

Contents 目录

模块一 绪 论

第一单元 旅游职业礼仪与服务提升

- 任务一 不知礼，无以立——认识旅游职业礼仪3
- 任务二 行于外，发于心——旅游职业礼仪与服务提升4

第二单元 旅游人际交往与服务提升

- 任务一 礼尚往来——关注旅游人际交往10
- 任务二 以心换心——旅游人际交往与服务提升12

模块二 旅游服务中的职业礼仪

第一单元 个人基本礼仪规范

- 任务一 自然靓丽具内涵——旅游服务人员仪表、仪容礼仪 ...19
- 任务二 举手投足皆学问——旅游服务人员仪态礼仪25
- 任务三 整洁端庄显气质——旅游服务人员服饰礼仪35

第二单元 个人基本礼仪训练

- 任务一 服务仪态训练40



任务二 服务手势训练50

第三单元 旅游服务人员常用交际礼仪

任务一 从容得体——称呼与介绍礼仪59

任务二 恰到好处——见面与告别礼仪65

任务三 缩小距离——沟通礼仪71

任务四 款语温言——电话礼仪75

第四单元 旅行社接待礼仪

任务一 笑迎四方客——导游员接待礼仪规范82

任务二 来者是朋友——旅行社接待礼仪规范89

任务三 旅行社接待礼仪训练94

第五单元 景区接待礼仪

任务一 靓丽风景线——景区讲解员接待礼仪规范125

任务二 窗口是名片——景区服务人员接待礼仪规范132

任务三 景区接待礼仪训练139

模块三 旅游服务中的人际交往

第一单元 旅行社服务中的人际交往

任务一 换位思考——旅行社服务中客我关系的建立153

任务二 合纵连横——旅行社服务中人际关系的维护158

任务三 旅行社服务中的人际交往训练168

第二单元 景区服务中的人际交往

任务一 四两拨千斤——景区服务中人际关系建立的技巧185

任务二 涓涓细流水——景区服务中客我关系的维护189

任务三 景区服务中的人际交往训练194

模块一

绪 论

- ◆ 第一单元 旅游职业礼仪与服务提升
- ◆ 第二单元 旅游人际交往与服务提升





第一单元

旅游职业礼仪与服务提升



任务要求

小马是旅游服务与管理专业的一名优秀学生。近期,他将进入顶岗实习阶段。凭借在校期间的优异表现和丰富的行业实践经验,他在实习面试中给天马旅行社的张经理留下了深刻印象。在旅行社的实地参观中,小马发现天马旅行社对职业礼仪的要求十分细致,张经理也一再强调旅行社各接待岗位的对客服务礼仪。小马意识到,服务礼仪甚至成了旅行社的一张名片。在岗前培训中,小马不仅要掌握具体的旅游服务礼仪知识,还要完成如下目标。



1. 了解旅游职业礼仪。
2. 理解旅游职业礼仪与服务提升的关系。



情景导入

走进旅行社

天马旅行社是当地的十强社之一,在服务质量标准化建设上卓有成效。小马和同学们在参观旅行社的过程中发现,天马的员工都有统一的着装,工作牌的佩戴也规范齐整,办公环境干净整洁。不管是在过道、电梯,还是在办公区域,都有员工对他们微笑并热情问候。旅行社的工作氛围让他们产生了想融入其中的感觉。



知识点睛

旅游服务服务人员的职业礼仪是企业形象的重要展示平台,更是向服务对象表达尊重的一种有效途径。旅行社员工的着装、办公环境、接待礼仪、工作

状态都会对游客的选择产生一定的影响。因为游客普遍认为，一名熟知职业礼仪并能得体运用职业礼仪的服务人员背后一定是一家管理规范、注重服务细节的优质旅行社。



任务一 不知礼，无以立——认识旅游职业礼仪

“不知礼，无以立也。”简单的一句话融汇了深刻的人生哲理。它告诉我们，不学会为人处世和待人接物的礼仪和方式，就难以有立身之本，从而对一个人的发展形成诸多障碍。礼仪即礼节和仪式，它是一个人内在修养和素质的外在表现。现代社会中，礼仪教育同样是社会精神文明建设的一个重要组成部分。

旅游服务行业是一个和各类型游客打交道的人际交往大平台。在旅游服务中，如果服务人员忽视职业礼仪的得体运用，就会在不经意间让游客对工作人员本人和所属企业产生负面印象，日积月累，便会对企业的发展造成不良影响。

因此，具备良好的职业礼仪素养是旅游专业学生将来求职及适应岗位需求的重要前提条件。

一、旅游职业礼仪的含义

旅游职业礼仪是指旅游服务人员在职业场所中应当遵循的一系列礼仪规范。旅游职业礼仪满足了现代旅游业发展对服务人员综合素质的迫切需要，它能够提升服务人员的职业形象，促使其熟练运用人际交往技巧，提升其综合素质，增强其工作能力和职业竞争力。旅游职业礼仪的含义还可以从以下两个方面来理解。

