

教案：行进礼仪

主题名称	行进礼仪		
学情分析	<p>在商务活动过程中，肯定会出现从门厅到办公场所内、从楼上到楼下等场所的穿越行进。在行进过程中，体态举止等都会彰显一个人的礼仪修养。开始同学们觉得这并不难，我在前面引领有手姿就可以了。但当他演练时，就会发现，有很多问题，如我在左前还是右前引领？应该说点什么呢？上楼梯谁在前面？乘坐电梯时谁先进等等。同学们渴望掌握这些礼仪规范，能够得体地引领客人。学习兴趣浓厚。</p>		
教学目标	知识目标	能力目标	思政元素
	<p>1.掌握走路行进引领者礼仪、尊位；</p> <p>2.掌握上下楼梯引领者礼仪；</p> <p>3.掌握出入电梯顺序、进入房间顺序。</p>	<p>能规范地引领客人、上下楼梯、出入电梯、进入房间等。</p>	遵守公共秩序
本单元任务	情境描述		任务
	<p>赵秘书应总经理安排，在办公楼一楼大厅等候来访的客户。等客人到达后，小赵引导该男性客人走楼梯行进至二楼的办公室。但在引导途中，小赵发现这位异性客人似乎刻意与在自己前方引导的小赵保持了一段距离。是自己不够亲和吗？小赵纳闷间忽然意识到今天穿了条短裙，顿时为客人的周全照顾感激不已，也为自己的失礼之处深感抱歉。</p>		<p>1. 走路行进</p> <p>2. 上下楼梯</p> <p>3. 出入电梯、进入房间</p>
教学重点	引领者礼仪、走路行进尊位、上下楼梯顺序、出入电梯顺序、进入房间顺序		
教学难点	上下楼梯顺序、出入电梯顺序		
教法与学法	教学方法	翻转课堂	
	学习方法	探究学习，小组讨论，角色扮演	
教学资源	教材讲义	自编教材及讲义	

课 件	《行进礼仪》
资 源	1. 图片若干 2. 视频若干（微视频）： 《走路行进的尊位》 《引领者位置》 《上下楼梯的顺序》 《出入电梯的顺序》 《谁先进入房间》
参 考 资 料	1. 《商务礼仪》，金正昆主编，陕西师范大学出版社 2. 《商务礼仪》，杨丽主编，清华大学出版社 3. 《商务礼仪》，周朝霞主编，中国人民大学出版社 4. 《商务礼仪》，刘金岩主编，北京师范大学出版社 5. 《现代商务礼仪教程》，徐觅主编，北京邮电大学出版社有限公司 6. 《现代商务礼仪》，吕维霞编著，对外经济贸易大学出版社 7. 《商务礼仪实务与操作》，孙玲著，对外经济贸易大学出版社 8. 《商务礼仪实战》，张永红主编，北京理工大学出版社 9. 金正昆商务礼仪视频 http://video.lkejian.com/university/speech/27046/ http://my.tv.sohu.com/us/156364520/55648914.shtml http://video.baomihua.com/11365999/13020094 http://v.youku.com/v_show/id_XNDcwNTQzMjIw.html 10. 周思敏商务礼仪 http://v.pps.tv/play_31BUU8.html 11. 商务礼仪视频 http://v.youku.com/v_show/id_XMTQONTI0Nzk2.html?from=s1.8-1-1.2 http://www.fun.tv/vplay/v-4065944/?alliance=152055 https://www.ixigua.com/a6449887751880835597/?utm_source=toutiao&utm_medium=feed_stream#mid=6393441448 http://www.iqiyi.com/w_19rvhbillt.html#vfrm=3-17-5-1 等等
教学内容与过程	
环节	教学内容
提问 (2')	【师生互动活动】——检验课前预习情况（学生线上线下自主学习） 1. 引领者在走路行进中的位置？ 2. 走路行进时尊位的判断？ 3. 上楼梯时，谁在前？ 4. 下楼梯呢？ 5. 乘坐电梯时谁先进？ 6. 谁先出？ 7. 到达办公室，谁先进？ 8. 沙发的尊位是哪里？

翻转课堂——
走路行进
(15')

这部分内容按照客户接待的情景进行，客户拜访前电话预约，乘车而来，我做好接待准备。客人到达，我做自我介绍，与客人握手，然后把客人引领到总经理的办公室，为客人和总经理做介绍，他们互换名片等。

行进的过程中，有地面上的走路行进，上下楼梯，出入电梯，进入房间等情形。

【小组演练】:

每个小组演练走路行进。

情景一：一位引领者，三位客人。引领者应居于客人什么位置？三位客人的位置如何排列？

情景二：路径较窄时，客人单行通过，位置排列如何？

情景三：客人人数较多时，位置排列如何？

情景四：行进过程中，遇到手动开关的门，怎样做？

【小组点评】:

