# 提倡商业礼仪 提升城市形象

来源：网络 作者：水墨画意 更新时间：2024-01-06

*今年以来，我市在荣获省级文明城市的荣誉后，提出了创建国家文明城市的目标。有识人士指出，今后创建的关键，在于人的素质的提高。在商业行为中人的礼仪，作为素质的一个组成部分，随着我市经济社会的发展正日益显得重要。笔者最近遇到的两件事，令人觉得提倡...*

今年以来，我市在荣获省级文明城市的荣誉后，提出了创建国家文明城市的目标。有识人士指出，今后创建的关键，在于人的素质的提高。

在商业行为中人的礼仪，作为素质的一个组成部分，随着我市经济社会的发展正日益显得重要。笔者最近遇到的两件事，令人觉得提倡商业礼仪十分有必要。

6月22日晚，笔者陪朋友来到普陀区某旅游景点的一家饭店用餐，落座不久，邻桌的一名男顾客就大声招呼服务员。原来，他从一盘炒螺中吃出了一只有异味的芝麻螺。

虽经服务员和领班的解释与道歉，并同意他予以调换，但是这名顾客仍不依不饶，在同桌的6名食客的附和下，甚至提出该饭店要给他报销医药费等要求。最后由该饭店经理出面，再三赔礼道歉，并减免了一定的餐费，但这几名顾客仍骂骂咧咧，一副得理不饶人的样子。

而不久前，笔者在定海一家大商店购买散装茶叶时，则亲身经历了服务员的“冷淡”。当时，笔者在这家老字号的商店，选中了一种龙井茶，由于数斤茶叶集中装在一只约30厘米高的玻璃容器内，周围又没有其他分装器具，笔者便就近问一名服务员如何称量。

这名服务员正两眼呆视着超市门外，正眼也没瞧一下便朝服务台扬了扬头。笔者问：“要找服务台？”她点了点头。

笔者便来到服务台，要求购买250克左右的散装龙井。但服务台的服务员却告知，这种散装龙井要拿到服务台来称。

“是要把玻璃缸搬过来还是自己去装好拿过来？”记者追问。但服务员忙着收钱找钱，未曾搭理。

笔者只好再次走到第一个服务员面前，这回她正忙着和别人交谈。笔者只好出钱又出力，搬着这个大玻璃容器走到服务台求购茶叶。

顾客得理不饶人和服务员冷眼相对顾客，笔者认为这两例都缺乏商业礼仪，而在以往的一些消费过程中，笔者也遇到过一些令人不快的事，比如到某商店，服务员热情接待，最后不买东西，便把脸拉得老长；再比如买东西的时候店家笑脸相迎，回家发现商品有问题去退或者在售后维修中，这种笑脸便很难再现等等。近几年来，我市经济社会发展迅速，市外游客年年创出新高，代表着城市形象的商业礼仪，却还存在着很多瑕疵。

创建国家文明城市，大力提倡商业礼仪，以此进一步提升城市形象，非常有必要。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！