

关于高尔夫球童礼仪

第一章 礼貌与礼节

第一节 礼仪

客人到球场的目的就是舒畅身心，因此，如何使每一位客人在打球过程中享受打球和球童服务的乐趣也就是我们的责任。球童应不断提高和充实自己，让自己成为一名受客人喜爱、信赖的球童。遵守礼节是创造良好人际关系和职业环境的重点，不管对于客人或公司上级、同事都应站在对方的立场上对应，而如何做到好的对应我们应该从球童服务待客六要素做起：

- 1、以真诚的态度对待每一位客人；
- 2、不要忘记笑脸；
- 3、要记住客人的姓名（尽量多记会员姓名）；
- 4、认真关心自己所应关心的人；
- 5、做一名好的听众；
- 6、对客人要真心赞扬。



以上的待客六要素也同时是受人欢迎的六要素，是为人处世的六要素，对于客人或公司的每一名同仁都应表露出真心和自然适当的礼节，即能得到任何人的好评。

一.礼仪的本质

礼仪是一个人思想水平、文化修养、交际能力的外在表现；对社会讲，礼仪是精神文明建设的重要组成部分，是社会的文明程度、道德风尚和生活习俗的反映。

我们今天所讲的“礼仪”包含的内容比较广泛，诸如“礼貌、礼节、仪表、

仪式”等都属于此：礼貌是指言语谦虚的表现；礼节是指交际场合送往迎

来、相互问候、致意、祝颂、慰问等方面的惯用形式；仪表是指人的外表，包括容貌、姿态、风度、服饰等内容；

二、礼仪的原则

尊重原则。人际交往活动中必须尊重对方的人格，尊重是礼仪的情感基础。只有人与人之间彼此互相尊重，才能保持和谐愉快的人际关系。

遵守原则。礼仪规范是为维护社会生活保持稳定而形成和存在的，实际上它反应了人们的共同利益和要求。社会上每个成员都必须遵守执行。

适度原则。人们交往中要注意各种情况下的社会准则，也就是要把握与特定环境相适应的人们彼此间的感情尺度。例如在与人交往时，既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能轻浮。

自律原则。通过礼仪教育与训练，逐渐使交往个体树立起一种内心的道德信念和行为修养准则，此时便获得了一种内在力量。在这种力量下，

人们不断提高自我约束、自我克制的能力，在与人们的交往过程中，就会自觉地按礼仪规范去做，而不需别人的提醒或监督。

三、礼仪的基本要求

注重仪表。包括着装、仪容、言谈举止等多方面。着装是否干净整洁、表情是否大方、举止是否得体等。

恪守信用。承诺别人的事情就一定要做到。如果和别人有约，应该在预约时间的**3—5**分钟前赴约。

宽容为怀。在生活中有很多事情都是不尽如人意的，因为每个人的思想观和价值观及个性

都不相同。在与别人交流和沟通时，应该做到多理解少猜疑。

讲究礼貌。在公共场合，我们一定要注意自己的表情是否做到大方、自然，是否有讲文明用语及普通话，还有我们的一些动作是否文明，比如“公共场合大声喧哗”“说话满口脏字”“乱扔垃圾”等。

四、礼仪的功能

沟通功能。在人际交往中，双方都自觉地执行礼仪规范，这样便容易使双方之间的感情得到沟通，从而容易使得人们之间的交际往来得到成功，进而有助于人们从事的各种事业得以发展。

协调功能。礼仪的重要功能是对人际关系的调节，从一定意义上说，它是人际关系和谐发展的调节器。人们在交往的新型关系，缓解或避免某些不必要的感情对立与障碍。

五、社交活动中应该克服的4种心理

怯懦心理。它是束缚人们思想行为的枷锁。比如说：说话结巴，目光不敢正视对方，不敢出声、手足无措等都是怯懦心理的一种表现。

妒忌心理。这是一种病态心理，是社交的大敌。我们在交往的过程中对于那些比我们“强”的人不应该排斥，应该吸取他们身上的长处和优点，来弥补自身的缺点。

猜疑心理。疑心病重的人是很难相处的。总是用不信任的眼光对待人和事的人，其实是自寻烦恼。

冷漠心理。待人态度冷漠、言辞尖刻、高视孤傲，具有这种心理的人会逐步被人冷落，而变成孤家寡人。社会是一个大集体，没有一个人离开社会可以继续生存。如果一个人总是禁锢自己的心，不与人交流、沟通是很可怕的。

第二章 礼仪的表现形式

优雅的举止

举止是指人的动作和表情，日常生活中人的一举手一投足、一颦一笑都可概言为举止。举止能显示出一个人的自信、气质，也能散发出独特的个人魅力。它是一种不说话的“语言”，反应一个人的素质、受教育的程度和能

