礼仪的重要性

（实用版）

编制人：_____

审核人：_____

审批人：_____

编制单位：_____

编制时间：____年____月____日

序言

下载提示：该文档是本店铺精心编制而成的，希望大家下载后，能够帮助大家解决实际问题。文档下载后可定制修改，请根据实际需要进行调整和使用，谢谢！

并且，本店铺为大家提供各种类型的实用范文，如工作计划、工作总结、演讲稿、合同范本、心得体会、条据文书、应急预案、教学资料、作文大全、其他范文等等，想了解不同范文格式和写法，敬请关注！

Download tips: This document is carefully compiled by this editor. I hope that after you download it, it can help you solve practical problems. The document can be customized and modified after downloading, please adjust and use it according to actual needs, thank you!

Moreover, our store provides various types of practical sample essays for everyone, such as work plans, work summaries, speech drafts, contract templates, personal experiences, policy documents, emergency plans, teaching materials, complete essays, and other sample essays. If you want to learn about different formats and writing methods of sample essays, please stay tuned!

礼仪的重要性

礼仪的重要性十篇

礼仪的重要性篇 1

中国自古就被誉为“文明古国，礼仪之邦”，有着优良的道德传统。《礼记》中写到：“人无礼不生，事无礼不成，国无礼则不宁。”人们在生活、工作中都需要通过礼仪来表达彼此的情感和尊重。礼仪礼貌是文明的起码要求，是人与人之间在交往接触中，相互表示敬重和友好的行为规范。

酒店的主要产品是服务，服务分为有形服务和无形服务，有形服务能够用对与错、好与坏的既定标准来评判，而无形的服务却只有在员工和宾客面对面的接触服务过程中才能体现出来。毫无疑问，无形的服务时标志和展示酒店服务质量的关键。而这之中很重要的一点是服务礼仪了，即对礼仪、礼貌和礼节的重视。酒店的每一项服务项目，都离不开礼貌服务，良好的服务礼仪和完备的设施都能够为酒店创利润，礼貌服务越好，标志着酒店越成功，从而酒店的景况越好，它的经济效益和社会效益也就越好。因此，在这里，我就浅一下酒店的服务礼仪对酒店运营的重要性。

一、什么是酒店服务礼仪

酒店服务礼仪通常指的是礼仪在酒店这一具有典型意义的服务行业之内的具体运用。作为现代礼仪的重要组成部分，酒店服务礼仪是酒店员工向酒店宾客表示尊重和友好的一种形式，是为宾客提供服

务时所应遵循的行为准则和规范，它对于酒店的营运有着非同一般的重要性。在这里所指的行为规范，意味着酒店服务人员在特定场合，即工作场合进行服务活动时的标准的、正确的做法，也是酒店服务人员在自己的工作岗位上向服务对象提供服务时的标准的、正确的做法。

二、什么是酒店营运

一个酒店其实也就相当于一个公司，一个小小的社会，酒店营运工作中包括有许多方面，有酒店规划与设计、酒店设施与服务、营销计划，还包括有人力资源、会计、管理部门等等。因此说，想要做好酒店的营运工作也是需要多方面的努力的。而一个酒店是否具备良好的服务，它的礼仪礼貌也是一个酒店运营成功的关键所在。

三、酒店服务礼仪的案例介绍

(一)案例介绍

法国巴黎旺都广场上的里兹大酒店是一家在西欧诸国家喻户晓的酒店。一个阳光明媚的午后，一辆崭新的出租车停在了里兹大酒店的门口，门童马修先生立刻上前为宾客打开了车门。马修先生每天都要去几次前厅的客房预订处了解宾客情况，此时虽未与宾客见面，但是他已经估计出来客是谁了。他有惊人的记忆力，即使是仅仅听说过一次的宾客，也能印在脑海里。在宾客从出租车上走下来的同时，马修先生立刻用最快的速度将出租车的号码和宾客携带行李的件数记在记事本上。

