



高等院校现代公关丛书

# 现代公关礼仪

XIANDAI  
GONGGUAN  
LIYI

熊卫平 主编



高等教育出版社  
HIGHER EDUCATION PRESS

高等院校现代公关丛书

# 现代公关礼仪

主 编 熊卫平  
副主编 李惠玲  
何雪英  
徐美萍

**图书在版编目 (CIP) 数据**

现代公关礼仪 / 熊卫平主编. 北京: 高等教育出版社, 2004.7

ISBN 7-04-014852-8

I. 现... II. 熊... III. 公共关系学—礼仪  
IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 059148 号

责任编辑 钱正英 封面设计 吴昊 责任印制 蔡敏燕

书 名 现代公关礼仪  
主 编 熊卫平

---

出版发行	高等教育出版社	购书热线	010-64054588
社 址	北京市西城区德外大街 4 号		021-56964871
邮政编码	100011	免费咨询	800-810-0598
总 机	010-82028899	网 址	<a href="http://www.hep.edu.cn">http://www.hep.edu.cn</a>
传 真	021-56965341		<a href="http://www.hep.com.cn">http://www.hep.com.cn</a>
			<a href="http://www.hepsh.com">http://www.hepsh.com</a>

排版校对 南京展望照排印刷有限公司  
印 刷 上海市印刷七厂

开 本	787 × 960 1/16	版 次	2004 年 7 月第 1 版
印 张	15.75	印 次	2005 年 6 月第 4 次
字 数	291 000	定 价	21.70 元

---

凡购买高等教育出版社图书, 如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请在所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

## 题 记

- 公关礼仪是一门课程，  
传递的是一种知识
- 公关礼仪是一门学问，  
讲授的是一种方法
- 公关礼仪是一门艺术，  
教会的是一种技巧

# 《高等院校现代公关丛书》编委会

## 顾 问

汪 钦：中国公共关系学术委员会主任、《公关世界》  
杂志总编

郭惠民：中国国际公共关系协会学术委员会常务副  
主任、北京国际关系学院副院长

周 行：中国国际公共关系协会组织工作委员会副  
主任、浙江省公共关系协会会长

邵培仁：教育部新闻教育指导委员会委员、浙江省传  
播学会会长、浙江大学人文学院副院长

曲醒夫：中国高教学会公共关系教育专业委员会常  
务理事、浙江省高教公关学会常务理事

## 编 委(以姓氏笔画为序)

马志强 王凌飞 孙顺根 华艳红 朱仁宝

任满丽 杨 晨 钱杭园 张 雷 顾海燕

徐旭初 熊卫平



<b>第二节 见面礼</b> .....	31
一、介绍礼 .....	31
二、名片礼 .....	35
三、鞠躬礼 .....	38
四、致意礼 .....	38
五、拜访礼 .....	38
六、拥抱与亲吻礼 .....	39
七、拱手礼 .....	39
八、脱帽礼 .....	40
<b>第三节 电话礼仪</b> .....	40
一、电话准备 .....	41
二、通话礼仪 .....	42
三、电话技巧 .....	43
四、电话禁忌 .....	43
五、商务电话惯例 .....	44
六、手机和呼机的使用 .....	45
<b>第四节 目光、距离、位置礼仪</b> .....	45
一、目光礼仪 .....	45
二、距离礼仪 .....	47
三、位置礼仪 .....	48
<b>第五节 日常行为礼仪</b> .....	48
一、守时和赴约 .....	48
二、吸烟 .....	49
三、喝酒 .....	50
四、交谈礼仪 .....	51
<b>第六节 服饰礼仪</b> .....	52
一、着装原则 .....	52
二、服装的选择 .....	54
三、西装的穿着 .....	58
四、女性职业服装 .....	64
五、公文包的礼仪 .....	68
六、服饰配件礼仪 .....	69
<b>第七节 仪容礼仪</b> .....	69
一、脸部修饰 .....	69





