

第三章

酒店从业者的礼貌语言艺术

引导案例

筷落风波

春节期间,在某酒店多功能餐厅,众多的宾客在恭维台湾吴老先生来大陆投资,吴老先生神采飞扬,高兴地应承着这些祝贺的话。宾主频频碰杯,服务小姐忙进忙出,热情服务。

不料,过于周到的服务小姐不慎将桌上的一双筷子拂落在地。“对不起!”小姐忙道歉,随手从邻桌上拿过一双筷子,褪去纸包,搁在老先生的台上。

吴老先生的脸上顿时多云转阴,煞是难看,默默地注视着服务小姐的一连串动作,刚举起的酒杯一直停留在胸前。众人看到这里,纷纷指责服务小姐。

服务小姐很窘,一时不知所措。

吴老先生终于从牙缝里挤出了话:“晦气!唉,你怎么这么不当心,你知道吗?这筷子落地意味着什么?”他边说边瞪大眼睛:“落地即落第,考试落第,名落孙山,倒霉呀,我第一次在大陆投资,就这么讨个不吉利。”

服务小姐一听,更慌了,一个劲地说着“对不起”,手足无措中又将桌上的小碗打碎在地。

服务小姐尴尬万分,虚汗浸背,不知如何是好,一桌人有的目瞪口呆,有的恼火万分,有的……

就在这时,一位女领班款款来到客人面前,拿起桌上的筷子,双手递上去,嘴里发出一阵欢快的笑声:“啊,吴老先生,筷子落地哪有倒霉之理,筷子落地,筷落,就是快乐,就是快快乐乐。”

“这碗吗,”领班一边思索,一边瞥了一眼服务小姐,示意她打扫碎碗。服务小姐顿时领悟,连忙收拾碎碗片。“碗碎了,这也是好事成双,我们中国不是有一句老话吗——岁岁平安,这是吉祥的兆头,应该恭喜您才是呢。您老这次回大陆投资,一定快乐,一定平安。”

刚才还阴郁满面的吴老先生听到这话,顿时转怒为喜,马上向服务小姐要了一瓶葡萄酒,亲自为女领班和自己各斟了满满一杯,站起来笑着说:“小姐,你说得真好!借你的吉言和口彩,我们大家快乐平安,为我的投资成功,来干一杯!”

(资料来源:王艳霞,旅游交际礼仪.2版.济南:山东大学出版社,2010)

辩证性思考

1. 吴老先生为什么发怒,又为什么转怒为喜?
2. 请谈谈服务语言对酒店服务质量有什么影响。

酒店服务与语言的关系密切,没有语言的服务被称为不完整的服务,因此,酒店从业者对语言知识了解程度的深浅和语言艺术水平的高低,将直接影响酒店服务水平。酒店礼貌用语是酒店从业者与顾客之间为了表达愿望、交流感情、进行交往和解决各种问题而使用的一种媒介和工具。它不仅是一个国家和民族文明程度的象征,更是酒店服务质量和服务水平高低的重要标志。酒店从业者能否掌握礼貌语言的应用艺术,既体现了其服务素质的高低,也关系着顾客对其所提供服务的满意程度。

第一节 礼貌用语

教学目标

1. 掌握酒店从业者礼貌用语的要求。
2. 掌握礼貌用语的应用形式。
3. 了解礼貌用语的概念与分类。

一、礼貌用语的概念

礼貌用语是服务性行业的从业者向客人表示意愿、交流思想情感和沟通信息的重要交际工具,是一种对客人表示友好和尊敬的语言。在酒店服务过程中,它具有体现礼貌和提供服务的双重特性,是酒店从业者完成服务工作的重要手段。

俗话说:“一句话使人笑,一句话使人跳。”这句话形象地概括了使用礼貌用语的作用和要求。酒店从业者要善于运用这一有用的交际工具。

二、礼貌用语的分类

一般来讲,礼貌用语可以分为敬语、谦语和雅语三类。

(一) 敬语

敬语是表示尊敬和礼貌的语言,其最大的特点是彬彬有礼和热情庄重。使用敬语要注意区分场合,一般情况下,敬语主要在以下几种情况使用:一是比较正式的社交场合;二是与师长或身份、地位较高的人交谈时;三是与初次打交道或会见不太熟悉的人时;四是会议、谈判等公务场合;五是接待场合。

