

# 现代服务礼仪

## 案例分析

# 全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

## 招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元



**【授课方式】** 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课（远程函授+教学电子光盘自修+网络学院持续视频学习）



**【颁发证书】** 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》;
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》;



## 【证书说明】

1. 证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
2. 毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明；。



## 【学习期限】

3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



## 【收费标准】

全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是职业经理人首选的学习方式。



## 【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



## 【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习（专家、顾问24小时接受在线咨询，第一时间回答学员的提问和咨询）



## 【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



## 【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



## 【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



## 【咨询电话】

0451——88723232



## 【咨询教师】

王海涛 王耀辉 郑毅



## 【报名须知】

- 1、报名时请直接邮寄4张2寸免冠近照（要求蓝色背景）和一张身份证复印件
- 2、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 [xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) 或者传真至0451—88342620
- 3、交费后及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



## 【报名地址】

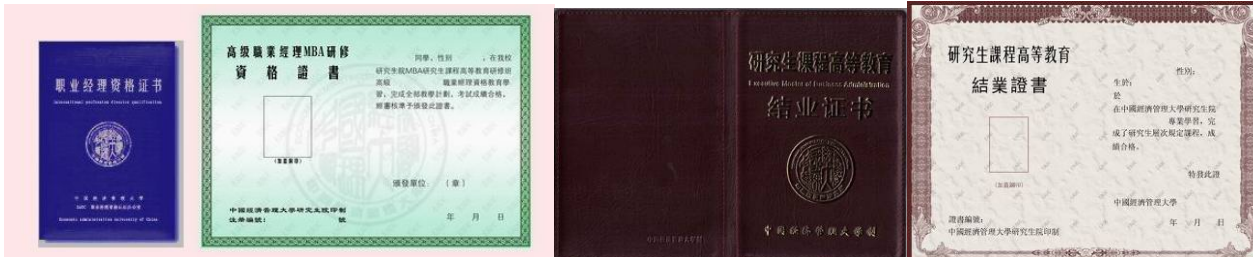
哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室美华教育（ 邮政编码：150020）



## 【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



## 【学费缴纳方式】

方式一	邮局邮寄	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 邮政编码：150020
方式二	学校帐号	学校帐号：184080723702015 开户银行：哈尔滨银行龙江支行 企业户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校
方式三	交通银行 (太平洋卡)	帐号：40551220360141505 户名：王海涛 开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄 (存折)	帐号：602610301201201234 户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
方式五	中国工商银行 (存折)	帐号：3500016701101298023 户名：王海涛 开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行

可以选择任意一种方式缴纳学费，建议使用第五种方式（中国工商银行，比较方便快捷）收到学费的当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材和考试问卷。



**认证系列：**高级职业经理资格认证、人力资源总监、营销经理、财务总监、企业培训师、酒店经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、市场总监、营销策划师等学习认证系列。

**颁发双证：**通用高级经理资格证书 + MBA 高等教育研修结业证书 (含 2 年全套学籍档案)

**证书说明：**证书全国通用、国际互认、电子注册，是提干、求职、晋级、移民的有效依据

**学习期限：**3 个月 (允许工作经验丰富学员提前毕业) **收费标准：**全部学费 **1280** 元

**学校网站：**[www.mhjj.net](http://www.mhjj.net) **报名电话：**0451-88723232 **咨询邮箱：**xchy007@163.com

**颁证单位：**中国经济管理大学

**承办单位：**中国教育培训网 美华管理人才学校

**全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效**

## 1. 永远微笑服务

早年希尔顿于1919年把父亲留给他的1.2万美元连同自己挣来的几千美元投资出去，开始了他雄心勃勃的经营旅馆生涯。当他的资产从1.5万美元奇迹般地增值到几千万美元的时候，他欣喜自豪的把这一成就告诉母亲，母亲却淡然地说：“依我看，你跟以前根本没有什么两样……事实上你必须把握比5100万美元更值铁的东西：除了对顾客忠诚之外，还要想办法使希尔顿旅馆的人住过了还想再来住，你要想出这样的简单、容易、不花本钱而行之久远的办法来吸引顾客。这样你的旅馆才有前途。”

母亲的忠告使希尔顿陷入迷惘：究竟什么办法才具备母亲指出的这四大条件呢？他冥思苦想不得其解。于是他逛商店串旅店，以自己作为一个顾客的亲身感受，得出了“微笑服务”准确的答案。它同时具备了母亲提出的四大条件。

从此，希尔顿实行了微笑服务这一独创的经营策略。每天他对服务员说的第一句话是：“你对顾客微笑了没有？”他要求每个员工不论如何辛苦，都要对顾客投以微笑。

1930年西方国家普遍爆发经济危机，也是美国经济萧条严重的一年，全美旅馆倒闭了80%。希尔顿的旅馆也一家接一家地亏损不堪，曾一度负债50亿美元。希尔顿并不灰心，而是充满信心地对旅馆员工说：“目前正值旅馆亏空，靠借债度日的时期，我决定强渡难关，请各位记住，千万不可把愁云挂在脸上，无论旅馆本身遭遇的困难如何，希尔顿旅馆服务员的微笑永远是属于顾客的阳光。”因此，经济危机中纷纷倒闭后幸存的20%的旅馆中，只有希尔顿旅馆服务员面带微笑。经济萧条刚过，希尔顿旅馆便率先进入了繁荣时期，跨入了黄金时代。

### 【分析】

众所周知的有美国“旅馆之主”之称的希尔顿，是世界上非常有名气的酒店业者，是国际酒店第一管理者，也是经营最长久的一个。在从1919年到1976年的57年时间里，美国希尔顿旅馆从一家店扩展到70家，遍布世界五大洲的各大城市，成为全球最大规模的旅馆之一。50年来，希尔顿旅馆生意如此之好，财富增加得如此之快，其成功的秘诀之一，就在于服务人员微笑的魅力。

