

## 任务10 符合礼仪要求的当面接待一个旅客

### 一、现场服务用语

1. 有旅客走近时：“您好，有什么可以帮您？”
2. 需要旅客身份证件时：“请出示您的身份证件，谢谢合作。”
3. 订完票后：“出票短信已经给您发到手机了，需要报销发票吗？”
4. 递给旅客银行卡或单据时：“这是您的银行卡(单据)，请收好”。
5. 经办人员遇有急事需停下业务去处理时，应对旅客讲：“对不起，请稍等一下”。
6. 办理完柜台业务时：“再见”、“您慢走”、“欢迎下次再来”。
7. 注意了解是否是政府采购旅客，以及购买保险需要确认。

### 二、业务问题用语

1. 为什么汇款账号是个人的，没有公户：

“该员工是售票处的正式员工，由于公户限制较多，周末款项不能及时到达，为了方便为您及时出票，所以用的个人账户。”

2. 到XX的航班什么时候开通：

对于有计划的：“暂时有这个开通的意向，但具体的开通时间还没有确定。”

对于没有计划的：“暂时还未接到具体的开通通知。”

3. 班车时刻：“请问您乘坐的航班是哪个？有岚桥酒店、市区售票处、山水大酒店三个站点您从哪边坐比较方便？XX点从XX站发车。不用担心，大巴发车时刻就是按照飞机的起飞时刻定的，不会耽误您的行程。”

4. 政采付款方式：“公务卡刷卡付款需要乘机人都必须是公务员，政采网站需要验证，几个人可以刷一个人的公务卡；支票付款必须是由预算单位开据；招行汇款必须是预算单位账号转款。”

5. 儿童票，为什么儿童票比成人的票价还贵：“儿童票的票价为公布运价的经济舱全价的50%，有时候成人票价的折扣会低于五折，所以有的儿童的票价会比成人的票价要贵。”

6. 给我买个靠前靠窗的飞机票：“很抱歉，座位是需要您到机场办理值机手续的时候才能选的或者您也可以到市区售票处自助值机选座。”

7. 哪天最便宜，为什么比之前问的还贵：“飞机票价是随时变动的，建议您提前两三周及以上购票会相对便宜一些，或者您可以拨打我们7六个9订票电话随时查询票价。”

8. 当旅客需要改签或退票时：“请别着急，我们马上为您办理”。

9. 发生工作失误，应主动向旅客道歉：“对不起，请原谅”、“十分抱歉”。

10. 电脑设备出现故障：“对不起，设备出现故障，请稍等”。

### 三、握手礼



### 1、握手姿态

行握手礼时，通常距离受礼者约一步，两足立正，上身稍向前倾，伸出右手，手掌垂直于地面，四指并齐，拇指张开与对方相握，微微抖动 3—4 次（时间以 3 秒钟为宜），然后与对方手松开，恢复原状。

### 2、握手次序

尊者居前，女士先，男士后；长辈先，晚辈后；上级先，下级后。

注意：

（1）年轻女士与年老男士，男士先。

（2）拜访时，来时主人先伸手，表示迎客；离去时，客人先伸手，表示道别。

### 3、握手力度

（1）跟上级或长辈握手，只需伸手过去擎着，不要过于用力。

（2）跟下级或晚辈握手，要热情地把手伸过去，时间不要太短，用力不要太轻。

(3) 异性握手，女方伸出手后，男方应视双方的熟悉程度回握，但不可用力，一般只象征性的轻轻一握。（一般握女士全手指部位）

#### 4、握手禁忌

- (1) 贸然伸手；
- (2) 用左手握手；
- (3) 戴墨镜、太阳镜握手；
- (4) 戴帽子、手套握手（除非女士在社交场合作为身体服装一部分的薄纱手套）；
- (5) 交叉握手；
- (6) 抓指尖式；
- (7) 握手时目光左顾右盼；
- (8) 长久地握住异性的手不放。