巴黎约有 145 000 辆出租车，如果宾客有行李落在了车上，没有什么比根据记事本上的号码找到出租车更方便的了;记下出租车上取

下的行李件数的目的在于，当宾客发现缺少了东西时，可通过记事本立刻弄明白行李究竟是丢失在了酒店还是别的什么地方。

里兹大酒店的服务可谓是在巴黎市中数一数二的，也正是依靠包括马修先生在内的全部优秀员工的聪明才智和他们对酒店的一篇忠诚，才得以在竞争异常激烈的巴黎酒店业中是中国保持领先地位。

(二)案例分析

酒店服务中，细节往往是很重要的，不管是五星级的豪华酒店还是快捷的便利酒店，像这种全心全意为客人服务的精神和意识应该是每个酒店都应该具备的，也是我们每个优秀员工所必不可少的。例如：宾客到店时，应热情相迎，微笑问候，帮助提携行李，并与宾客确认行李件数。推装运行李时要轻拿轻放。若宾客坚持自携行李，则不要强行接提。如果遇到老年客人，还要携扶一下。携扶老人，酒店并没有明文规定，但是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，这是酒店礼仪的灵活运用，真情服务，也是个性化服务，时无形服务中很重要的一点。

现在很多的酒店业慢慢地认识到：应该由酒店去适应宾客的需要，而不是以宾客来将就酒店。创立于 1919 年的美国希尔顿酒店，在 90 多年的时间里，从一家普通的酒店扩展到全球 300 多家连锁店，成了酒店业的“巨无霸”。如今，希尔顿酒店已是世界顶级豪华酒店的代名词。入住希尔顿酒店，宾客不仅能享受到宾至如归的服务，而且也成为最贵身份的象征。

希尔顿酒店成功的秘诀之一是牢牢确立自己的企业理念，并把这

一理念贯彻到每一个员工的思想和行为当中。希尔顿酒店创造“宾至如归”的文化氛围，注重企业员工礼仪的培养，并通过“秘诀”体现出来。这种秘诀简单、易行，不花本钱却又行之长久。这个秘诀是“微笑服务”!希尔顿酒店的创始人唐拉德.希尔顿在几十年里，不断地到他分设在师姐各地的希尔顿酒店视察业务。每天他至少到一家希尔顿酒店与酒店的工作人员接触，向他们问得最多的一句话必是:“今天，你对宾客微笑了没有?”

四、服务礼仪在酒店中的主要作用

(一)服务礼仪的要求

1、待客三声：

来有迎声、问有答声、去有送声。

2、三不讲：

不尊重对方的语言、不客气的语言、不耐烦的语言。

3、着装规范：

上班时按规定着工作服，男女员工都应做到端庄大方，切记奇装异服。

4、语言恰当：

用语谦恭，语调亲切，言辞简洁，根据不同对象恰当使用语言。对内宾使用普通话，对外宾使用外语，尽量做到听懂方言。

5、礼貌迎送：

客到有请、客问必答、客走道别。在迎送客人或与客人交流时，面带微笑，真诚礼貌，恰当地使用尊称和各种手势。

6、主随客便：

对需要特殊照顾，特别是有不同的宗教信仰和民族习惯的客人，尽量满足他们的要求。接待客人预订事项主动热情、有条不紊，在办理入住、用餐等手续时，准确填写、认真核实，以符合客人要求。提供整理房间等服务时先敲门，得到客人同意后才能进入，如遇客房门口显示“请勿打扰”，不得随意进入。

7、尊重私密：

不能对外泄露客人的任何信息;不能乱动、乱翻客人的物品;不私自使用专供客人使用的电话、电梯、洗手间等设施。

(二)服务礼仪的作用

为了给宾客提供满意的服务，为了让提供的服务比竞争者更能吸引宾客，许多酒店在经营目标的指导理念和与之相匹配的广告语中，都有这么一条：Home away from home(宾至如归)，即让宾客到了酒店，有一种回家的感觉。这样的经营目标的指导理念及广告语的效应能否实现，各个酒店服务礼仪的具体实践至关重要。酒店为宾客服务时指为所有来酒店旅居的宾客，不管宾客各自的背景、地位、经济状况、外观衣着有所不同，遵循价值规律，在交换的双方，地位是平等的。