## 2. “难不倒”的服务

香港丽晶酒店的礼宾服务在全香港五星级豪华酒店中是数一数二的佼佼者。丽晶礼宾部的主管考夫特先生说：如何关心客人，如何使客人满意和高兴是酒店服务最重要的事情。考夫特先生在1980年丽晶开业时就从事礼宾工作。多年来，每个到过丽晶，每个接受过考夫特先生亲自服务的客人无不为他提供的“难不倒”服务所折服。

一次，客人在午夜提出要做头发，考夫特先生和值班的几位酒店员工迅速分头忙着联系美容师，准备汽车，15分钟内就把美容师接到酒店，引入客人房内，客人感动地说这是奇迹。

又有一次，一对美国夫妻想到中国内地旅游，但要办签证，可他们只在动身的前一天才提出来。考夫特先生立即派一名工作人员直奔深圳，顺利地办完手续。他说：“时间这么紧，只有这个办法，因此，再累再苦也得去。”

有人问考夫特先生，如果有人要上等特殊年份的香槟酒，而酒店中没有怎么办？考夫特先生说：“毫无疑问，我要找遍全香港。实在满足不了客人，我会记下香槟酒的名称及年份，发传真去法国订购，并向客人保证，他下次再来丽晶时，一定能喝上这种香槟酒。

### 【分析】

当然，我们不可能完全像考夫特先生那样，也许我们的酒店也不具有这种条件。但是，这种做酒店服务所应该具备的全心全意为客人服务的精神和意识，是我们每个优秀员工都必

不可少的。

例如：某酒店前台迎送服务礼仪规定，“客人乘坐的车辆到达酒店时，要主动为客人开启车门，用手挡住车辆门框上沿，以免客人下车时碰到头部，并主动向客人招呼问好”。但是，如果遇到老年客人，下车时还需要携扶一下。携扶老人，酒店没有明文规定，但对于一心一意为客人服务的员工来说，又是应该想到的，应该做到的，这就是酒店礼仪的灵活运用，真情服务，也就是个性化服务。这些类似的服务可以增加客人的满意度，而客人的满意度会带来“客人的忠诚”，“客人的忠诚”会带来企业的获利和成长。

### 3. 一时的失误

有个大学毕业生小赵，分到某大酒店公关部，经过几年的艰苦奋斗，勤恳工作，被聘为科长。一次，酒店接待一位前来投资的大老板，经理把接待任务交给小赵，小赵认真准备，可是一不小心，客人主宾位弄错了，由于很忙，大家都未发现，等发现时已经迟了。结果这次投资项目告吹了，小赵也被调离了公关部。

#### 【分析】

主宾座次，这是礼仪问题，座位弄错，就是对客人的不尊敬。由此可见，也许这是一个很偶然的，很小的疏忽，但一不小心，就会因小失大。因此，酒店接待中，事无大小，都必须严格按照酒店礼仪的规则来处理，讲究接待艺术。

### 4. 待命的出租车

一次，某酒店的机场代表小汤从交易会接客人回酒店。途中，一位外国客人主动跟小汤闲聊，从闲聊中小汤得知客人想回酒店拿点东西，然后再乘出租车到××酒店找一位朋友。下车后，小汤马上为客人叫好出租车等待客人下来。当客人见到待命的出租车时，既感激又惊讶，因为他根本没有料到小汤会帮他叫好车等他下来，因此，他很高兴地连声向小汤道谢。两天后，客人要离开酒店了，他特意去跟小汤道别：“小姐，我今天要离开你们酒店了，非常感谢你，希望下次来的时候能再次见到你。”瞬时，小汤也惊讶了：自己只不过主动为客人做了些力所能及的小事，客人却记在心里，一阵喜悦和满足感使小汤露出了甜甜的笑容。从客人的反应来看，自己用心服务，为客人着想，得到了客人的认同和肯定。因此，她觉得干酒店这一行，虽然很辛苦，压力也大，但是只要肯付出的话，就会有收获的。

#### 【分析】

可见，我们不要忽视客人的每一句话、每一个问题和每一个小小的要求，只有付出过，才能有回报，才能在工作中寻找乐趣，乐在其中，达到双赢。

### 5. 重叠的菜盘

小李是某三星级酒店餐饮部的服务员。一次，有三个客人在酒店餐厅就餐，他们点了很多菜，其中的一道菜叫“海参扒肘子”。当最后一道菜上来时，小李发现餐桌上已经没有足够的空间可以放下新的菜品了，于是她不假思索就把新上的菜放在了客人吃的还剩一个肘子的海参扒肘子的餐盘上。其中一个客人发现后，半开玩笑地跟小李说：“小姐，我们这道菜还没有吃完，你怎么就把菜放到上面了？”小李当天的心情正好不好，听到客人说的话，更是不舒服，于是就顶了一句：“到这儿来吃饭，还在乎这么一个肘子吗？又不是没有钱。”本来开玩笑的一句话，经小李这么一说，客人笑意全无。于是，两个人就争吵了起来。客人觉得面子上很过不去，于是向餐厅经理投诉，小李受到经理的批评，向客人道歉。同时，酒

店只得又重新做了一盘海参扒肘子给客人。

### 【分析】

有位哲人说：“如果你赢了一场争吵，你便失去了一位朋友。”在酒店中，“如果服务员赢了客人，那无异于在客人脸上打了一耳光，把客人赶走。”在一流的酒店里，客人与酒店员工之间是很少发生摩擦的。一般而言，那里的员工都是有耐心，而且是有礼貌的。坐落在泰国首都曼谷的曼谷东方宾馆规定，任何一名酒店员工都不能与客人争吵，如果发现谁与客人争吵，立即解雇。所以该酒店的员工对待客人都彬彬有礼，态度和蔼，这为酒店赢得了声誉，树立了良好的形象，很多客人慕名专程远道而来。东方宾馆也因此被美国权威的《公共事业投资者》杂志评为“世界最佳饭店宾馆”。