① 覆盖面

职业礼仪是一个人职业形象的外在表现，一名成功的职业人除了应具备扎实的专业能力外，还应具有良好的职业形象。旅游职业礼仪涉及衣着、交往、沟通等方面，包括社交礼仪、谈吐礼仪、求职礼仪等，覆盖面广。对于从事旅游服务工作的职业人来说，职业形象显得尤为重要。

② 影响力

旅游职业礼仪规范是旅游行业中客我间、同事间、企业间以建立和谐关系



为目的的、各种符合交往要求的行为准则和规范的总和，影响力大。另外，旅游职业礼仪规范处在不断地发展、完善之中，它受历史传统、交际场合、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响，既为人们所遵循，又为人们所革新。

二、旅游职业礼仪的特点

旅游职业礼仪具有以下三个特点。

(1) 规范性。规范性是旅游职业礼仪的首要特点。旅游服务中，礼仪的表现从语言到行为都有一套标准。

(2) 普遍性。从古至今，职业礼仪贯串于人们的一切交际活动中，并且普遍地被人们所接受。旅游职业礼仪贯串于旅游服务活动的各个环节，并且普遍地被旅游企业、旅游服务人员等所认可、接受。

(3) 多样性。旅游职业礼仪种类繁多，表现形式也多种多样。

三、旅游职业礼仪的作用

良好的旅游职业礼仪素养是旅游服务人员综合素养的体现。首先，它具有窗口作用，可以彰显旅游服务人员的综合素质，提升旅游企业的品牌效应。其次，它具有说服作用，可以让游客对服务人员产生良好的第一印象，从而对所属旅游企业建立信任感。再次，它具有营销作用，可以让游客对服务人员、旅游企业的专业度更加认可。最后，它具有区别作用，可以让相关服务人员和旅游企业在游客心目中建立鲜明的个性形象，并通过后续服务进行有效巩固。



任务二 行于外，发于心——旅游职业礼仪与服务提升

旅游业是具有服务性质的综合性产业，服务人员的礼仪水平在某种程度上决定着旅游业的接待水平。

一、旅游接待服务业的共同属性

① 涉外性

旅游服务人员在旅游接待服务工作中会接触大量的外国游客。服务人员不仅代表着旅行社、景区的形象，而且代表着旅游目的地服务质量。因此，服务人员在服务中要向外国游客全面展示中国旅游服务人员的综合人文素养，使

其对中国的历史、文化、社会发展和建设成就有更深入的了解。从这个意义上讲,旅游服务人员在向外国游客提供服务的同时,又肩负着“民间大使”的重任。

② 独立性

旅游接待服务中的导游服务、景区讲解服务等岗位的人员经常要独当一面。在整个旅游活动过程中,导游员与游客朝夕相处,并合理安排他们的行、游、住、食、购、娱等方面,独立地提供不同的服务。特别是回答游客提出的政策性很强的问题或处理突发性事故时,导游员常常要当机立断、独立决策,事后才能向领导和有关方面汇报。

同时,导游讲解的独立性也很强。因为在同一景点,导游员要根据不同旅游者的个性,因人、因地灵活服务,以满足他们的需求。

③ 脑力、体力高度结合

旅游接待服务是一项脑力劳动与体力劳动高度结合的服务性工作。一方面,由于旅游专题活动涉及面广,所以接待人员尤其是导游人员更应具备丰富而广博的知识。比如,除了熟悉有关工作程序外,导游员还必须具有一定的政治、经济、历史、地理、天文、宗教、民俗、建筑、心理学、美学、礼仪等方面的基础知识,必须了解我国当前的大政方针和旅游业的发展状况及有关的政策法规。同时,他们还要了解客源国(或地区)的政治倾向、社会经济、风俗民情、宗教信仰、禁忌等。另一方面,在旅游旺季,接待人员往往会连轴转。尤其是导游,无论是严寒还是酷暑,他们都要长期在户外作业,体力消耗大,又常常无法正常休息。

④ 客观环境复杂

旅游接待服务具有极强的规范性,但同时也面临许多不确定性和未知性,客观要求复杂多变。因此,旅游服务人员必须具备应对各种突发情况的能力。

另外,旅游接待人员常年直接接触各方游客,直接面对各式各样的意识形态、政治观点、文化观点、价值观念,有时还会面对金钱、利益、地位的诱惑,直接面对精神污染的机会更多。所以,身处这种氛围的服务人员需要具有高度的政治思想水平、坚强的意志和政治警惕性,始终保持清醒的头脑,防微杜渐,自觉抵制精神污染。

