

丽嘉酒店礼仪培训教材人力资源管理考试 PDF转换可能丢失  
图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/518/2021\\_2022\\_\\_E4\\_B8\\_BD\\_E5\\_98\\_89\\_E9\\_85\\_92\\_E5\\_c37\\_518297.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/518/2021_2022__E4_B8_BD_E5_98_89_E9_85_92_E5_c37_518297.htm)

一、礼节、礼貌常识

1、礼节：是人们日常生活中，特别是在交际场合中，相互之间问候、致意、祝愿、慰问以至于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。

2、礼貌：是人與人之间接触交往中相互表示尊重和友好的行为，它体现了时代的风尚和人们的道德品质，体现了人们的文化素质和文明程度。

二、人际交往中的礼貌修养

1、修养：一个人在道德学问、纪律等方面，通过自己的刻苦学习，艰苦的磨练，以及陶冶，逐渐使自己具备某一方面的素质和能力。

2、礼貌修养：专指一个人在待人接待方面的素质和能力。

3、培养礼貌修养的途径

A 有德才能有礼貌修养

B 自觉学习礼节、礼貌方面的知识

C 广泛学习科学文化知识，使自己的文化知识丰富起来。

D 积极参加社交活动，在实践中养成礼貌待人的习惯。

三、基本礼节：主要体现在语言和行动两方面

1、体现在语言上的礼节

A 称呼礼节：指服务接待人员在日常工作中与宾客交谈时或沟通信息时，恰当使用的称呼。

B 问候礼节：指服务接待人员在日常工作中，根据时间、场合和对象用不同的礼貌语言向宾客表示亲切的问候和关心。

C 应答礼节：服务接待人员在回答客人问话时的礼节：1) 回答问话时要起立2) 在谈话时停下手里的一切工作，认真听他讲话。

3) 如果说得太快，应说“对不起”请再说一遍。

2、行动上的礼节

A 迎送礼节：指服务人员迎送宾客时的礼节：1) 确定迎送的规格2) 准确掌握客人到或离开的时间3) 介绍“自

己”的情况 B 操作礼节：服务人员的工作礼节：四、礼貌服务用语 1、服务员应自觉地使用礼貌服务用语，使用“五声”不用“四语”五声：送声、迎声、致谢声、问候声、歉声四语：蔑视语、斗气语、烦躁语、否定语 2、礼貌服务用语的基本特点 1) 言辞礼貌性（主要表现在敬语上）2) 措辞的修饰性不要使用“好象”“大概”等语言，使用婉转的语言回答，不直截了当的答复 3) 语言的生动性 4) 表达的随意性 注：礼貌用语的使用方法 1) 注意说话时的仪态 2) 注意选择词语 3) 注意语言简练，中心要突出 4) 注意语言、语调、语速 五、仪容、仪表、仪态 1、仪表、仪容 仪表：是包括人的容貌、服装和姿态，是一个精神面貌的外观体现 仪容：是人的容貌 2、仪表、仪容的意义 1) 它是员工的一项基本守则 2) 它是反应了企业的管理水平和服务水平 3) 它是满足宾客的需要 4) 一也是反应了员工的自尊、自觉 3、对于个人仪容、仪表的要求 1) 服装：一律穿同意制服，必须把鞋擦干净。 2) 修饰：每天化装等 3) 个人卫生方面 五勤：洗澡、理发、刮胡须、、刷牙、剪指甲 三要：工作前后洗手、大小便洗手、早晚要漱口 五不：不能在客人面前掏耳朵、不剔牙、不抓头皮、不打哈欠、不掏鼻孔 二注意：不吃有异味的食品、不打喷嚏、不咳嗽 4、仪态：是人在行为中的姿势和风度 5、仪态的内容 1) 正确的站立姿势 2) 正确的坐姿 3) 准确的步伐 4) 优美的动作 5) 适当的手势 6) 丰富的表情 6、一流的服务态度 服务：让对方考试#大&收集享受自己为他们完成某一项任务的行为 态度：人的举止神态、表现、对事情的看法和采取的行动令对方在感觉上感受到的。 1) 助人为乐，丰富的业务知识、技巧、技能 2) 要善于表达自己的能

力3) 要衬托出客人的光亮, 同事间要互相弥补 7、 对待客人的原则1) 客人是我们行列最主要的确定2) 他不是靠我们, 而是我们靠他们3) 客人是不会麻烦我们的, 我们的工作是为了让他们得到满意4) 客人是召唤我们, 对我们完善工作有利, 我们是服务于客人, 不是恩赐于客人。 5) 客人是我们行业中的一部分, 他不是外人6) 客人同我们一样, 是有血有肉有感情的7) 客人是带着愿望来的, 我们所做的一切就是为了让这些愿望实现8) 客人是我们事业的基础, 只有客人才能对我们辛劳之苦作出最重的评价。 "#F8F8F8" 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](http://www.100test.com)