使用敬语可以使听话者直接感受到说话者对自己的尊敬和恭敬。如与对方交流时,以“请”字开头,“谢谢”收尾,“对不起”常挂在嘴边,常用“您”称呼身份、地位较高的人,等等。如“对不起,让您久等了”“请问……”“劳驾……”

（二）谦语

谦语是表示谦虚友善的词语,其特点是尊重对方、委婉含蓄,常用商量式、征询式的语气表达。谦语具有广泛性,可以适用于各种场合,在酒店服务中,员工广泛使用谦语是沟通与宾客的思想感情、使交际活动顺利进行的重要途径。

谦语体现了“退让以敬人”的自谦精神,说话者通过自谦表示对听话者的敬意,它以敬人为先导,以退让为前提,是一种典型的礼仪待人的人际沟通方式。如称自己“愚”或“敝人”,称自己的见解为“愚见”等。

酒店从业者要注意,在对客服务中禁止使用命令式的语气与宾客沟通,应多用类似“可不可以请您……”“麻烦您……可以吗”等商量式的语气沟通。这样可以很好地体现对宾客的尊重,比较容易让人接受。

（三）雅语

雅语是比较文雅的词语,其特点是和蔼可亲、温文尔雅,可以很好地体现说话者的文明素质。雅语一般适用于比较正规的场合、接待场合和有异性的场合。

雅语就是将双方都明白但不愿点破、不便直言的事用一种比较委婉、含蓄的方式表达。如接待宾客时,用“几位”代替“几个人”,用“哪一位”代替“谁”,用“贵姓”代替“你姓什么”,用“不新鲜”“有异味”代替“发霉”“臭了”,用“我去方便一下”或“去一趟洗手间”代替“去上厕所”,用“需不需要加一些主食”代替“要不要饭”,用“这件衣服不太适合您”代替“您穿这件衣服很难看”,用“发福”代替“发胖”,等等。雅语的使用不是机械的、固定的,需要根据不同场合、不同人物、不同时间灵活运用。

在人际交往中,广泛使用谦语和雅语是沟通与交往对象的思想感情、使交往活动顺利进行的有效手段。它既能使双方传达信息,同时又因为没有点破要表达的内容,所以一旦交往不顺利则容易“下台阶”,如接待工作中,有宾客提了意见,我们一时难以给予准确的评价,则可以说“您提的意见是值得考虑的,多谢您的关心”。

三、礼貌用语的应用

（一）迎送用语

迎送用语主要适用于服务人员在自己的工作岗位上欢迎或送别服务对象。具体而言,又可划分为欢迎用语与送别用语,二者分别适用于迎客之时和送客之际。

在服务过程中,服务人员不但要自觉地采用迎送用语,而且必须对于欢迎用语、送别用语一并配套予以使用,做到了这一点,才能使自己的礼貌待客有始有终。

1. 欢迎用语

欢迎用语又叫迎客用语,主要适用于顾客到来之时。最为常用的欢迎用语,主要有“欢迎光临”“您好!很高兴见到您”“希望您在我们酒店过得愉快”等。

一般而言,服务人员在使用欢迎用语时,应注意三点:一是使用欢迎用语时,通常应当一并使用问候语。二是顾客再次到来时,应以欢迎用语表明自己记得对方,以使对方产

生被重视的感觉。具体做法是,在欢迎用语之前加上对方的尊称,或加上其他专用词。三是须同时向被问候者主动施以见面礼,如注目、点头、微笑等。

2. 送别用语

送别用语又叫告别用语,主要适用于送别他人之际。在使用送别用语时,经常需要服务人员同时采用一些适当的告别礼。最为常用的送别用语主要有“再见”“慢走”“走好”“欢迎再来”“一路平安”“多多保重”等。

使用送别用语时,通常应注意以下两点:一是不要忘记使用送别用语。当服务对象因故没有消费时,服务人员更要一如既往地保持风度,千万不要在对方离去时默不作声。二是不要滥用送别用语。在有些特殊的服务部门里,有些送别语假如使用不当,会令人感到不甚吉利。例如,在医疗部门,对于病愈而去者,就不宜说什么“欢迎再来”。

