职业生涯设计丛书

全国大中专毕业生就业指导用书

现代公关礼仪

主编　葛慧芳

一本书改变你一生的命运

南方出版社

全国大中专毕业生就业指导用书

《职业生涯设计》丛书

现 江苏工业学院图书馆
藏书章

丛书编委会

主　任：赵永平（新华社香港分社教育部部长、教授）

副主任：杨志民（香港大学教授、博士）
伍绍雄（教育部职成教材开发中心）
蒋燕山（教育部职业技术教育中心研究所）

主　编：葛慧芳

副主编：赵文辉　傅刚华　刘银秀　熊安华
周良桥　张苏霞　刘际雄

图书在版编目（CIP）数据

现代公关礼仪/葛慧芳主编. －海口：南方出版社，2005.1

ISBN 7－80609－359－1

Ⅰ.现... Ⅱ.葛... 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 110846 号

现代公关礼仪

主编：葛慧芳

责任编辑：陈　宇
策　　划：陈双喜
封面设计：陈双喜
出版发行：南方出版社
邮政编码：570203
社　　址：海南省海口市海府一横路 19 号华宇大厦 12 楼
电　　话：(0898) 65371546　　传真：(0898) 65371264
印　　刷：长沙市开福区兴业彩色印刷厂
开　　本：850×1168　1/32
印　　张：11.75
字　　数：320 千字
版　　次：2005 年 1 月第 1 版第 1 次印刷
书　　号：ISBN 7－80609－359－1/G·182
定　　价：21.80 元

本书如有印刷、装订错误，可向承印厂调换

前　言

礼仪，是中华传统美德宝库中的一颗璀璨明珠，是中国古代文化的精髓。早在两千多年以前，孔子就把礼看成是治国安邦的基础："不学礼，无以立"；荀子把礼与法相提并论："礼仪者，治之始也"、"礼仪生而制法度"；管子则把礼仪视为立国的精神之本，指出："礼仪廉耻，国之四维，四维不张，国乃灭亡。"古人这些精辟的论述，揭示了礼仪的重要作用。

随着社会的发展、人际交往的日益频繁及市场经济的迅速发展，礼仪的作用不仅没有削弱，反而变得越来越重要了。人们普遍认为，礼仪是一个人思想品质、道德修养、精神面貌和文化素养的综合反映，是一个国家、一个民族的社会风貌、道德水准、文明程度、文化特色、公民素质的重要标志。而美国交际艺术大师卡耐基认为，一个人的成功，只有百分之十五是由于他的专业技术，百分之八十五靠的是他的沟通与交际能力。

作为"礼仪之邦"的华夏民族，历来非常重视礼仪教育。特别是改革开放以来，我们加快经济建设步伐的同时，在全国范围内大力开展社会主义精神文明建设，在校青少年的礼仪教育，更是受到党和政府的重视、社会的广泛关注。人们已经认识到，礼仪不仅是个人处世的行为规范，是人们内

在修养和素质的外在表现，还是组织提高自身知名度、在公众中建立良好信誉的必要手段。

本书针对当今社会建立良好的人际关系和公共关系所需求的各种礼仪进行了探索和归纳，内容详尽，可操作性强。它让你学会和掌握社交礼仪的基本知识和规范，了解日常社会生活中站、立、坐、行的规矩和语言谈吐的技巧，帮助你开启各种交际活动的大门，建立和谐融洽的人际关系，使你赢得人们的尊重与敬仰。同时，它还可以指导一个组织巩固现有的公众关系，广结良缘，拓展多方面的新型关系，创造出良好的生存与发展的内外部环境。

希望本书成为你生活中的良师，工作上的益友。

欢迎各位读者指正，并提出宝贵建议。

联系地址：长沙市解放西路18号城市经典709房

邮编：410005

《职业生涯设计丛书》编委会

二〇〇五年一月

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

目　录

第一章　绪论…… (1)

第一节　礼仪与公共关系…… (1)