## 6. 接电话技巧

某公司的毛先生是杭州某三星级酒店的商务客人。他每次到杭州，肯定会住这家三星级酒店，并且每次都会提出一些意见和建议。可以说，毛先生是一位既忠实友好又苛刻挑剔的客人。

某天早晨 8:00，再次入住的毛先生打电话到总机，询问同公司的王总住在几号房。总机李小姐接到电话后，请毛先生“稍等”，然后在电脑上进行查询。查到王总住在 901 房间，而且并未要求电话免打扰服务，便对毛先生说“我帮您转过去”，说完就把电话转到了 901 房间。此时 901 房间盼王先生因昨晚旅途劳累还在休息，接到电话就抱怨下属毛先生不该这么早吵醒他，并为此很生气。

总机李小姐的做法是否妥当？

### 【分析】

可能采用的做法

(1) 李小姐应该考虑到通话的时间，早上 8:00 是否会影响客人休息。

(2) 应迅速分析客人询问房间号码的动机，此时毛先生的本意也许并不是要立即与王总通话，而只想知道王总的房间号码，便于事后联络。在不能确定客人动机的前提下，可以先回答客人的问话，同时征询客人意见“王总住在 901 房，请问先生需要我马上帮您转过去吗？”必要时还可委婉地提醒客人，现在时间尚早，如要通话是否 1 个小时之后再打。这样做既满足了客人的需求，又让客人感受到了服务的主动性、超前性、周到性。

对酒店的启示

现代酒店管理崇尚规范化服务、超前服务，但如果违背了客人的本意，就说明服务还不到家，还不能让客人满意。

客人对服务的要求越来越高，服务永无止境。酒店全体员工都应该把“宾客至上”的服务宗旨落实到行动上；应站在客人的立场上，为宾客着想，认真揣摩客人的心理，服务到位，真正做到使客人满意。

## 7. 迟来的客人

2004 年五一期间，杭州几乎所有酒店的客房都爆满。5 月 1 日下午，前厅接待员小周接到该酒店某协议单位老总王先生的订房电话，因为王先生是常客，小周格外小心，把当时惟一的标准间留给他，并约定抵店是当晚 23:00。在这期间，有过许多客人来酒店找房，小周都婉言拒绝了。但直到 23:40，王总还未抵店。小周心想：也许王总不会来了，如果再不卖掉，24:00 以后就很难卖了。为了酒店的利益，小周将房间给了一位正在焦急等房的客人。24:00，王总出现在总服务台，并说因为车子抛锚而手机又没电，没有办法联系。一听说房间已经卖掉，他顿时发火，立即要求酒店赔偿损失，并声称要取消协议，以后不再安

排到这住。

小周左右为难，该怎么办呢？

#### 【分析】

可能采用的做法

(1)小周向客人解释，王先生是未按约定时间抵店，我们没有任何责任，无论如何只能表示爱莫能助。

此法显然不够灵活。从操作程序上看，这样并没有错，但要想做一个优秀的接待员，不仅仅是符合操作程序就没有责任了，而是要把事情处理的尽量完美，让客人明白你确实努力了。另外，此法没有把酒店的长期利益考虑进去。很可能就因为这次事件王总以后会取消与酒店所有的业务交往，并且可能向亲朋好友或合作伙伴做反面广告。另外，从心理学角度讲，不能直接指出客人的不是，哪怕是客人错了。

(2)向客人致歉，并立即电话联络其他酒店，为王总重新预订一间同档次的客房；尽量在酒店内部挖掘潜力解决。实在不行，向客人表示无能为力，并立即向大堂副理汇报，建议日后写一封致歉信给王总。

此办法较好。气愤的客人看到你如此不停地打电话到别的酒店为他联系住处，心理上会好受些。你已经做到仁至义尽，大堂经理知道此事后，也能理解你为酒店的利益所做的努力。

对酒店的启事

(1)酒店的操作程序要严谨而没有漏洞，要有一定的预见性。在本例中，订房时就该事先再三向客人强调当晚订房的困难和留房期限的严谨性，以便在后来处理问题时更主动。

(2)要有一定的语言技巧。语言是人与人之间最重要的交流工具，酒店工作者应使用特殊的酒店语言，扮演好不同于自己日常生活的角色。无论客人如何发火都应以一种职业的态度来对待。

明知不能解决问题，或只有微弱希望，也应在客人面前尽最大努力，让客人从心理上得到满足。而且在努力的过程中事情还有可能出现转机，那么酒店就成功地提供了一次超常服务，客人会对酒店多增加一份信任。

## 8. 已离店客人的包裹

某三星级酒店行李房在上午 10:00 收到了邮局送来的报纸、信和包裹。行李员小杨签收后立刻开始分发。在核对时发现 516 房张先生一个包裹，但张先生此时可能已经退房了。因为他昨天订的今天 10:30 登机的机票正是小杨送去的，而此时已经是 10:15 了。小杨当即询问了收银处，得知客人已在 9:00 退房离开了酒店。无奈他只好将此事报告上级。

此类事情该如何处理？

#### 【分析】

先到接待处查张先生有没有联络电话，若有，则打电话征求客人意见；若没有，因为已经知道客人乘坐的航班时间，应立即打电话与机场联络，尽力找到客人；如果致电机场也没有找到，就将包裹寄存于行李房，待一天以后如果没有客人电话或消息，就从客人入住登记表中查出客人地址，将包裹寄去，当然这是最没有办法的办法了。

给酒店的启示

(1)酒店每一位员工都应是酒店的主人，应该把酒店的声誉和自己紧紧联系起来，客人在店时服务好，客人离开酒店后，也应该在力所能及的情况下帮助他们，因为这种超值服务是提高酒店声誉与知名度的机会，能为酒店争取回头客或潜在客源创造良好条件。