十二、展览会 .....	125
十三、赞助活动 .....	126
十四、签字仪式 .....	128
十五、庆典 .....	129
十六、纪念活动 .....	133
十七、新闻发布会 .....	135
十八、电视采访 .....	139
十九、网络礼仪 .....	143
二十、谈判 .....	144
二十一、演讲 .....	150
案例 3-1 .....	155
案例 3-2 .....	156
<b>第四部分 公关文书与函电礼仪 .....</b>	<b>158</b>
<b>第一节 公关文书的内容与特点 .....</b>	<b>158</b>
<b>第二节 日常公关文书礼仪 .....</b>	<b>159</b>
一、公文 .....	159
二、通知 .....	160
三、信函 .....	161
四、书信 .....	162
五、商业书信(英文)的格式 .....	165
<b>第三节 社交礼仪类公关文书 .....</b>	<b>166</b>
一、社交礼仪类公关文书的特点和内容 .....	166
二、请柬 .....	167
三、贺年卡 .....	168
四、聘书 .....	169
五、欢迎词、欢送词、答谢词 .....	169
六、祝贺词 .....	173
七、邀请信 .....	175
八、介绍信 .....	176
九、贺电 .....	177
十、开幕词 .....	178
十一、慰问信 .....	179
十二、唁电 .....	180





求,但是公关礼仪与其他交际礼仪也有相通之处,因此,在介绍公关礼仪要求时,自然也会涉及到一般人际交往的礼仪。本书第一部分介绍礼仪的基本原理并阐述公关与礼仪的关系,具体介绍礼仪在公共关系中的地位及公关礼仪在公共关系中的地位和作用,以及公关礼仪的原则与具体运用的方法,探讨礼仪与公共关系的基本结合点。

## 第一节 礼 仪

礼仪是一个复合词,由“礼”和“仪”两部分组成。按《说文》的解释,“礼”即“履也。所以事神致福也。从示从豊。”示是神,豊是豆器上放的祭品。豆是“礼器”。所以礼本来反映的事物是祭祀敬神,以求神灵降福。由此又引申出表敬意的意思。敬礼、礼貌即表示敬意。按《辞源》解释,“仪”可能表现两层意思,一是指容止仪表,如《诗经·大雅》所言:“令仪令色,小心翼翼。”二是指法度、标准。正如《国语·周》中所说的:“度之於轨仪。”《淮南子修务》中说:“设仪立度,可以不法则。”

据我国先秦古籍《山海经》的记载:“其首曰招摇之山,……有木焉,其状如毂,而黑理,其华四照,其名曰迷毂,佩之不迷。”佩迷毂可以使人不迷,所以有佩迷毂的服饰礼仪。服之有佩,是新石器时期出现的,佩物多为玉、骨等物,佩物多呈动物形态,如玉鸟、玉鱼、玉蝉等,带有浓厚的修饰性质。礼仪后来演绎为一种手段和制度,并且有专门的行政部门,如礼部等。《礼记》认为:“道德仁义,非礼不成;教训正俗,非礼不备;公争辨识,非礼不决;君臣上下,父子兄弟,非礼不定;宦学事师,非礼不亲;班朝治军,莅官行法,非礼威严不行;祷祠祭祀,供给鬼神,非礼不诚不庄。”这深入浅出地说明了“礼”与道德修养、导民治国、社会交往的关系及其重要作用。

朱熹在对孔子“齐之以礼”加注时就认为:“礼,谓制度品节也。”显然,朱熹是把礼作为一种制度。

周公集礼之大成,提出了一系列的礼制,即所谓的“礼仪三百”、“威仪三千”。后又从周礼发展为“三纲五常”、“三从四德”等一系列礼仪教条。

英语中的礼仪一词从 *etiquette* 演变而来的。法语 *etiquette* 原意指法庭上用的一种“通行证”,它上面记载着进入法庭时应遵守的事项。后来其他各种公众场合也都制定了相关的行为准则。这些规则由繁而简,构成系统,逐渐成为大家公认的,也就是大家都愿意自觉遵守的国际礼仪。

简单地说,礼仪就是人与人交往中必须遵守的行为规范与准则,它是一种道

德的外在表现,自从人类社会产生以来,礼仪的历史也就由此开始,它曾经历过如此漫长的岁月以至于形成了人类的礼仪的灿烂历史。礼可以理解为礼貌、礼节,也是一种要求;仪则是仪式、仪表、仪态,这是一种被人们规定的共同认可的程序及规范。作为一种与其他的法理、制度一起共同对社会上众多的人与人之间的关系进行调控的一种手段或方法,它更多的还是表现出了一种约束,并成为大家共同遵循的一种规范,是保证社会协调的基本要求。

一般来说,礼仪作为一种约束和规范主要表现在以下四个方面:

**礼节:**即节度,表示敬意、问候、祝愿等惯用的形式,是一种分求的要求。它强调的是人们在交往时必须掌握好一种度,过或不及都会达不到效果。

**礼貌:**表示一种规范,即必须掌握和运用的要求。如与人见面时互相问声好这其实是一种彼此的需要,但是如果你向别人问好而别人并未回礼,我们应该抱有的心态便是认为他可能并没有看到,这正符合礼貌的出发点,我们首先要保证让自己做到有礼,而这种付出并不是为了得到回报,因此对别人的宽容其实正是礼的一种表现。