⑤ 跨文化性

旅游接待是传播文化的重要渠道,起着沟通和传播文明、为人类创造精神财富的作用。游客来自不同的国家和地区,他们对旅游目的地自然风景、人



文风景和民俗风情有着浓厚的兴趣。因此，旅游接待人员必须在各种文化差异中，甚至在各民族、各地区文化的碰撞中搭建文化沟通的桥梁，找到不同文化之间彼此理解的共同语言，减少文化接触中的负面冲撞，增加文化交融互补的机会。所以，旅游接待服务中，文明礼仪就是一座世界通用的文化沟通桥梁。

二、服务礼仪是旅游接待服务的重要质量标志

现代旅游业作为具有强大生命力的朝阳产业，同时也是“窗口行业”。改革开放以来，随着我国物质文化的高速发展，旅游业的硬件设施趋于完善，人们对精神层次的需求水平不断提高。很多旅游企业开始注重软实力的竞争，集中表现为向旅游消费者提供优质的服务。

旅游职业礼仪是旅游服务的灵魂，要提供优质的旅游服务，首先就要认识到礼仪在旅游业中的重要性。

① 礼是传承

礼仪作为中华民族传统文化的内核和基本内容，在旅游活动中应得到更好的传承和发扬。注重礼仪在旅游业中的重要性，要求旅游服务人员了解和应用旅游职业礼仪知识，这对弘扬和传播中华礼仪文化、向世界各国展示中华民族的精神风貌都是极为重要的，同时也能够塑造良好的国际形象。

② 礼是纽带

礼仪作为旅游服务行业的灵魂，能够推动旅游业的可持续发展。礼仪是各种交流和交往必不可少的“通行证”。而旅游业是各种交流和交往的纽带，它重视基本礼仪实践，同时在实际工作中又进一步发展、提升着礼仪文化，从而真正做到“取其精华，去其糟粕”，形成科学合理的、独具行业特色的旅游职业礼仪。

③ 礼是保证

礼仪是优质服务的可靠保证，能够提高旅游企业的市场竞争力。旅游业具有生产和消费不可分离的特点，即旅游消费、生产、交换在时间和空间上是统一的，这就对旅游服务人员的礼仪修养提出了更高的要求。在旅游活动中，每一位游客都希望得到舒适、温馨的感受，而礼貌周到的服务会使游客产生宾至如归的感觉，使旅游企业获得良好的口碑。

④ 礼是助力

礼仪是每个旅游服务人员生存和发展的需要，它能有效提升个人修养和职业素养。旅游服务人员学习和掌握礼仪知识，不仅能够塑造良好的个人形象，

形成良好的行为规范和生活准则，还能在激烈的社会竞争中赢得尊重和机会，更好地在工作中实现自我价值和职业目标。

任务小结

旅游职业礼仪是一扇窗，它可以提升旅游服务人员的职业形象，优化其综合素质，提升其职业竞争力。旅游职业礼仪具有规范性、普遍性、多样性的特点。旅游业是具有服务性质的综合性产业，旅游职业礼仪是旅游服务的灵魂。得体地运用旅游职业礼仪能使旅游服务人员与游客更快地相识、相知，进而使旅游服务人员和旅游企业在激烈的市场竞争中获得游客的认可和信赖。

任务检测

（一）基础检测

1. 旅游职业礼仪的主要特点是_____、_____、_____。
2. 旅游接待服务业的共同属性是_____、_____、_____、_____、_____。
3. 为什么说服务礼仪是旅游接待服务的重要质量标志？

（二）拓展检测

收集礼仪提升旅游接待服务口碑的案例，以小组为单位制作“礼仪与服务”主题小报。

相关链接

一、《导游服务规范》（GB/T15971—2010）中关于“导游员职业形象”的要求

1. 仪容仪表

导游员应仪表端庄，并按照旅行社的要求着装。服装要整洁、大方、得体。

2. 仪态

导游员应表情稳重自然，态度和蔼诚恳、富有亲和力，言行有度，举止符合礼仪规范。



二、《旅游景区讲解服务规范》（LB/T014—2011）中关于“讲解员仪容仪表”的要求

❁ 着装整洁、得体；有着装要求的景区，也可根据景区的要求穿着工作服或指定服装。

❁ 饰物佩戴及发型，以景区的原则要求为准；女讲解员一般以淡妆为宜。

❁ 言谈举止应文明稳重，自然而不做作。

❁ 讲解活动中可适度使用肢体语言，且力避无关的小动作。

❁ 接待游客热情诚恳，并符合礼仪规范。

❁ 工作过程中始终做到情绪饱满，不抽烟或进食。



拓展资料

1. 金正昆. 职场礼仪 [M]. 北京：中国人民大学出版社，2008.
2. 金正昆. 服务礼仪教程 [M]. 4 版. 北京：中国人民大学出版社，2014.