(2)对客人遗留的物品或离店后收到的包裹不得丢弃或拖延处理，应及时与客人取得联系，按客人要求妥善处理。这是前厅服务中一个能给客人留下深刻印象的机会，应该珍惜并

提供成功服务。

## 9. 破损的餐具

一位翻译带领4位德国客人走进了西安某三星级饭店的中餐厅。入座后,服务员开始让他们点菜。客人要了一些菜,还要了啤酒、矿泉水等饮料。突然,一位客人发出诧异的声音。原来他的啤酒杯有一道裂缝,啤酒顺着裂缝流到了桌子上。翻译急忙让服务员过来换杯。另一位客人用手指着眼前的小碟子让服务员看,原来小碟子上有一个缺口。翻译赶忙检查了一遍桌上的餐具,发现碗、碟、瓷勺、啤酒杯等物均有不同程度的损坏,上面都有裂痕、缺口和瑕疵。翻译站起身把服务员叫到一旁说:“这里的餐具怎么都有毛病?这可会影响外宾的情绪啊!”“这批餐具早就该换了,最近太忙,还没来得及更换。您看其他桌上的餐具也有毛病。”服务员红着脸解释着。“这可不是理由啊!难道这么大的饭店连几套像样的餐具都找不出来吗?”翻译有点火了。“您别着急,我马上给您换新的餐具。”服务员急忙改口。翻译和外宾交谈后又对服务员说道:“请你最好给我们换个地方,我的客人对这里的环境不太满意。”经与餐厅经理商洽,最后将这几位客人安排在小宴会厅用餐,餐具也使用质量好的,并根据客人的要求摆上了刀叉。望着桌上精美的餐具,喝着可口的啤酒,这几位宾客终于露出了笑容。

### 【分析】

餐具的质量和清洁是餐前准备中应该重视的问题。餐具属于整个餐饮服务和餐饮产品的一部分,餐具的好坏直接关系到餐厅的服务水平。星级酒店对餐具的要求应该更高,绝不应该出现案例中的情况。为了避免因餐具的质量和清洁问题而引起客人不满,饭店的餐饮部门应注意:1. 与管事部加强联系,保证餐具的备份;2. 建立严格的检查制度,在客人用餐前检查餐具的质量、清洁情况,杜绝让有问题的餐具上桌;3. 对餐具的使用要分门别类。餐厅和餐饮活动的内容档次不同,餐具的等级和使用也不同;4. 对客人要求更换的有质量问题或清洁问题的餐具要尽量更换。

## 10. 靠窗的座位

玛格丽特是亚特兰大某饭店咖啡厅的引位员。咖啡厅最近比较繁忙。这天午饭期间,玛格丽特刚带几位客人入座回来,就见一位先生走了进来。“中午好,先生。请问您贵姓?”玛格丽特微笑着问道。“你好,小姐。你不必知道我的名字,我就住在你们饭店。”这位先生漫不经心地回答。“欢迎您光顾这里。不知您愿意坐在吸烟区还是非吸烟区?”玛格丽特礼貌地问道。“我不吸烟。不知你们这里的头盘和主菜有些什么?”先生问道。“我们的头盘有一些沙律、肉碟、熏鱼等,主菜有猪排、牛扒、鸡、鸭、海鲜等。您要感兴趣可以坐下来看看菜单。您现在是否准备入座了?如果准备好了,请跟我去找一个餐位。”玛格丽特说道。这位先生看着玛格丽特的情影和整洁、漂亮的衣饰,欣然同意,跟随她走向餐桌。“不,不,我不想坐在这里。我想坐在靠窗的座位,这样可以欣赏街景。”先生指着窗口的座位对玛格丽特说。“请您先在这里坐一下。等窗口有空位了我再请您过去,好吗?”玛格丽特在征求他的意见,在征得这位先生的同意后,玛格丽特又问他要不要开胃品,这位先生点头表示肯定。玛格丽特对一位服务员交代了几句,便离开了这里。当玛格丽特再次出现在先生面前告诉他窗口有空位时,先生正与同桌的一位年轻女士聊得热火朝天,并示意不换座位,要赶紧点菜。玛格丽特微笑着走开了。

### 【分析】

本例再次叙述了引位员服务的过程:1. 客人进店,引位员应主动上前打招呼。有些餐

厅在重大活动时还让引位员身披彩带列队欢迎客人，逐一向客人问好；2. 询问客人姓名并有礼貌地讲几句表示友好的话。询问客人姓名应尽量随和；3. 询问客人是坐在吸烟区还是非吸烟区；4. 引位员仪容仪表要端庄、衣着整洁，给宾客以良好印象；5. 要给客人安排他满意的座位。对宾客不满意的座位要了解原因，尽量予以调整。

## 11. 退掉的“清蒸鱼”

许先生带着客人到北京某星级饭店的餐厅去吃烤鸭。这里的北京烤鸭很有名气，客人坐满了餐厅。许先生一行径直走到餐桌前，入座后，许先生马上点菜。他一下就为8个人点了3只烤鸭、十几个菜，其中有一道“清蒸鱼”，由于忙碌，小姐忘记问客人要多大的鱼，就通知厨师去加工。不一会儿，一道道菜就陆续上桌了。客人们喝着酒水，品尝着鲜美的菜肴和烤鸭，颇为惬意。吃到最后，桌上仍有不少菜，但大家却已酒足饭饱。突然，同桌的小康想起还有一道“清蒸鱼”没有上桌，就忙催服务员快上。鱼端上来时，大家都吃了一惊。好大的一条鱼啊！足有3斤重，这怎么吃得下呢？“小姐，谁让你做这么大一条鱼啊？我们根本吃不下。”许先生边用手推了推眼镜，边说道。“可您也没说要多大的呀？”小姐反问道。“你们在点菜时应该问清客人要多大的鱼，加工前还应让我们看一看。这条鱼太大，我们不要了，请退掉。”许先生毫不退让。“先生，实在对不起。如果这鱼您不要的话，餐厅要扣我的钱，请您务必包涵。”服务小姐的口气软了下来。“这个菜的钱我们不能付，不行就去找你们经理来。”许先生气愤地说。最后，小姐只好无奈地将鱼撤掉，并汇报领班，将鱼款划掉。