- 礼仪　礼节　礼貌
- 人际关系　公共关系　公关礼仪
- 消除对公关礼仪的几个误解

第二节　公关礼仪的原则和表现形式…… (7)

- 公关礼仪的原则
- 公关礼仪的表现形式

第三节　公关礼仪的职能 …… (12)

- 礼仪与个人修养
- 礼仪与人际关系
- 礼仪与公共关系

第二章　社交礼仪 …… (20)

第一节　社交中的妆饰礼仪 …… (20)

- 整洁的仪容
- 巧妙的妆饰
- 飘逸的秀发
- 得体的服饰
- 精美的饰品

第二节　社交中的举止礼仪 …… (43)

- 生动的表情
- 优美的手势
- 端庄的坐姿

• 挺拔的站姿
• 轻捷的步态
• 其他举止礼仪
• 日常举止中应注意的事项
第三节　社交中的语言礼仪 …… (64)
• 交谈中的基本规则和技巧
• 称呼礼仪
• 介绍礼仪
• 电话礼仪
• 寒暄与问候礼仪
• 称赞与感谢礼仪
• 祝贺与慰问礼仪
• 规劝与批评礼仪
• 拒绝与道歉礼仪
第三章　公务礼仪 …… (94)
第一节　办公室礼仪 …… (94)
• 保持整洁的办公环境
• 树立端庄的个人形象
• 拥有最佳的人际关系
第二节　请示汇报礼仪…… (103)
• 遵循请示汇报的基本程序
• 把握请示汇报的基本原则
• 端正请示汇报的基本态度
• 请示汇报时的忌讳
• 听请示汇报的礼仪
第三节　迎来送往礼仪…… (107)
• 迎客礼仪
• 待客礼仪
• 送客礼仪

• 拜访礼仪
第四节　公务行文礼仪……（118）
• 请柬
• 邀请信
• 感谢信
• 慰问信
• 表扬信
• 道歉信
• 欢迎词　欢送词　答谢词
• 祝贺词
• 唁电　讣告　悼词
第四章　商务礼仪……（139）
第一节　服务礼仪……（139）
• 商店服务礼仪
• 宾馆服务礼仪
• 电信服务礼仪
• 银行服务礼仪
• 旅游服务礼仪
第二节　商务会议礼仪……（166）
• 商务会议的基本礼仪
• 茶话会礼仪
• 酒会礼仪
• 展览会礼仪
• 新闻发布会礼仪
• 赞助会礼仪
第三节　商务谈判礼仪……（181）
• 谈判准备时的礼仪
• 谈判过程中的礼仪
第四节　商务庆典仪式……（188）

• 商务庆典仪式的特点、作用和程序
• 庆典活动的组织和安排
• 参与者应遵循的礼仪规范
• 开业典礼
• 奠基仪式
• 剪彩仪式
• 签约仪式
• 交接仪式
第五章　涉外礼仪 …… (205)
第一节　涉外礼仪的基本原则 …… (205)
• 主权平等的原则
• 维护自尊的原则
• 尊重他人的原则
• 信守约定的原则
• 女士优先的原则
• 以右为尊的原则
• 爱护环境的原则
第二节　日常涉外礼仪 …… (218)
• 穿着礼仪
• 举止礼仪
• 言谈礼仪
第三节　涉外迎来送往礼仪 …… (231)
• 迎宾礼仪
• 送客礼仪
• 拜访礼仪
• 赠送礼仪
第四节　涉外会见会谈礼仪 …… (241)
• 会见礼仪
• 会谈礼仪

第五节　涉外宴请礼仪……（246）
• 常见的宴请形式
• 宴请的准备工作
• 宴请的座次安排
• 菜单准备
• 现场布置
• 宴请程序
• 用餐的餐序
• 服务员的工作
• 参加宴请的礼仪
• 就餐举止十忌
第六节　涉外活动中的国旗国歌礼仪……（261）
• 国旗礼仪
• 国歌礼仪
第六章　习俗礼仪……（270）
第一节　节日习俗礼仪……（270）
• 我国传统节日
• 我国部分少数民族节日
• 外国节日
• 部分国家的新年习俗简介
第二节　宗教习俗礼仪……（299）
• 基督教
• 伊斯兰教
• 佛教
• 道教
第三节　我国主要少数民族习俗礼仪……（310）
• 藏族
• 蒙古族
• 壮族