(二) 请托用语

请托用语通常指的是在请求他人帮忙或是托付他人代劳时,照例应当使用的专项用语。在工作岗位上,任何服务人员都免不了可能会有求于人。

1. 标准式请托用语

标准式请托用语的内容,主要就是一个“请”字。当服务人员向服务对象提出某项具体要求时,只要加上一个“请”字,如“请稍后”“请让一下”,往往更容易为对方所接受。

2. 求助式请托用语

这一形式的请托用语,最为常见的有“劳驾”“拜托”“打扰”“借光”及“请关照”等。求助式请托用语往往是在向他人提出某一具体的要求时,比如请人让路、请人帮忙、打断对方的交谈或者要求对方照顾一下自己时,才被使用。

3. 组合式请托用语

有些时候,服务人员在请求或托付他人时,往往会将标准式请托用语与求助式请托用语混合在一起使用,这便是所谓的组合式请托用语。“请您帮我一个忙”“劳驾您替我扶一下这件东西”“拜托您为这位大爷让一个座位”等,都是较为典型的组合式请托用语。

(三) 致谢语

致谢用语又称道谢用语。在人际交往中,使用致谢用语,意在表达自己的感激之意。

对于服务人员来讲,在下列六种情况下,要及时使用致谢用语,向他人表示自己的感激之意:一是获得他人帮助时;二是得到他人支持时;三是赢得他人理解时;四是感到他人善意时;五是婉言谢绝他人时;六是受到他人赞美时。

1. 标准式致谢用语

标准式致谢用语通常只有一个词汇——“谢谢”。在任何需要致谢之时,均可采用这种致谢方式。在许多情况之下,如有必要,在采用标准式致谢用语向人道谢时,还可以在其前后加上尊称或人称代词,如“谢谢您”等。这样做,可以使其对象性更为明确。

2. 加强式致谢用语

有时,为了强化感谢之意,可在标准式致谢用语之前,加上某些副词,这就是所谓的加强式致谢用语。加强式致谢用语如果运用得当,往往会让人感动。最常见的加强式致谢

用语有“十分感谢”“万分感谢”“多谢”等。

3. 具体式致谢用语

具体式致谢用语,一般是因为某一具体事宜而向人致谢。在致谢时,致谢的原因常常会被一并提及。例如“有劳您了”“让您替我们费心了”“上次给您添了不少麻烦”等。

(四) 征询语

在服务过程之中,服务人员往往需要以礼貌的语言主动向服务对象进行征询。在进行征询之前,服务人员只有使用必要的礼貌语言,才会取得良好的反馈。征询用语,就是服务人员此时应当采用的标准礼貌用语。有时,它也叫询问用语。

服务人员在自己的岗位上遇到以下五种情况时,一般应当采用征询用语:一是主动提供服务时;二是了解对方需求时;三是给予对方选择时;四是启发对方思路时;五是征求对方意见时。

服务人员在具体使用征询用语时,务必把握好时机,并且还需兼顾服务对象态度的变化。

1. 主动式征询用语

主动式征询用语多适用于主动向服务对象提供帮助时。例如,“需要帮助吗?”“我能为您做点儿什么?”“您需要什么?”它的优点是节省时间,直截了当。缺点则是稍微把握不好时机的话,便会令人感到唐突、生硬。

2. 封闭式征询用语

封闭式征询用语多用于向服务对象征求意见或建议之时。它往往只给对方一个选择方案,以供对方及时决定是否采纳。例如,“您觉得这件东西怎么样?”“您不来一杯咖啡吗?”“您是不是很喜欢某种颜色?”“您是不是想先来试一试?”“您不介意我来帮助您吧?”

3. 开放式征询用语

开放式征询用语又称选择式征询用语,是指服务人员提出两种或两种以上的方案,以让对方有所选择。这样做往往意味着尊重对方。例如,“您需要这一种,还是那一种?”“您打算预订雅座,还是预订散座?”“这里有红色、黑色、白色三种,您比较喜欢哪一种颜色?”