其他小组对演练小组进行点评。

【教师点评】:

教师点评

【学生回答】

一、走路行进

按照我们的交通规则，右侧是安全、不易被打扰的一侧，留给客人。因此引导者在客人左前方，整个身体半转向宾客方向，保持两步的距离。

较宽的路面或已铺设红地毯，应注意引领者靠边引领，把路面中间或红毯中间位置留给客人，不可喧宾夺主。

用左手示意方向；要配合客人的行走速度；保持职业性的微笑和认真倾听的姿态；如来访者带有物品，可以礼貌的为其服务；途中注意引导提醒：拐弯或有楼梯台阶的地方应使用手势，并提醒客人“这边请”或“注意楼梯”、“有台阶，请走好”等。

引领者应着正装或旗袍。女士着套裙或旗袍时，注意不可搭配皮靴。皮靴有英姿飒爽之感，与引领者端庄的气质不符合。女士引领者在引领时，应注意摆臂幅度不要过大，风风火火地赶路，应小幅摆臂，控制在 30° 以内。



引领者要注意观察客人的步幅与速度，与客人保持一致。室外引领过程中还

应为客人介绍周边设施等。

客人在行进过程中，也应注意尊位的确定。

并行时，中央高于两侧，内侧高于外侧。一般让客人走在中央或内侧。日常交往中，与女士、年长、年幼及位高者同行，要将对方礼让到行进路径内侧相对安全的路径上。

路径较窄时，即单行行进时，应注意前方高于后方，如没有特殊情况的话，应让尊者在前面走。



多人同行时，尊者居前；其次跟随在其右后方；资历较浅者应行于左后方。

行进到需要开门进入的场所时，引领者或男士或职位较低者应先快步向前开门，并等同行的女士或职位较高者通过门口之后再通过；如果不是自动开关的门，应轻声关好门再跟上。

翻转课
堂——
上下楼
梯
(10
)

【小组演练】:

每个小组演练上下楼梯礼仪。

1. 上楼梯

场景 1: 客人熟悉环境，知道路径，引领者与客人前后顺序问题；

场景 2: 客人不熟悉环境，不知路径，引领者与客人前后顺序问题；

场景 3: 男士引领男士；

场景 4: 男士引领女士；

场景 5: 女士引领男士；

场景 6: 女士引领女士。

(备注: 商务女士着套裙)

2. 下楼梯

【小组点评】:

其他小组对演练小组进行点评。

【教师点评】:

教师点评

【学生回答】

二、上下楼梯

上下楼梯靠右行走, 不应多人并排行走。上下楼梯时, 要提醒客人: “请小心”。

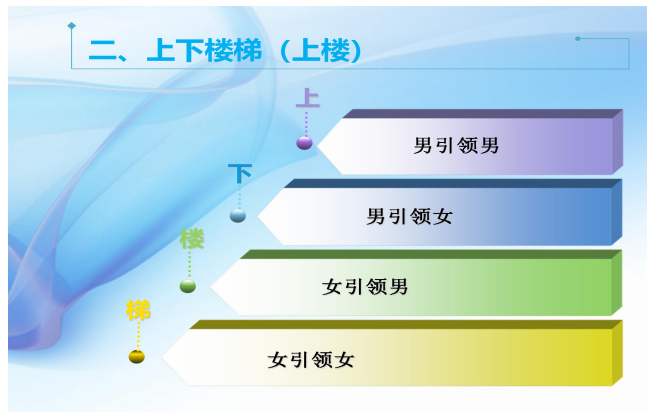
1. 上楼梯

上楼时，若客人不知路径，则引领者走在左前侧引领；遇到转弯处，应用手示意方向，并加以指示。如果是螺旋梯，则应该让客人走内侧。

若客人知道路径，则让客人走在前面；

引导员是女性，穿着套裙时，不论客人是否知道路径，都要让客人走在前面，可以在上楼梯前给予指示，然后让客人先行，到达目的楼层后快步跟上，继续引领。

当引领者是女性，穿着套裙，客人也是女性，也穿着套裙时，应把安全留给客人，引领者居前，客人居后。



2. 下楼梯

下楼时，引领者走在前面，客人居后；

此时引领者可以提示客人路况如何，“请注意脚下”、“请注意台阶”、“这里有点陡”等等，万一客人有闪失，引领者可以及时帮扶客人；

而引领者万一有闪失不会碰到客人，保障了客人的安全。

由此可以看出，我们始终把客人摆在首位，时时处处替客人着想。

翻转课堂—— 出入电梯、进入 房间 (15')

电梯是大多数人生活中密不可分的交通工具，但懂得电梯礼仪和乘坐电梯注意电梯礼仪的人并不多，掌握电梯礼仪可以让我们在乘坐电梯的时候既安全又得体，给他人留下良好的印象！同时也能感染更多人遵守电梯礼仪。