### 【分析】

酒店的餐饮活动在任何情况下都应力求规范和标准。本例中，由于业务繁忙，点菜时服务员没有征得客人的同意就去加工鱼类的菜，结果造成失误。另外，她在出现11司\_题后强词夺理，想让客人承担损失，就更不应该了。针对这些情况，服务员在点菜服务中应注意：1. 搞清楚客人需要的酒水和菜品的规格、种类、加工方法及要求，不要自认为清楚了，而不去征求客人的意见；2. 有些菜品在加工前应进一步请客人确认，并让客人看到实物。有些餐厅将海鲜、菜品等直接向顾客展示，明码标价，让客人自己选择，从而减少了点菜中的麻烦；3. 点菜中出现错误时，不要强调理由，更不能与客人争执。如果确是客人的错误，应婉转解释，避免矛盾激化，并积极为客人着想，帮助其寻找解决的办法，把客人的损失降到最低。

## 12. 结 账

一个深秋的晚上，三位客人在南方某城市一家饭店的中餐厅用餐。他们在此已坐了两个多小时，仍没有去意。服务员心里很着急，到他们身边站了好几次，想催他们赶快结账，但一直没有说出口。最后，她终于忍不住对客人说：“先生，能不能赶快结账，如想继续聊天请到酒吧或咖啡厅。”

“什么！你想赶我们走，我们现在还不想结账呢。”一位客人听了她的话非常生气，表示不愿离开。另一位客人看了看表，连忙劝同伴马上结账。那位生气的客人没好气地让服务员把账单拿过来。看过账单，他指出有一道菜没点过，但却算进了账单，请服务员去更正。这位服务员忙回答客人，账单肯定没错，菜已经上过了。几位客人却辩解说，没有要这道菜。服务员又仔细回忆了一下，觉得可能是自己错了，忙到收银员那里去改账。当她把改过的账单交给客人时，客人对她讲：“餐费我可以付，但你服务的态度却让我们不能接受。请你马上把餐厅经理叫过来。”这位服务员听了客人的话感到非常委屈。其实，她在客人点菜和进餐的服务过程中并没有什么过错，只是想催客人早一些结账。

“先生，我在服务中有什么过错的话，我向你们道歉，还是不要找我们经理了。”服务员用恳求的语气说道。“不行，我们就是要找你们经理。”客人并不妥协。

服务员见事情无可挽回，只好将餐厅经理找来。客人告诉经理，他们对服务员催促他们结账的做法很生气。另外，服务员把账给多算了，这些都说明服务员的态度有问题。

“这些确实是我们工作上的失误，向大家表示歉意。几位先生愿意什么时候结账都行，结完账也欢迎你们继续在这里休息。”经理边说边让那位服务员赶快给客人倒茶。

在经理和服务员的一再道歉下，客人们终于不再说什么了，他们付了钱，仍面含余怒地离去了。

#### 【分析】

本例中的服务员在结账这个环节上犯了几个错误。其一，她不应该催促客人结账，这是很不礼貌的，很容易引起客人的不满；其二，她没有核对就把账单交给客人看，账目出差错后也没有及时反省，反而把错误推给了宾客，进而激化了矛盾；其三，她没有及时向客人道歉，没有通过更热情的服务来弥补这些过失，不得不让经理来出面。在经理只是以道歉的方法处理后，客人还是不满意地离开了。

此例告诉我们，在结账时，一定不要直接催促客人，要通过热情和耐心的服务提醒他们结账。如对客人说：“这么晚了，回去时一定要小心。请您少喝点酒，注意身体，回去后要早些休息。”另外，要有意核对账目，客人提出疑问后不要与其争辩，发现是自己的差错要虚心承认错误，并诚恳道歉。

### 13. 订房

正值秋日旅游旺季，两位外籍专家出现在上海某大宾馆的总台。当总台服务员小章（一位酒店专业实习生）查阅了订房登记簿之后，简单地向客人说：“已经有客人预订了708号房间，你们只能住一天就走。”客人们听了以后很不高兴：“接待我们的公司答应为我们预订时，曾问我们住几天，我们说打算住三天，怎么会变成一天了呢？”小章听了之后继续机械呆板地用没有丝毫变通的语气说：“我们没有错，你们有意见可以向合作公司提啊。”客人此时更火了：“我们要解决住宿问题，根本没有兴趣也没有必要去追究预订客房的差错问题。”正当僵局要形成之际，前厅值班经理及时赶到，他首先表明他是代表宾馆总经理来听取客人意见的，他先请客人坐下，再请客人慢慢地把意见说完，然后以抱歉的口吻说：“您提的意见是对的，眼下追究合作方的责任不是最主要的，这几天正处于旅游旺季，双人间的客房连日客满，我能不能先为您安排一处套房，请你们明后天继续在我们酒店做客，房价虽然高一些，但设备条件还是不错的，我们可以给您九折优惠。”客人们觉得值班经理的表现还是诚恳的、符合实际的，于是应允了。

没过几天，住在该宾馆的另外一位外籍客人要去南京办事，打算仍回这里住，在离店时要求保留房间。总服务台的另外一位服务员小李在答复客人时也不够策略，小李的话是：“客人要求保留房间，过去没有先例，这几天住房紧张，您就算是付几天的房费，我们也无法满足您的要求！”客人听后很不高兴地转向大堂副理处投诉。大堂副理请客人坐下，了解了事由后对客人说：“我理解您的心情，我们真诚地希望您重返我宾馆住宿。我建议您先把房间退掉，过几天您回上海前先打个电话给我，我一定优先照顾您入住我们宾馆，即使没有空房，我也将设法安排您改住他处。”