(五) 赞赏用语

赞赏用语主要是用于人际交往之中称道或者肯定他人之时。服务人员在工作岗位上对服务对象使用赞赏用语时,应做到少而精和恰到好处。

1. 评价式赞赏用语

评价式赞赏用语主要适用于服务人员对服务对象的所作所为,予以正面评价。经常采用的评价式赞赏用语主要有“太好了”“真不错”“对极了”“相当棒”等。

2. 认可式赞赏用语

当服务对象发表某些见解之后,往往需要由服务人员对其做出评判。在对方的见解的确正确时,一般应作出认可。例如,“还是您懂行”“您的观点非常正确”等。

3. 回应式赞赏用语

回应式的赞赏用语,主要在服务对象夸奖服务人员之后,由后者回应对方之用。例如,“哪里”“我做得不像您说的那么好”“还是您技高一筹”等。

(六) 祝贺语

在服务过程之中,服务人员往往有必要向服务对象适时地使用一些祝贺用语。在不少场合,这么做不但是一种礼貌,而且是人之常情。

1. 应酬时的祝贺用语

在各种一般性的场合,它们往往被用来祝贺服务对象顺心如意。其具体内容往往各异,因此在使用它的时候,通常要求对方的心思多少有所了解。常见的应酬式祝贺用语主要有“祝您成功”“祝您好运”“一帆风顺”“心想事成”“身体健康”“龙马精神”“事业成功”等。

2. 节庆式的祝贺用语

节庆式的祝贺用语主要在节日、庆典及对方喜庆之日使用。它的时效性极强,通常缺少不得。例如“节日愉快”“活动顺利”“仪式成功”“新年好”“周末好”“假日愉快”“春节快乐”“生日快乐”“新婚快乐”“白头偕老”“福如东海,寿比南山”“旗开得胜,马到成功”等。

(七) 推托语

推托或拒绝别人,也是一门艺术。在推托他人时,如果语言得体,态度友好,推托者往往便可以“逢凶化吉”,使被推托者的失望心理迅速淡化。反之,如果推托得过于冰冷、生硬,如直言“不知道”“做不到”“不归我管”“问别人去”“爱找谁找谁去”等,则很有可能令服务对象不快、不满,甚而怒发冲冠,酿成口角。

1. 道歉式推托用语

道歉式推托用语,主要是指采用直接道歉的方式推托。当对方的要求难以被立即满足时,不妨直接向对方表示自己的歉疚之意,以求得对方的谅解。

2. 转移式推托用语

所谓转移式推托用语,就是不具体地纠缠于对方所提及的某一问题,而是主动提及另外一件事情,以转移对方的注意力。例如“您不再要点别的吗?”“这件东西其实跟您刚才想要的差不多”“您可以去对面的酒店看一看”等。

3. 解释式推托用语

解释式推托用语,就是要求在推托对方时,说明具体的缘由,尽可能地让对方觉得自己的推托合情合理。例如,“我们这里规定,不能乱开发票”“我下班后需要休息,不能接受您的邀请”等。

四、酒店从业者礼貌用语要求

(1) 遇到宾客要面带微笑,站立服务(坐着时应起立,不可坐着与客人说话),应先开口,主动跟客人问好打招呼,称呼要得当,以尊称开口表示尊重,以简单、亲切的问候及关照的短语表示热情。对于熟客要注意称呼客人的姓氏。招呼客人时可以谈一些适宜得体的话,但不可问一些客人不喜欢回答的问题。

(2) 与客人说话时宜保持 1 米左右的距离,要注意使用礼貌用语,注意“请”字当头,“谢”字不离口,表现出对客人的尊重。

(3) 对客人的话要全神贯注用心倾听,眼睛要望着客人面部(但不要死盯着客人),要等客人把话说完,不要打断客人的谈话。客人说话时,不要有任何不耐烦的表示,要停下手中的工作,眼望对方,面带笑容,要有反应。不要心不在焉,左顾右盼,漫不经心,无关痛痒,对没听清楚的地方要礼貌地请客人重复一遍。

(4) 对客人的询问应圆满答复,若遇不知道、不清楚的事,应查找有关资料或请示领导尽量答复客人,绝对不能以“不知道、不清楚”作回答。回答问题要负责任,不能不懂装懂,模棱两可,胡乱作答。

(5) 说话时,特别是客人要求我们服务时,要从言语中体现出乐意为客人服务,不要表现出厌烦、冷漠、无关痛痒的情况,应说“好的,我马上就来”,千万不能说“你怎么这么啰唆,你没看见,我忙着呢!”