【小组演练】：

每个小组演练出入电梯礼仪和进入房间礼仪。

1. 出入电梯

场景 1：电梯有专人驾驶时，引领者与客人进出电梯的先后顺序问题；

场景 2：电梯无人驾驶时，引领者与客人进出电梯的先后顺序问题；

场景 3：电梯内怎样站位，尊位在哪里？

2. 进入房间

场景 1：办公室的门若朝里开，引领者与客人进入房间的先后顺序问题；

场景 2：办公室的门若朝外开，引领者与客人进入房间的先后顺序问题；

场景 3：办公室内有长条沙发，有单人沙发，尊位在哪里？

【小组点评】：

其他小组对演练小组进行点评。

【教师点评】:

教师点评

【案例分析】一家五星酒店，有台观光电梯，所有入住酒店的客人，都要乘坐这台电梯上下，但从来没有客人对这台电梯有什么看法。

但是有一天，一位来自英国的女士把这台观光电梯投诉到了总台，并要求酒店经理与她沟通。总台通知了经理，经理赶来后，先向这位英国女士表示了歉意。但英国女士并没有领情，要求经理对酒店的电梯进行管理。

经理有些摸不着头脑，难道是这台电梯出了问题，让她在乘坐时感到了不舒适。细问之下，原来这位英国女士住在16层，早晨她准备到二楼用自助餐，在16层等电梯时，电梯开了，但门口站着三四个人，没有让开身子的意思，她想总不能挤进去吧，于是等着他们让开身子，但直到电梯门自动关上了，他们仍然站着没动。

经理听完，差一点就要笑了。就这么一件小事，也值得投诉，而且可笑的是，她竟然要投诉这台电梯。

但是，女士接下来的话，却让经理十分难堪。女士说：“客人乘电梯时没有礼仪，固然是他们自身的原因。但是，我在电梯里找了半天，也没有发现类似的提醒启事，这说明你们在纵容这种行为，你们的管理存在着很大的问题。”

后来经理才知道，这位女士是英国一家酒店连锁公司的总裁，她对酒店业的管理十分精到。

这看似一个酒店管理问题，其实是一个国家的文明礼仪问题。如果你生活在都市，有过乘电梯的经历，你就会一声叹息。为了自己方便出入，挤在门口；看到有人从远处跑来，顾自让电梯门合上；不管先出后进，争先恐后往里挤等等。这些细节，我们习以为常，但在一个专业人士眼里，却是一个大问题。

关于电梯礼仪，新加坡曾经掀起过一次“运动”，更让人惊讶的是，这场“运动”的发起者是时任新加坡总统的吴作栋，吴作栋亲自设计了乘坐电梯方面的礼仪，让国民遵守。这些礼仪通过将近十年的普及，现在新加坡几乎所有高楼电梯里，很少能看到争先恐后、你拥我挤的情况。

教化需要一个过程。一个国家的文明程度并不是临空而降的，它往往需要时间，需要对规则和秩序的一以贯之的遵守。

【学生回答】

三、出入电梯

1.搭乘电梯的一般礼仪

搭乘电梯需特别注意安全。电梯关门时，不要强行挤。电梯超载时，不要强行进入。

三、出入电梯



电梯门口处，如有很多人在等候，此时请勿挤在一起或挡住电梯门口，以免妨碍电梯里的人出来，应在电梯口的一侧，避免挡住电梯门口。电梯到达后，应先让电梯内的人出来之后方可进入，不可争先恐后，一拥而上。

在电梯里，应尽量站成“凹”字型，挪出空间，以便后进入者有地方可站，进入电梯后，正面应朝电梯口，以免造成面对面的尴尬。在前面的人应站到边上，如果有必要应先出去，以便让别人出去。

进入电梯后，按下客人或长辈要去的楼层按钮。若电梯行进间有其他人员进入，可主动询问要去几楼，帮忙按下楼层按键。

不要伸长胳膊去按电钮，可请靠近楼层按钮的乘客替你按。眼睛应看电梯门上的楼层显示屏，千万不要盯着身边的人看。电梯内可视状况是否寒暄，有外人或其他同事在时，可斟酌是否必要和客人寒暄。因为里面的每个人都在听你说话，话题太“公”不好太“私”也不好，而且大家的距离非常近，说话、举止一定要注意，最安全的话题恐怕只有天气了。电梯内尽量侧身面对客人。不要大声讲话，更不能大声喧哗。不要谈论他人隐私或是商业机密。要避免过度使用香水。在电梯里讲话时不宜盯着对方的眼睛不放，目光可适当下移，以嘴巴和颈部为限。因电梯空间很小，所以讲话时最好不要有手部动作，更不能指手画脚，动作过大。如果和上级同乘电梯，除了必要的问候，建议不要随意开口，一般由上司来打破沉默或是发起话题比较好，否则容易有可能打断上司正在思考的问题。酒后或吃大蒜后，最好嚼块口香糖再上电梯，而香烟应在进电梯前掐灭。