**仪式:**指专门的做事情的程序。正是因为很多时候大家需要完成的是同一件事情,要统一彼此的步调,便需要一种共同的规则,这样从整个事情的过程来看就形成了一种大家都必须掌握并能熟练操作的一种程序。如开幕典礼、签字仪式、剪彩仪式等,这种程序一方面是让事情的解决找到了一种方式,更多的也是为了让大家有所适应。这一点对于公关工作来说特别是进行跨文化交流时,显得尤为突出。

**仪表:**指裸露在外能被别人看到的外表,如容貌、服饰、姿态、举止等。这是一个人形象的最直观的表现,而且也是一个人被评价时的重要组成部分,正是由于其的外露,因此需要进行必要的修饰,这种修饰体现的正是对他人的一种尊重。正如有人说你就餐,你修饰后再赴宴,就在告诉别人你是多么地重视这次宴请。

一位长期从事礼仪推广的同仁曾说过这样一句话:“对长辈有礼是本分、对平辈有礼是和善、对晚辈有礼是高贵、对所有人有礼是一种安全。”中国是一个“礼仪之邦”,我们所知道的礼有的是从小得到了家庭教育的熏陶,有的是自学校学习而来的,其实进入社会后,对礼仪的学习更为重要,对一个人礼仪方面的评价往往可以判定一个人的格调和最基本的修养;因此有人曾经说过,礼仪是社会人的终生必修课。

## 一、礼仪的内容

学习礼仪首先要从掌握礼仪的基本内容开始。对于礼仪内容的划分一向有

不同的标准。

如从礼仪的基本组成因素来看,它可以包括礼仪的主体、客体、礼仪的媒体、礼仪的环境等方面。所谓礼仪的主体是指礼仪的操作者和实施者,它可以是个人也可以是组织。礼仪的客体,也即礼仪的对象,它指的是礼仪活动的指向者和承受者,它可以是人,也可以是物。礼仪的媒体,是指开展礼仪活动的一种媒介,它实际上是礼仪的内容和形式的统一,可以是实物媒介、人体媒介,也可以通过活动体现出来的活动媒介等等。礼仪的环境是指礼仪活动得以进行的时空环境,礼仪的环境通常制约着礼仪的实施效果。

礼仪按其主体、客体的范围又可以进一步细分。如按客体及适用的范围划分,可以分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪及涉外礼仪等。按礼仪的主体可以划分为交警礼仪、护士礼仪、公关人员礼仪、文秘礼仪、公务员礼仪及服务人员礼仪等。

按礼仪表达的方式可以分为:语言礼仪、服饰礼仪、仪表礼仪、行为礼仪等。

一般我们往往都以礼仪所体现的形式来进行礼仪内容的分析,因此,本书也将从公关人员的仪表、服饰、语言、行为等方面来阐述礼仪的基本规范与要求。

## 二、礼仪的作用

孔子在《论语·雍也》里曾说过:“文胜质则史,质胜文则野,文质彬彬,然后君子。”这里的意思是指,一个人光是注重外在的礼节仪表但缺乏质朴的品质会显得虚伪,而当一个人只注重质朴的品质不注重外在的仪表礼节时则显得粗野,只有既注重品格质朴又注重礼节者才是一个有教养的人。英国著名哲学家洛克也说过:礼仪是一个人在他的一切别种美德之上加上的一层藻饰,使它们对它产生效用,去为他获得一切与他接近的人的尊重与好感。没有良好的礼仪,其余的一切成就都会被人看成是骄傲(高贵)、自负(自信)、无用(谦虚)、愚蠢(老实)。换句话说,一个人的内在的良好品德与教养同样需要一种适当的而且是准确的表现方式,如果这一表现方式不得体,其所有的内在美德很可能产生反面的作用,因此,礼仪的作用是不容低估的。

对于一个社会成员来说,礼仪的首要作用是塑造和展示其个人的形象。个人形象是个人在社会交往中所得到的整体的评价,是一个人的形象系统,“PIS”即:Personal Identity System。礼仪在个人形象的塑造上讲究的是整体性,它将产生的是部分之和大于整体的效果。