(6) 在与客人对话时,如遇其他客人有事,应及时打招呼或请客人稍等,不能视而不见,无所表示,冷落客人。同时,要尽快结束谈话,招呼客人。如时间较长,应说“对不起,让你久等了”,不能一声不响就开始工作。

(7) 与客人对话态度要和蔼,语言要亲切,声调要自然、清晰、柔和,音量要适中,不要过高,也不要过低,以对方听清楚为宜,答话时迅速、明确。

(8) 当客人提出某项服务要求,我们一时满足不了时,应主动向客人讲清原因,并向客人表示歉意,同时要给客人一个解决问题的建议或主动联系相关人员解决,要让客人感到虽然问题一时难以解决,但受到了重视,并得到了应有的帮助。

(9) 在原则性或较敏感的问题上,态度要明确,但说话要大方、委婉、灵活,既不违反酒店规定,也要维护顾客的自尊心,切忌使用质问式、怀疑式、命令式、顶牛式的说话方法,杜绝蔑视语、嘲笑语、烦躁语、否定语、斗气语,要使用询问式、请求式、商量式、解释式的说话方式。比如,询问式可采用“请问……”,请求式可采用“请您协助……”,商量式可采用“……您看这样好不好?”,解决式可采用“这种情况,酒店的规定是这样的……”

(10) 打扰客人或请求客人协助的时候,首先要表示歉意,说“对不起,打扰您了。”对客人的帮助或协助,要表示感谢。接过客人的任何东西都要表示感谢,客人对我们感谢时,一定要回答“请别客气”。

(11) 对于客人的困难要表示关心、同情和理解,并尽力想办法解决。

(12) 如遇到某些问题与顾客有争议,可委婉解释或请上级处理,切不可与顾客争吵。另外,在对客服务中还要切记以下几点:三人以上对话,要用互相都懂的语言;不得模仿他人的语言;不得聚堆闲聊,大声讲、大声笑、高声喧哗;不高声呼喊另一个人;不得以任何借口顶撞、讽刺、挖苦客人;不准粗言恶语;不高声辩论,大声争吵,高谈阔论;不讲有损酒店的语言。

课外资料 3-1

对客服务中的“接待五声”“文明十字”“禁忌四语”

在对客服务中,酒店从业者要牢记“接待五声”“文明十字”,禁用“禁忌四语”。具体

如下:

“接待五声”: 宾客到来有问候声, 遇到宾客有招呼声, 得到协助有致谢声, 麻烦宾客有致歉声, 宾客离店有道别声。

“文明十字”: 您好、谢谢、请、对不起、再见。

“禁忌四语”: 不尊重宾客的蔑视语, 缺乏耐心的烦躁语, 自以为是的是否定语, 刁难他人的斗气语。

(资料来源: 金正昆. 社交礼仪教程. 4 版. 北京: 中国人民大学出版社, 2013)

评估练习

1. 礼貌用语的分类有哪些?
2. 试述酒店从业者的礼貌语言要求。

第二节 称呼、问候与应答礼节

教学目标

1. 掌握职业礼仪的称呼禁忌。
2. 掌握问候礼节。
3. 掌握应答礼节。
4. 了解国内外的称呼习惯。

一、称呼礼节

称呼, 主要是指人们在交往过程中彼此的称谓语, 它可体现人与人之间的关系。在接待工作中, 正确恰当地使用称呼, 既可以显示出从业者的修养和风度, 也是向顾客表示尊重的一种礼仪。

心理学研究表明: 人们对别人如何称呼自己是十分敏感的, 恰当的称呼, 能使对方产生心理上的相容效应, 交往会变得十分顺利; 如称呼不当, 会使交往双方发生情感的障碍, 彼此的心理距离就会拉远, 沟通无从谈起。因此, 人际交往中的称呼须恰当合适。选择正确、恰当的称呼, 既是对他人的尊重, 又反映了自身的礼仪修养, 甚至还体现着双方关系发展所到达的程度和社会的风尚, 因而不能疏忽大意, 随便乱用。

称呼如何恰当使用? 根据社交礼仪的规范, 选择正确、适当的称呼, 有以下三点必须注意:

一是称呼的选用应根据双方关系的深浅程度。称呼如选用得恰当准确, 会加深双方的感情和友谊, 促进双方关系的顺利发展; 如选用不当, 往往会导致双方感情的疏远甚至中断, 有碍于双方关系的正常发展。

二是要因地、因时而易。如我国 20 世纪五六十年代称“同志”, 70 年代左右盛行称“师傅”, 八九十年代男士普遍称“先生”。

三是要入乡随俗, 因人施礼。世界上不同国家、不同民族在各自的发展中形成了不同

的称呼习俗。尊重各国各民族的称呼习惯,会使交际对象产生良好的心理反应,有利于交往的顺利进行。

(一) 涉外交往中的称呼

俗语说:“十里不同风,百里不同俗。”在涉外交往中,称呼是一个比较复杂的问题,对宾客的称呼,应根据其民族、国家、年龄、身份、性别、婚否使用恰当的称呼,称呼不当或称呼错了,将会引起误会、让人反感,是很不礼貌的。