数日后，这位客人归来，大堂副理替他安排了一间楼层、方位比原来还要好的客房。当客人进入房间，看见特意为他摆放的鲜花时，不由得竖起大拇指。

#### 【分析】

1. 酒店是旅客之家，使他们没有漂泊感是酒店应该追求的目标，星级宾馆为了及时处

理客人投诉，设置大堂副理 / 大堂经理是必要的。

2. 当客人在心理上产生不快和恼怒时，店方主管人员首先要稳定客人情绪，倾听客人意见，以致歉语气婉转地加以解释，用协商的方式求得问题的解决。

要理解投诉客人希望得到补偿的心理，不但要使他们在身心方面得到慰藉，而且在物质利益方面也有所获取。当客人感到满意而又符合情理时，酒店的处理就算得上成功了。

## 14. 错误的数数法

2004 年 7 月 15 日，小王精神饱满地奔赴酒店，准备当天的旅游接待工作。小王笑容可掬地站在车门旁边迎候游客们上车，接着小王按惯例开始清点人数，“1、2、3、4……”小王轻轻地念着，同时用手指点数游客。游客很准时，没有迟到的。在旅游过程中，小王的旅游知识尽管很丰富，服务也很周到，但是他发现游客们还是有点不对劲。小王百思不得其解。随后，小王向经验丰富的导游员进行请教，才茅塞顿开。

### 【分析】

在导游讲解服务过程中，最忌讳导游员用手指点游客，这是对游客的极大的不尊敬。在清点人数时，可以采用默数的形式，即用目光进行清点，心里默记。

## 14. “左撇子”

顾小姐待人热情，工作出色，因而颇受重用。一次，公司派她和几名同事一道前往东南亚某国洽谈业务。可处事稳重、举止大方的顾小姐，竟由于行为不慎，招惹了一场不大不小的麻烦。

她和同事一抵达目的地，就受到东道主的热烈欢迎。在为他们特意举行的欢迎宴会上，主人亲自为这些来自中国的嘉宾每人都准备了一份礼物，以示敬意。轮到主人向顾小姐递送礼物之时，一直是“左撇子”的顾小姐不假思索，自然而然地抬起自己的左手去接。见此情景，主人神色骤变，非常不高兴地将它重重放在桌子上，随即理都不理顾小姐，扬长而去。

### 【分析】

跨国交往应该了解各国的礼仪禁忌，顾小姐就是因为不了解东南亚某国的礼仪禁忌而造成了宴会上的不快，在东南亚某些国家，是很忌讳用左手递东西和握手的。这个案例启示我们，在国际商务洽谈和境外旅游业务中需要了解世界各国各民族的基本情况、饮食起居、风俗习惯、礼貌礼节和禁忌等，以便在工作中尊重各民族的信仰、习俗和各种禁忌，这样才能融洽与业务伙伴的关系，树立我国良好的国际形象。

## 15. 女士优先

一次，英国一访华观光旅游团下榻北京国际会议中心大厦。一天，翻译小姐陪同客人外出参观，在上电梯的时候，一位英国客人请这位翻译小姐先上，可是这位小姐谦让了半天，执意要让客人先行。事后这些客人抱怨说：“他们在中国显示不出绅士风度来，原因是接待他们的女士们都坚持不让他们显示。”比如，上下汽车或进餐厅时，接待他们的女士们坚持让他们先走，弄得他们很不习惯，甚至觉得受了委屈。虽然我方人员解释，中国是“礼仪之邦”，遵循“客人第一”的原则，对此解释他们也表示赞赏，但对自己不能显示绅士风度仍表示遗憾。

### 【分析】

每个民族都有自己特有的精神特征，而每一种精神特征都必然蕴藏着特定的文化内涵及

其形成这种精神特征的历史根源，说到英国，首先会想到的是他们的绅士风度。绅士风度的最大特征就是：conservation(保守)，politeness(礼貌)以及 showing respect to females(尊重女士)。绅士风度典型表现在男人对女人的尊重上。女士优先是行事的最高准则。出席一个宴会，下汽车时为女士打开车门，扶其下车；乘电梯时女士先行；就座时替女士拉出椅子等等。而在“礼仪之邦”的中国，把客人放在第一的位置是中华民族交往礼仪的优良传统，在本案例中，双方都遵循了自己的礼仪规范，造成客人遗憾的原因是中西文化冲突，实际交往中这种情况可以依当时情景适当调整，以双方都感到适宜为好。

## 16. 小姐？太太？

有一位先生为外国朋友订做生日蛋糕。他来到一家酒店的餐厅，对服务员小姐说：“小姐，您好，我要为一位外国朋友订一份生日蛋糕，同时打一份贺卡，你看可以吗？”小姐接过订单一看，忙说：“对不起，请问先生您的朋友是小姐还是太太？”这位先生也不清楚这位外国朋友结婚没有，从来没有打听过的，他为难地抓了抓后脑勺想想，说：“小姐？太太？一大把岁数了，太太。”生日蛋糕做好后，服务员小姐按地址到酒店客房送生日蛋糕。敲门后，一女子开门，服务员有礼貌地说：“请问，您是怀特太太吗？”女子愣了愣，不高兴地：“错了！”服务员小姐丈二和尚摸不着头脑，抬头看看门牌号，再回头打个电话问那位先生，没错，房间号码没错。再敲一遍，开门，“没错，怀特太太，这是您的蛋糕”。那女子大声说：“告诉你错了，这里只有怀特小姐，没有怀特太太！”啪一声，门被大力关上了。

### 【分析】

在这个案例中，服务员在没有搞清客人是否结婚的前提下，不能凭推测去称呼客人“太太”。在西方，“女士”是对成年女性的通称，一般冠以她自己而非丈夫的姓名；“夫人”、“太太”是称呼已婚女性，冠以丈夫的姓名或丈夫的姓以及她自己的名；已离婚的妇女可冠以她自己的姓名或前夫的姓以及她自己的名，而不能仅用前夫的姓；成年而未婚的女子称“小姐”，冠以她的姓名；而对于不了解其婚姻状况的女子可泛称“小姐”或“女士”，已婚的女性被别人称作“小姐”时，会愉快地接受这一“误称”。这些称呼之前也可以冠以职称、头衔。