2. 自动扶梯

搭乘自动扶梯时，要自觉站在右侧，左边给有急事的人留通道。手扶电梯，让客人先上，引领者再上，站在客人的下边，一方面表示客人在高处，表明客人在我们心目中的地位。二是，我们站在客人的下面，可以起到安全保护的作用。在下电梯的时候，正好相反，引领者应该站在客人的前面，同样把高贵、安全的位置留给客人。

(思政元素：遵守公共秩序)

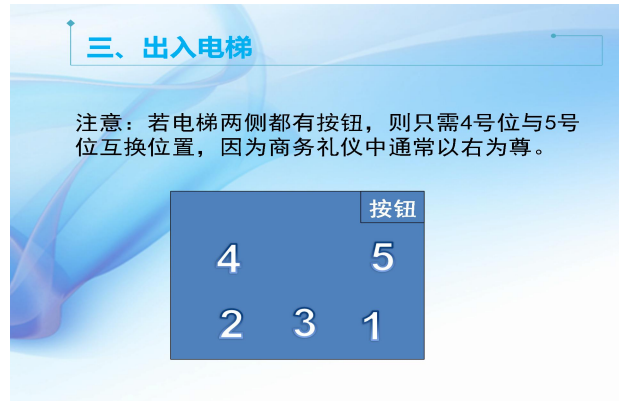
3. 出入电梯顺序

搭乘无人驾驶的电梯，引导员先进，按住“开门”按钮，另一只手做出“请”的动作，保证客人安全地进入电梯，到达目的楼层后，让客人先出，按住“开门”

按钮，另一只手做出“请”的动作，保证客人安全地走出电梯，引导员最后出，再快步跟上，继续引领。

搭乘有人驾驶的电梯，让客人先进，引导员最后进，到达目的楼层后，让客人先出，引导员最后出，快步跟上，继续引领。

在电梯中，尊者的位置也会随着人数的多少而变化。



人数较少时，位低者居4号位或5号位即可。

人数较多时，若电梯按钮在右侧（以面向电梯门方向为准），位次排序如图所示；若左右两侧均有电梯按钮，则4号位与5号位互换，因为电梯礼仪遵循右高左低的原则。

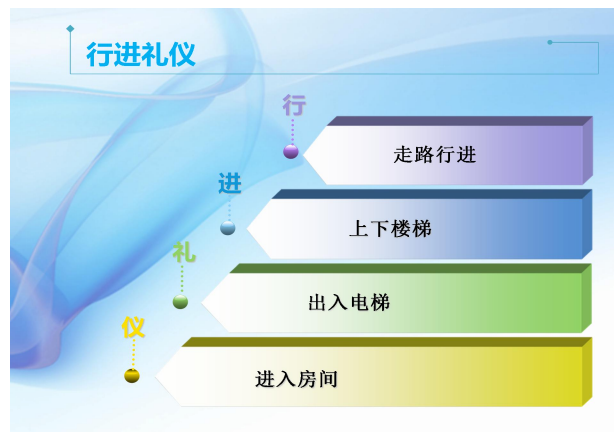
四、进入房间

引领者与门同方向；门朝内开引领者先进入扶住门请客人进；门朝外开引领者打开门并扶住门请客人先进入。

进入房间后，长沙发尊于单人沙发，长沙发的右座尊于左座。

总结
(3')

本节课学习的内容包括走路行进、上下楼梯、出入电梯、进入房间等。接待工作的好坏，不但直接体现了接待人员的素质和能力，更能直接反映出一个企业的工作作风和企业形象，作为接待工作的重要一环，行进礼仪规范得体，能为个人和企业增色不少。



教学
评价

一开始，同学们觉得行进礼仪非常贴近生活，平时也经常和同学们三五成群，结伴而行。可是当同学们演练时，就会发现，商务接待中的行进礼仪与生活中的行进有较大差别，有很多问题需要明确，例如走路行进中引领者在左前还是右前引领？应该说点什么呢？上楼梯谁在前面？下楼梯呢？乘坐电梯时谁先进谁先出

	<p>等等。同学们渴望掌握这些礼仪规范，能够得体地引领客人。学习兴趣浓厚。通过同学们课前线上线下自主学习，课堂采用翻转课堂的形式，让同学们先演练，然后找出问题，后面老师再详细讲解、解析大量图片、视频等，帮助同学们掌握重点和难点内容，同时让课堂生动有趣，提高学生学习积极性。</p>
预习任务与课后作业	<p>名片有什么意义？ 名片有什么禁忌？ 怎样递名片？ 谁先递名片？ 怎样索取别人的名片？</p>