国际上通用的称呼方式主要有:

(1) 目前世界上使用的称呼方式中,频率最高的是“小姐”和“先生”。一般对男子统称“先生”,对已婚女子称“夫人”或“女士”,对已婚的年纪较大的称“太太”,对未婚女子统称“小姐”,对不了解婚姻状况的女子,可统称“小姐”。西方女子的心态是,即便已婚,你仍称之为“小姐”,被认为是一种可愉快接受的“过错”。对职业女性可统称为“女士”。

(2) 对大使和政府部长以上的高级官员,男女均可称“阁下”,或职衔加先生称,如“总理阁下”“总统阁下”“大使先生阁下”等。但美国、墨西哥、德国等没有称“阁下”的习惯,男士可称“先生”,女士称“夫人”或“小姐”。

(3) 在君主制国家,应按习惯称国王、王后为“陛下”,称王子、公主、亲王为“殿下”。对有爵位的人士,既可称其爵位,也可称“阁下”或“先生”。

(4) 对军人称呼军衔,或军衔加先生,也可冠以姓与名,如“将军”“上校先生”“巴顿将军”“约翰下士先生”。有些国家,对将军、元帅等高级将领也称“阁下”,如“威尔逊将军阁下”“戴维斯元帅阁下”等。

(5) 对医生、教授、法官、律师及有博士等学位的人士,均可单独称其学位,同时加上姓氏,也可加先生,如“哈恩教授”“法官先生”“基辛格博士”等。

(6) 对教会中的神职人员,一般可称教会的职称,或姓名加职称,或职称加先生,如“牧师先生”“史密斯神父”等。对主教以上的神职人员,有时也可称“阁下”“大人”。

(7) 凡来自与我国有同志相称的国家,对各种人员均可称“同志”,如“主席同志”“中尉同志”“连长同志”“司机同志”,或姓名加同志。除此之外,对方如称我方为“同志”,我方即可对对方以“同志”相称。不过,对“同志”这种称呼,在对外交往中切勿乱用。

案例 3-1

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,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,不高兴地说:“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。服务员再一次敲开门说:“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”的一声,门被对方关上了。

评析

在这个案例中,服务员在没有搞清客人是否结婚的前提下,仅凭推测去称呼客人“太太”,当然让对方不快。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。

(资料来源:编者整理)

(二) 国内的习惯称呼

国人历来重视社会交往中的称呼,有敬称、谦称、美称、爱称等之别,恰当的称呼,往往体现一个人谦和、诚挚和高尚、优雅的礼仪修养。

1. 敬称

敬称是对交往对象的尊重和礼貌。敬称对方会获得对方的好感,加深对方对自己的信任,增进与对方的感情。

在社交中普遍使用的敬称有:

(1) 您。

“您”与“你”在古时通用,近代渐被全国用作“你”的敬辞。对长辈、平辈,可称其为“您”;对待晚辈,则可称为“你”。以“您”称呼他人,是为了表示自己的恭敬之意。

(2) 先生。

对于有身份者、年纪长者,可以“先生”相称。其前还可冠以姓氏,如“杨先生”“黄先生”。

(3) 老师。

对教育界、文艺界人士,以及有成就者、有身份者,均可称之为“老师”、在其前,也可加上姓氏,例如“李老师”“刘老师”。

(4) 公或老。

用公作敬称,古已有之,今仍沿用。对德高望重的年长者、资深者,尊称为“公”或“老”,多用于年轻、资历浅者对年长、资深者的称呼。年资相仿,互称为“公”,以示相互尊重。具体做法是,将姓氏冠于“公”之前,例如“谢公”“周老”等。若被尊称者名字为双音,则还可将其名字中的头一个字加在“老”之前,如可称沈雁冰先生为“雁老”。

2. 谦称

谦称自己和敬称他人都是为了表达对他人敬重有礼。如称自己为“愚”“鄙”“敝”“卑”等,称自己的见解为“愚见”“陋见”“鄙见”,称自己的身体为“贱躯”,自己的著作为“拙