一般来说,一个人应该从以下六个方面来表现其完整的个人形象。

**内在品质:**内在的品质的要求是个人形象的本质所在。外在的美是暂时

的,永恒的美来自内心,在处理人与人交往的关系上,它的要求很简单,无非就是希望能将个人与社会、小我与大我的关系摆好。上海有一家企业,专门在员工的手册上留出了一页,上面书写郑板桥的手迹“难得糊涂,吃亏是福”。任何人在与他人交往中最难以克服的就是对别人的种种要求,尽管这种要求有时是合理的,但是他人却可能并不能如你所愿,这时如果能够宽以待人,那么有些计较也就不会困扰你自己了。

**举止:**一个人内在的品质是要通过某种方式体现出来,而这种外在的形式往往就反映在一个人的举止上,因此,个人形象的第二个要求是举止方面的。就举止的基本要求就是要避免出现不雅的、不文明的、不卫生的举动。有句话讲得好:当你在桥上欣赏风景的时候,而别人正把你当成风景来欣赏。在公共场所的举止,如在图书馆、食堂等,往往是一个人涵养的最真实的体现,因此要时时注意,即使是自己一个人的时候也要检点自己的行为与姿势,不能有任何的怠慢。

**语言:**个人形象的第三个方面的要求是语言。在某种意义上,语言是一个人形象的最集中的体现,因此有人将语言概括为是体现一个人形象的精华所在。既然它是一门艺术,光是讲究它的重要性还不能解决问题,必须把它作为一门学问去认真研究并掌握它的规律。

要想真正地会说话,可以从以下三个方面来着手。

第一是说真话,不用去解释说真话的重要性,只要分析说假话的成本就可以让人明白真话的价值。这种成本不仅是生理上的而且也是信用上的。

第二,言之有礼,即同样是真话还要考虑说话时的语言环境,对这种语言环境的把握是宏观与微观的双方面要求,体现了语言必须符合礼仪的要求。

第三,言之有趣,也就是我们常说的给语言加点味精。“当人类一皱眉思考,上帝就发笑。”这味精中的最基本组成部分就是幽默。幽默带来的是一种温和与宽容,在很多的情况下,特别是当一个人碰到窘迫的时候,往往可以通过幽默的方式来化解并带来积极的效果。

**服饰:**一个人形象的直观反映是服饰,服饰也被称为是人的第二皮肤,服饰虽然不能创造完人,但一个人给别人留下的第一印象中的90%却可能源自于服饰。美国有一位心理学家要求戏剧学院的学生打扮成不同的角色去马路上搭便车时,因为各自着装的不同而导致了不同的成功率,这一案例就充分地说明了什么叫做“以貌取人”,这种对一个人服饰的判断其实也体现出了人们对于自身服饰的一种要求,而这种要求往往体现出一个人的品德与涵养。

**神情:**神情是一个人形象中的最微妙的部分,因为它是一种情绪的反应,而人的情绪往往又是多变的,但是万变不离其宗,因为人类最美好的神情就是微笑。微笑是人际交往中的货币,人人都得付出,人人也最想得到,微笑可以

缩短双方的心理距离,化解矛盾,重新找回自信和快乐,常微笑也是心理健康的标志。但真正的微笑绝对不是露出上面的八颗牙齿这么简单,它也不仅仅是脸部肌肉的放松与自然,更多的、更重要的是从他的内心深处流露出来的情感,一个人内心的情感可以通过眼睛表现出来,而真正的微笑就是从眼睛里流露出一种善意和理解。正如心理学家博纳罗·奥弗里斯特指出的那样:我们朝人家微笑,人家也会以微笑回报。一方面别人是在向我们微笑,另一方面,从较深远的意义上说,别人回报微笑是我们在他内心激起的幸福快乐情感的流露,我们的微笑使他感到了自己的价值,也就是说,我们重视他,尊重他。目前几乎所有的服务行业都在提倡微笑服务,但是在有些特殊的情况下,人们可能要的不是一种微笑而是微笑所传达的一种含义,因此,我们一般不会希望在门诊大厅的门口也站着一位职业性微笑的护士,而且她们可以一直微笑着陪伴人们摆脱痛苦。

**仪容:**个人形象的主体部分即仪表与容貌,作为形象的主体部分它包括一个人头部的全体外观,诸如头发、脸庞、眼睛、鼻子、嘴巴及耳朵等,在交往中还应把手掌和手臂也列在内。仪容应该是一个人身上最吸引人的地方,当人们相见时往往首先会注视到对方的仪表与容貌,这是一个很正常的现象,因此,我们要学会很坦然地将自己的仪容置于别人的视线里,同时也要很自然地去注视着别人的仪容。正是因为它往往是人们直观地观察到的,所以应该保持健康和卫生,注重平时的运动、睡眠和营养等要求,毕竟,再好的化妆品也好不过健康的肤色,再好的时装也好不过健美的身材。