被人信任的程度。举止端正文雅，落落大方，也能给人以深刻良好的印象，获得他人的好感。举止是展示自己才华和修养的重要的外在形态，恰当好处的举止，能够帮助一个人走向成功。我们应该时刻注意自己的举止。

一、坐姿

坐姿举止的主要内容之一，生活中无论是伏案学习、参加会议、会客交谈、娱乐休息都离不开坐。坐，作为一种举止，同样有美与丑、优雅与粗俗之分。正确的坐姿是从椅子的左边入坐及从左边站立，这是坐椅子的一种礼貌，坐在椅子上转动或移动椅子的位置是违反正确礼仪的表现。坐下后身体应尽量坐端正，并把两脚平行放好。正确的坐姿要求端正，舒展大方。

正确的坐姿：

入座时要轻要稳。走到座位前，转身后，轻稳地坐下。

女子入座时，若是裙装，应用手将裙稍稍拢下，不要坐下后再站起来整理衣服。嘴角微闭，下颌微收，面容平和自然。双肩平正放松，两肩自然弯曲放在腿上，亦可放在椅子或是沙发扶手上，掌心向下。

坐在椅子上，要立腰、挺胸，上体自然挺直。

双膝自然并拢，双腿正放或侧放，双腿并拢或交叠（男生坐时可略分开）。

坐在椅子上，应至少坐满椅子的三分之二，脊背轻靠椅背。离坐时，要自然稳当，右脚向后收半步，而后站起。谈话时可以有所侧重，此时上体与腿同时转向一侧。

介绍三种坐姿:

双腿并拢,上体挺直,坐正,两脚略向前伸,两手分别放在双膝上(男生双腿可略分开).

女生坐姿.坐正,上身挺直,两腿并拢,两脚同时左放或向右放,两手叠放,置于左腿或右腿上.

女生坐姿.坐正,上身挺直,两腿并拢,两脚交叉,置于一侧,两手叠放,置于左腿或右腿上.

应纠正的不良坐姿:

坐时不可前倾后仰,或是歪歪扭扭.也不能把腿架到椅子或沙发扶手上,脚踩在茶几上,这都是非常失礼的.

两腿不可过于叉开,也不可长长地伸开.尤其是对女生,这种坐姿尤为不雅.坐下后不应随意挪动椅子.不可以将大腿并拢,小腿分开,或双手放于臀下.

腿脚不可不停地抖动.两脚交叠而坐时,悬空的脚尖应向下,切忌脚尖向上,并上下颤动.

与人交谈时,勿将上身向前倾或以手支撑着下巴.落座后应该安静,不可一会向东一会向西,给人一种不安分的感觉.坐下后双手可相交搁在腿上或沙发扶手上,但切忌手心向上.

端坐时间过长,会使人感觉疲劳,这时可以换为侧坐.但切不可左摇右晃.入座时要轻柔和缓,不可猛起猛坐,弄的椅子乱响,造成紧张气氛.

二 表情

表情是指人的面部情态.人的表情是复杂的,现代心理学家也总结过一个公式:感情的表达=言语(7%)+声音(38%)+表情(55%),可见表情在人与人之间的沟通上占有相当重要的位置.健康的表情留给人们的印象是深刻的,它是优雅风度的重要组成部分.一个善于通过目光和笑容表达美好感情的人,可以使自己富于魅力,也会给他人以更多的美感.人际交往中多一些敬重,多一些宽容和理解,表情就可以更美,交际形象也就会更美和更有风度.

三 笑容

笑,有微笑,轻笑,大笑及羞怯的笑,尴尬的笑,嘲讽的笑等许多种,其中微笑是最美的.微笑是指不露牙齿,嘴角的两端略提起的笑.人际交往中为了表示相互尊重,相互友好,保持微笑是必要的.微笑是一种健康的,文明的举止,一张甜蜜的带着微笑的脸总是受人喜爱的.要注意与所处的环境相协调.

球童表现形式

第一节 笑颜

球童作为高尔夫球场的一面镜子，能否给予客人良好的印象全部来自球童的笑脸。首先当我们一开始和客人接触时，笑脸既是开解对方心结的一把钥匙。每天上班时首先要仔细检查自己有没有作好充足的准备去迎接客人。

- 1、嘴角是否微微的笑；
- 2、眼睛是否含笑；
- 3、和他人接触时是否微笑；
- 4、绝对不要有傻笑或冷笑的笑脸出现；
- 5、无论何时皆应以笑脸迎人，并且是出自真诚。

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/285030304012011132>