## 17. “女士优先”应如何体现

在一个秋高气爽的日子里，迎宾员小贺，着一身剪裁得体的新制衣，第一次独立地走上了迎宾员的岗位。一辆白色高级轿车向饭店驶来，司机熟练而准姿势，并目视客人，礼貌亲切地问候，动作麻利而规范、一气呵成。确地将车停靠在饭店豪华大转门的雨棚下。小贺看到后排坐着两位男士、前排副驾驶座上坐着一位身材较高的外国女宾。小贺一步上前，以优雅姿态和职业性动作，先为后排客人打开车门，做好护顶关好车门后，小贺迅速走向前门，准备以同样的礼仪迎接那位女宾下车，但那位女宾满脸不悦，使小贺茫然不知所措。通常后排座为上座，一般凡有身份者皆在此就座。优先为重要客人提供服务是饭店服务程序的常规，这位女宾为什么不悦？小贺错在哪里？

### 【分析】

在西方国家流行着这样一句俗语：“女士优先”。在社交场合或公共场所，男子应经常为女士着想，照顾、帮助女士。诸如：人们在上车时，总要让妇女先行；下车时，则要为妇女先打开车门，进出车门时，主动帮助她们开门、关门等。西方人有一种形象的说法：“除女士的小手提包外，男士可帮助女士做任何事情。”迎宾员小贺未能按照国际上通行的做法先打开女宾的车门，致使那位外国女宾不悦。

## 18. 维护好个人形象

郑伟是一家大型国有企业的总经理。有一次，他获悉有一家著名的德国企业的董事长正在本市进行访问，并有寻求合作伙伴的意向。他于是想尽办法，请有关部门为双方牵线搭桥。

让郑总经理欣喜若狂的是，对方也有兴趣同他的企业进行合作，而且希望尽快与他见面。到了双方会面的那一天，郑总经理对自己的形象刻意地进行一番修饰，他根据自己对时尚的理解，上穿茄克衫，下穿牛仔裤，头戴棒球帽，足蹬旅游鞋。无疑，他希望能给对方留下精明强干、时尚新潮的印象。

然而事与愿违，郑总经理自我感觉良好的这一身时髦的“行头”，却偏偏坏了他的大事。郑总经理的错误在哪里？他的德国同行对此有何评价？

### 【分析】

根据惯例，在涉外交往中，每个人都必须时时刻刻注意维护自己形象，特别是要注意自己正式场合留给初次见面的外国友人的第一印象。郑总经理与德方同行的第一次见面属国际交往中的正式场合，应穿西服或传统中山服，以示对德方的尊敬。但他没有这样做，正如他的德方同行所认为的：此人着装随意，个人形象不合常规，给人的感觉是过于前卫，尚欠沉稳，与之合作之事当再作他议。

## 19. 礼仪礼貌周

1996年3月1日，在宁波东港大酒店员工餐厅的通道上，一位二十来岁的姑娘，肩上斜套着一块宽宽的绸带，上面绣着：礼仪礼貌规范服务示范员。每当一位员工在此经过，示范员小姐便展露微笑问候致意。餐厅里，喇叭正在播放一位女员工朗诵的一篇描写饭店员工文明待客的散文诗。不一会儿，另一位员工在广播中畅谈自己对礼仪礼貌的认识和体会。原来东港大酒店正在举办“礼仪礼貌周”，今天是第一天。

东港大酒店自被评为四星级饭店以后，一直处于营业的高峰期，个别员工过于劳累，原先的服务操作程序开始有点走样，客人中出现了一些关于服务质量的投诉，饭店领导觉察到这一细微变化后，抓住苗头进行整改，在员工中间开展“礼仪礼貌周”活动。“礼仪礼貌周”定于每月的第一周，届时在员工通道上有一位礼仪礼貌示范员迎送过往的员工，每天换一位示范员，连总经理们都轮流充当服务员，在员工中引起很大反响。为配合“礼仪礼貌周”，员工餐厅在这一周利用广播媒介，宣传以礼仪礼貌为中心的优质服务，有发言，有表演，有报道和介绍，内容生动活泼，形式丰富多彩，安排相当紧凑，员工从中获得很大启迪和教育。饭店同时在员工进出较频繁的地方张贴照片，宣传文明服务的意义，示范礼仪礼貌的举止行为，介绍礼仪礼貌方面表现突出的员工。

1996年5月1日，又一个“礼仪礼貌周”开始了。一月一度的“礼仪礼貌周”活动在东港大酒店已成为一项雷打不动的制度，整个饭店的礼仪礼貌水平大大提高。

### 【分析】

礼仪礼貌是饭店服务质量的集中体现。有些饭店一味追求经济效益，在营业情况较理想之时，往往会忽视服务质量。四星级的东港大酒店就不一样，生意红火时更加注重服务质量。“礼仪礼貌周”就是在客房率和餐饮上座率居高不下时推出的。

每月第一周作为“礼仪礼貌周”在饭店内开展这样的活动，有助于使礼仪礼貌意识在员工头脑中牢牢扎根，通过不断的强化活动，使讲究礼仪礼貌成为员工的一种自觉行为。另一方面，饭店领导以身作则示范礼仪礼貌，这对广大员工是一股强大的鞭策力。再则，在这个活动期间，通过视觉和听觉等方面的刺激，强化礼仪礼貌意识，其效果必将胜过单纯的课堂教育或培训。

## 20. 别开生面的开业典礼

1998年8月8日，是北方某市新建云海大酒店隆重开业的日子。

这一天，酒店上空彩球高悬，四周彩旗飘扬，身着鲜艳旗袍的礼仪小姐站立在店门两侧，她们的身后是摆放整齐的鲜花、花篮，所有员工服饰一新，面目清洁，精神焕发，整个酒店沉浸在喜庆的气氛中。

开业典礼在店前广场举行。

上午11时许，应邀前来参加庆典的有关领导、各界友人、新闻记者陆续到齐。正在举行剪彩之际，天空突然下起了倾盆大雨，典礼只好移至厅内，一时间，大厅内聚满了参加庆典人员和避雨的行人。典礼仪式在音乐和雨声中隆重举行，整个厅内灯光齐亮，使得庆典别具一番特色。