无论何时何地,当个人注重自己形象的塑造时,其主要目的都是希望与别人交往时能被人认同和受人欢迎,同样的逻辑只要是人与人之间的关系都可以遵循一种规律或一种准则,因此,在经过了几十年的研究后,当代美国著名的人际关系学家莱斯·布吉林发现了受人欢迎的三大秘诀,即只要能够满足别人的三方面的需要即可以受人欢迎,因其在英语中都以字母“A”开头,所以被简称“三A法则”。

第一个“A”是接受(accept),即有一颗包容的心。“己所不欲,勿施于人”,不要把自己对别人的接受当作砝码与他人讨价还价,接受一旦变成了交易,就失去了对他人的尊重。美国华盛顿大学有位教授专门研究了三十几年的关于人在受到窘迫时该如何来应对的学问,得出以下结论,一是面红耳赤,这是一种幼稚的表现;二是暴跳如雷,这正中别人的圈套;三是逃避,这是被动的表现;四是积极主动的态度,即当众表示一种幽默,这其实既是对别人的一种宽容,也是一种对自己的保护,即不让自己经历受到伤害的心理过程,因为真正的伤害永远只能来自于对别人的不能宽容,也就是把自己推到了受伤害的境地。其实,对别人的



接受过程更多的也是一种宽容与包容的过程。《大英百科全书》认为,宽容是容许别人有行动和判断的自由,对不同于自己或传统观点的见解以耐心公正的容忍。

锻炼一个人容忍力的最好的考验即如何面对别人的嫉妒。当一个人稍有成就就会处于众目睽睽之下,有羡慕的、挑剔的、怀疑的、嫉妒的。歌德曾说过:在人类一切情欲中,嫉妒之情恐怕要算作最顽强、最持久的了,因为嫉妒心是不知道休息的。应该学会弱化、融化和淡化嫉妒,其中最好的办法就是学会肯定别人同时尽量地淡化自己的优点。

第二个“A”是赞美(admire),威廉·詹姆士曾说过:“人性的根源有股被人肯定、称赞的强烈愿望,这是人和动物之间的最大的不同,人类文明也因此而进步、发展。”赞美具有极大的魔力,在协调人际关系上,简直可以视同生命的阳光和空气。人人都有双重的赞美的需要,即受到赞美和称赞别人,如果没有赞美或称赞,人们就会丧失进取心和自信心。善于挖掘别人的优点,并且肯定和发扬它,从而激发出人的潜能。美国前总统林肯曾说过:每个人的内心深处最深切的渴望是得到别人的赞美。马克·吐温也说过:当他得到别人赞赏时,可以凭着这份赞赏愉快地生活两到三个月。

在这一点上专门研究人类起源的达尔文也不能例外。有一次达尔文去赴宴,席间与一位美貌的女士坐在一排。这位美人带着玩笑的口吻向科学家提问题:达尔文先生,听说您断言,人类是由猴子变来的,我也属于您的论断之列吗?达尔文看了她一眼,彬彬有礼地回答:是的,不过,您不是由普通的猴子变来的,而是由长得非常迷人的猴子变来的。

第三个“A”是重视(attach),这是指对所有人的重视。企业管理界有一个非常广为人知的“木桶原理”,讲的是一个木桶的蓄水量不是取决于最长的木板而是取决于最短的木板,由此肯定在一个企业内部每个员工的存在都有其存在的价值和意义,而让别人感到他是受尊重的,这是对他的极其大的鼓励。比如在与别人交往中往往会产生意见的不一致,这是一种很正常的现象,因为彼此站在不同的立场和不同的角度必然会产生对同一个问题的不同的看法,关键是如何消除这种不一致性,以求别人能够认同你的观点。在此,我们对人的重视的基本要求就是千万不能直接地去否定对方,要学会使用“先肯定再否定”的语言技巧。因为当一个人听到别人的肯定时,肌肉就会放松,使他处于一种心事轻松的感受中,继续愿意接受下面的信息。就是因为先肯定后否定不会直接引起对方产生反抗的心理,也易于接受最后转折的意见,如果最后你是以征求的口吻就会更加可以让对方在接受的同时感觉到这好像也是我自己所做的决定一样,则效果会更好。