国外服务业有句行话：世界上三件最不容易保存的东西，一是飞机的座位，二是酒店的客房，三是律师的时间。飞机起飞了而座位空着，一天过去了客房租不出去，律师干等一天并无客户上门，那么这空着的飞机座位、客房以及时间便永远失去了这一天的销售机会。酒

店产品的同时销售和服务的一次性特点，使酒店服务增加了难度。服务人员与客人直接接触并且接触的时间有时是短暂，甚至是瞬间的，可能是一句敬语、一次微笑、一个动作。正式由于这些特点，就使得服务难度加大，只要在服务中出现出现一点差错，即是质量事故，这一质量事故就不可挽回。因此服务员的态度和精神状态也成了酒店运营的一个重要的组成部分。

礼仪的重要性篇 2

个人行为的良好与否将直接影响着任一群体、社会组织乃至整个社会的生存与发展。从此好处看，我们强调个人礼仪，规范个人行为，不仅仅是为了提高个人自身的内在涵养，更重要的是为了促进社会发展的有序与礼貌。

礼仪是人类礼貌进步的重要标志，是适应时代发展，促进个人进步和成功的重要途径，礼仪也是中华民族重要传统美德之一、中国向来以礼仪之邦自居。随着改革开放的深入和中国经济的发展，与国际接轨的步伐越来越快，我们更就应并且需要有修养，这就体此刻与人交往的言谈举止中。

作为学生，更因该在学生阶段培养个人素质，懂得社交方法和技巧，为自身以后步入社会打下坚实的基础。对大学生进行系统的礼仪教育，使其掌握基本的行为准则，不仅仅能够丰富礼仪知识，掌握贴合社会主义道德要求的礼仪规范，懂得在实际生活中按照礼仪规范表现自身的行为，而且能够做到吧内在的道德品质和外在的礼仪形式有机的统一齐来，成为名副其实的，有较高道德素养的现代礼貌人。我

们经常说某人的素质高，素质好;很多文章都说要培养高素质的人才;到处的围墙上都写着要“提高人口素质”。

高素质的人就是有道德，有品质，有文化，有很好的工作潜力的人——那就是“德才兼备”。新时期的职业市场更欢迎德才兼备的大学生。培养高素质——培养德才兼备的大学生，这才“贴合”市场经济的运行规则。现代对“素质”的解释甚广，说说礼仪的重要性吧。首先，它有助于个人素质的提升。内强素质外塑形象，如果我们时时处处都能以礼待人，那么就会使我们显得很有修养。古人有这样的话：穷则独善其身，达则兼济天下。“修身齐家治国平天下。”把修身放在首位。教养体现细节，细节展示形象。礼仪正是塑造人的形象，培养人的素质。其次，利于人际交往。一个举止大方，着装得体肯定会比举止粗俗、衣着不整的人更受人欢迎。与人更加容易交往。

每个人都想与一个显得比较正直高贵的人交往，当然这种高贵也是素质的体现。第三、也是最重要的一点，也就是前面提到的培养人的自信。素质是满满培养的，自信是慢慢锻炼的。而礼仪正能够慢慢树立人的自信。自信不能停留在想象上。要成为自信者，就要像自信者一样去行动。这种行动便是与人交往的礼仪。我们在生活中自信地讲了话，自信地做了事，我们的自信就能真正确立起来。应对社会环境，我们每一个自信的表情、自信的手势、自信的言语都能真正在心理中培养起我们的自信。

提高个人礼仪修养的途径

1、自觉理解和学习礼仪教育，从思想上提高礼仪修养水平

在人际交往中，礼仪不仅仅反映着一个人的交际技巧和潜力，更反映着一个人的气质、风度和教养。

2、透过学习礼仪，能够提高自身的道德修养和礼貌程度，更好地显示自身的优雅风度和良好形象。

一个彬彬有礼、言谈有致的人，他的人生道路上将是春风拂面，受到人们的尊重和赞扬，而且他自身就是一片春光，给别人、给社会带来温暖和欢乐。人的自觉性不是先天就有的，而是要依靠教师的指点、依靠不断的培养，靠社会健康的舆论导向和良好的环境习染，礼仪教育是使礼仪修养充实完美的先决条件。

