬字清晰、音量适度，要使听者感到亲切自然。（4）针对不同年龄和性别、不同场合和对象，灵活而适当地使用不同用语，有利于沟通和理解，从而避免矛盾的产生或可使矛盾得到缓解。

（附：补充说明材料1） 2、常用的礼貌用语（1）称呼语（2）问候语（3）应答语 [1] [2] [3] [下一页] 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com