## 四、名片礼

商务人员、白领人士随身必备的物品之一。作为商务人员、白领人士的“自我介绍信”和“社交联谊卡”，在私人交往和公务交往中都起着十分重要的作用。近年来，人们在社会交往、公关活动中交换名片越来越普遍。交换名片成为社交场合中一种重要的自我介绍的方式。恰倒好处地使用名片，可以显示自己的涵养和风度，有助于人际交往和沟通。同时，名片作为个人形象和组织形象的有机组成部分，人们往往依此来看个人修养、档次和企业的正规程度。

### 1、名片使用“三不准”

- (1) 不得随意涂改；

(2) 不准提供两个以上的头衔；

(3) 一般不提供私人联络方式，尤其在商务交往、公务交往中。

## 2、名片的交换

### (1) 递名片

名片应整齐干净地摆放在上衣口袋或包里备用。向对方递名片时应恭敬地用双手拿住名片的两边，并将名片正面朝上顺向对着对方。

### (2) 接名片

当接取对方名片时，应停下手中工作，起身双手接过名片。接过名片后应仔细阅读，必要时可读出声来。如有不认识的字应向对方询问。把接过的名片保存好，放进名片盒或包里。



## 3、名片交换注意

(1) 名片应放在随手可取的地方，不应东摸西摸，半天找不到。

(西装右胸内侧衣袋)

(2) 出示名片，应把握机会，一是交谈开始前，二是交谈融洽时，三是握手告别时。

(3) 接过别人的名片，切忌不加确认就放入包中。忌放在裤兜、裙兜、提包、钱夹中；忌随手乱扔（夹在书刊、材料中，压在玻璃板下，扔在抽屉里）

(4) 忌“批发式”散发名片。（应有目的性）

(5) 自己名片存放：用专用的名片夹、名片包，然后放到公文包中，或上衣口袋，忌下衣口袋。

(6) 当名片交换完毕后，如果对方表示了“请坐”，这时就可以坐下。对方没有表示却自己坐下来，你可以跟着坐下，千万不可比对方先坐下。

## 五、介绍礼

介绍是人与人相互认识的桥梁，是人们开始交往的第一步。介绍也是日常接待工作中必不可少的一个环节，是人际交往和接待工作中相互了解的基本方式。

### 1、自我介绍

在社交场合，正确地利用介绍，不仅可以扩大自己的交际圈，而且有助于自我展示、自我宣传。自我介绍时应先向对方点头致意，得到回应后再向对方介绍自己的姓名、身份、单位等。

(1) 自我介绍的具体形式

A 应酬式：适用于某些公共场合和一般性的社交场合，这种自我介绍最为简洁，往往只包括姓名一项即可。“你好，我叫张强”“你好，我是李波”。

B 工作式：适用于工作场合，它包括本人姓名、供职单位及其部门、职务或从事的具体工作等。

C 交流式：适用于社交活动中，希望与交往对象进一步交流与沟通。它大体应包括介绍者的姓名、工作、籍贯、学历、兴趣及交往对象的某些熟人的关系。

D 礼仪式：适用于讲座、报告、演出、庆典、仪式等一些正规而隆重的场合。包括姓名、单位、职务等，同时还应加入一些适当的谦辞、敬辞。

## （2）自我介绍的注意事项：

A 注意时间：要抓住时机，在适当的场合进行自我介绍，简洁明白，尽可能地节省时间，以半分钟左右为佳，还可利用名片、介绍信加以辅助。

B 讲究态度：进行自我介绍，态度一定要自然、友善、亲切、随和。应落落大方，彬彬有礼。既不能唯唯诺诺，又不能轻浮夸张。

## 2、他人介绍

服务人员、接待人员在接待工作中，为他人做介绍是常有的事情。在社交场合中，通过接待人员介绍让宾客相互认识是一种起码的礼貌。

### （1）介绍表情、手势

应文雅。无论介绍哪一方，都应手心朝上，手背朝下，四指并拢，

拇指张开，指向被介绍一方，并向另一方点头微笑，切忌伸出手指指来指去。

（2）介绍的先后顺序：尊者居后

先男士，后女士；先年轻，后年老；先地位低的，后地位高的；女性之间，先未婚，后已婚；先主人，后客人。