透过礼仪教育和培训，能够分清是非，明辨美丑，懂得常识，树立标准，这使人们礼仪行为的构成有了外因条件，为进一步的自我修养的内因创造了条件。透过这一重要条件，促使大学生经过努力，不断磨练，养成并产生强烈的自我修养的愿望，最后到达处处讲究礼仪的目的。古人强调“吾日三省吾身”说明提高个人修养务必注意反躬自省。同样，学习礼仪，也应处处时时注意自我检查。这样，将有助于发现缺点找出不足，不断总结技巧，自我提高。

3、透过书籍、网络等途径广泛阅读艺术作品和科学文化知识，使自身博闻多识。

加强文化艺术方面的修养，对提高礼仪素质大有裨益。而文化艺术修养的提高能够大大丰富礼仪修养的内涵，提升礼仪品位，并使礼仪水平不断提高。一般来说，讲礼貌、懂礼貌、有教养的人大多是科学文化知识丰富的人。这种人逻辑思维潜力强，思考问题周密，分析

处理事件较为得当，在人际交往时能显示出独有的魅力而不显得呆板。

我国素有“礼仪之邦”之称，古代、近代、现代的典籍载有浩繁的有关礼仪的知识，随着我国加 WTO，我国对外交往更加频繁。世界各国的礼仪风俗千差万别，大学生有必要注意搜集、整理、学习和领会，以利于在实践中运用，久而久之，能使自身的礼仪修养提到新的高度。

4、用心参加社交实践活动，逐步提高礼仪修养

现代社会，人际交往越来越广泛，仅仅从理论上弄清礼仪的含义和资料，而不去在实践中运用是远远不够的，礼仪修养关键在于实践。修养修养，既要修炼又要培养，离开实践，修养就成为无源之水，无本之木。

在培养礼仪修养时，要以主动用心的态度，坚持理论联系实际，将自身学到的礼貌礼节知识用心地应用于社会生活实践的各个方面、要在学校、家庭、社会等场合中，时时处处自觉地从大处着眼，小处着手，以礼仪的准则来规范自身的言谈举止、如不随地吐痰、乱扔纸屑、不在宿舍酗酒、深夜大声喧哗或放音响以及在购物付款、银行存款或候车排队时遵守公共秩序，依次而行。这样持之以恒，就会逐渐增强礼貌意识、培养礼貌行为、涤荡粗俗不雅等不良习惯，成为一个有礼仪修养的人。

多实践，就不要怕出“洋相”，透过各种人际交往的接触强化，不断锻炼提高。要注意既要克服妄自尊大，不屑一顾的顽症，也要克

礼仪的重要性篇 3

尽管人际关系的建立在形式上是多种多样的，有的自幼为邻居；有的十年同窗，有的志趣相投；有的同甘共苦。但是，从互不相识到形成友谊，一般总要经历以下三个逐渐深化的过程。

1、觉察阶段：觉察是人际关系发展的前提，谁也不会生下来就有朋友，总是从互相以对方作为知觉和交往对象开始的。在茫茫的人海之中，有的对面相逢；有的擦肩而过，由于没有交往的动机，没有特别注意，时过境迁也就消失得无影无踪了。只有一方已觉察到另一方的存在，并进行详细的知觉和判断，才说明有了结交的表示，有了面对面的交往。

2、表面接触阶段：这是人际间最为普遍的关系。如一般同学、同事和邻居，虽然经常见面、经常打交道，但只此而已。来则聚之，去则散之，只是角色性·的接触而无进一步感情上的融合。

3、亲密互惠阶段：经过一个阶段的交往彼此从熟悉到了解，从了解到主动热情地关心和帮助对方。这种亲密互惠的关系又可分为三种水平。

第一种是合作水平。比如科研团体的成员；业余兴趣小组的成员，同班同学；同一教研组的老师，等等。这种以共同行为联结起来的人际关系，感情的依赖性不是很强的，分开后，可能就彼此淡漠了。只是在共同活动过程中，能够互相融洽相处。

第二种是亲密水平。这时，彼此情感的依赖性较大而内心沟通不

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/228123114010007003