典礼完毕，雨仍在下着，厅内避雨的行人，短时间内根本无法离去，许多人焦急地盯着厅外。于是，酒店经理当众宣布：“今天能聚集到我们酒店的都是我们的嘉宾，这是天意，希望大家能同敝店共享今天的喜庆，我代表酒店真诚邀请诸位到餐厅共进午餐，当然一切全部免费。”霎时间，大厅内响起雷鸣般的掌声。

虽然，酒店开业额外多花了一笔午餐费，但酒店的名字在新闻媒体及众多顾客的渲染下却迅速传播开来，接下来酒店的生意格外红火。

### 【分析】

开业典礼是企业的大喜日子，是气氛热烈而又隆重的庆祝仪式，既表明企业对此项活动庄重、严妙的态度，又可借此扩大企业的社会影响，提高企业的知名度和美誉度。该酒店的经理借开业典礼之机请进避雨的行人，共享开业的喜庆，借此树立企业形象，收到了意想不到的效果。这一举动很好地体现了该酒店经理的组织能力、社交水平及文化素养，是企业发展的第一个里程碑。

## 21. 礼宾次序安排

1995年3月在丹麦哥本哈根召开联合国社会发展世界首脑会议，出席会议的有近百位国家元首和政府首脑。3月11日，与会的各国元首与政府首脑合影。照常规，应该按礼宾次序名单安排好每位元首、政府首脑所站的位置。首先，这个名单怎么排，究竟根据什么原则排列？哪位元首、政府首脑排在最前？哪位元首、政府首脑排在最后？这项工作实际上很难做。丹麦和联合国的礼宾官员只好把丹麦首脑（东道国主人）、联合国秘书长、法国总统以及中国、德国总理等安排在第一排，而对其他国家领导人，就任其自便了。好事者事后向联合国礼宾官员“请教”，答道：“这是丹麦礼宾官员安排的。”向丹麦礼宾官员核对，回答说：“根据丹麦、联合国双方协议，该项活动由联合国礼宾官员负责。”

### 【分析】

国际交际中的礼宾次序非常重要，在国际礼仪活动中，如安排不当、或不符合国际惯例，就会招致非议，甚至会引起争议和交涉，影响国与国之间的关系。在礼宾次序安排时，既要做到大体上平等，又要考虑到国家关系，同时也要考虑到活动的性质、内容、参加活动成员的威望、资历、年龄，甚至其宗教信仰、所从事的专业以及当地风俗等。礼宾次序不是教条，不能生搬硬套，要灵活运用、见机行事。有时由于时间紧迫，无法从容安排，只能照顾到主要人员。上例就是灵活应用礼宾次序的典型案列。

## 22. 宗教习俗

20世纪80年代，中国的女排三连冠。一家对外的画报用女排姑娘的照片作封面，照片上的女排姑娘都穿着运动短裤。阿拉伯文版也用了，结果有些阿拉伯国家不许进口。

【分析】伊斯兰教认为，男子从肚脐至膝盖，妇女从头至脚都是羞体，外人禁止观看别人羞体，违者犯禁。因此，穆斯林妇女除了穿不露羞体的衣服外，还必须带盖头和面纱，这项规定至今在有些穆斯林国家（如沙特阿拉伯、伊朗等）仍然施行。

## 23. 民族习俗

有个酒店住入了一少数民族团体，团体中美丽的少女们都各戴着一个很漂亮的鸡冠帽。有个酒店男员工与之混熟了一点后，出于好奇，用手摸了一下一位少女的帽子，结果弄到族长那里去，族长以为男员工爱上了那位少女，向她求婚。后经酒店领导出面调解，二者以兄妹相称。

### 【分析】

在历史上这个少数民族曾在—夜里受到外族的入侵，恰巧—公鸡鸣叫，唤醒了人们，才免去了一次灭族之灾。以后，为了纪念这只公鸡，村里美丽的少女都戴上鸡冠帽，男子—触摸就表示求婚。因此在与少数民族的交际中，应了解并尊重少数民族的风俗习惯，不做他们忌讳的事，这样才有利于各民族之间平等友好的交往。

## 24. 国别习俗

国内某家专门接待外国游客的旅行社，有一次准备在接待来华的意大利游客时送每人—件小礼品。于是，该旅行社订购制作了一批纯丝手帕，是杭州制作的，还是名厂名产，每个手帕上绣着花草图案，十分美观大方。手帕装在特制的纸盒内，盒上又有旅行社社徽，显得很—像样的小礼品。中国丝织品闻名于世，料想会受到客人的喜欢。

旅游接待人员带着盒装的纯丝手帕，到机场迎接来自意大利的游客。欢迎词—致得热情、得体。在车上他代表旅行社赠送给每位游客两盒包装甚好的手帕，作为礼品。

没想到车上一片哗然，议论纷纷，游客显出很不高兴的样子。特别是一位夫人，大声叫喊，表现极为气愤，还有些伤感。旅游接待人员心慌了，好心好意送人家礼物，不但得不到感谢，还出现—般景象。中国人总以为送礼人不怪，这些外国人为什么怪起来了？

### 【分析】

在意大利和西方—些国家有这样的习俗：亲朋好友相聚—段时间告别时才—送手帕，取意为“擦掉惜别的眼泪”。在本案例中，意大利游客兴冲冲地刚刚踏上盼望已久的中国大地，准备开始愉快的旅行，你就让人家“擦掉离别的眼泪”，人家当然不高兴，就要议论纷纷。那位大声叫喊而又气愤的夫人，是因为她所得到的手帕上面还绣着菊花图案。菊花在中国是高雅的花卉，但在意大利则是祭奠亡灵的。人家怎不愤怒呢？本案例告诉我们：旅游接待与交际场合，要了解并尊重外国人的风俗习惯，这样做既对他们表示尊重，也不失礼节。