• 维吾尔族
• 回族
第四节　其他国家习俗礼仪……（325）
• 亚洲部分国家习俗礼仪
• 美洲部分国家习俗礼仪
• 欧洲部分国家习俗礼仪
• 非洲和大洋洲部分国家习俗礼仪
第五节　各国、各民族的忌讳……（356）
• 数字忌讳
• 颜色忌讳
• 花木忌讳
• 商界忌讳
• 生活忌讳
• 邮品忌讳

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

第一章　绪　论

第一节　礼仪与公共关系

一、礼仪　礼节　礼貌

礼仪，指的是人们在社会交往中形成的，为人们所认同，又为人们所遵守的以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神和要求的行为准则或规范的总和。

礼仪包括“礼节”和“仪式”两层含义。礼节，即社会公认的待人接物的方法和人与人相处的准则。例如，初次见面该怎样互相介绍，怎样互递名片，怎样待客、作客；人际交往中如何保持良好的仪态、仪表等。仪式，是指正式场合用以表示礼节的一系列固定的程式。比如欢迎仪式、签字仪式、开业典礼、婚礼、葬礼等。

礼仪不是随便制定的，是人们在社会交往中受历史传统、风俗习惯、宗教信仰和时代潮流等因素的影响而形成的，各民族、各个国家在不同的时期常有不同的礼仪规范。如中国传统婚礼多用红色，表示喜庆，而西方新娘穿白色礼服，表示纯洁；中国葬礼用白色，表示虚无、悲痛，西方葬礼则用黑色，表示悲哀、肃穆；西方人一般不能问别人的收入，更不能问女士的年龄，而不少中国人对这些提问都习以为常。我们很难说哪种礼仪更为正确，这是一种约定俗成的行为规范。

与“礼仪”“礼节”相关的另一个概念是“礼貌”。礼貌是一个人在待人接物时的外在表现，是一种相互表示敬重和友好的行为，体现了一个人的文化层次和文明程度。一个人傲气十足、出言不雅、动作粗俗、衣冠不整，这就是对他人没有礼貌。而有礼貌的人待人诚恳、热

情大方，行为举止显得很有修养。

礼貌、礼节之间是相互联系、相互制约、相辅相成的。没有礼节，就无所谓礼貌；有了礼貌，就必然伴有具体的礼节。如果有礼貌而不懂礼节，就容易失礼。我们有时会看到某些人虽然对他人有恭敬、谦虚之意，但在与人交往时却显得手足无措，或因礼节不周而使人觉得尴尬；还有一种人虽懂礼节，但在施礼时却缺乏诚意，这些都是因为没有真正理解礼貌、礼节的含义。讲究礼貌、礼节，既不能机械模仿，也不能故作姿态。礼貌、礼节是一个人内在素质的外现，礼貌、礼节必须是发自内心的，是内在素质与外在表现的协调统一。

而礼仪，在层次上要高于礼貌、礼节，其内涵更深、更广。礼仪，实际上由一系列的、具体的、表现礼貌的礼节所构成，是一个表示礼貌的系统而完整的过程。

站在不同的角度，还可以对礼仪这一概念作出种种不同的殊途同归的解释。

1.从个人修养的角度看，礼仪可以说是一个人的内在修养和素质的外在表现。

2.从团体的角度来看，礼仪是企业文化、企业精神的重要内容，是企业形象的主要附着点。大凡国际化的企业，对于礼仪都有高标准的要求，都把礼仪作为企业文化的重要内容，作为获得国际认证的重要软件。

3.从道德的角度看，礼仪是为人处世的行为规范。

4.从交际的角度来看，礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术、一种交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。

5.从民俗的角度看，礼仪是待人接物的一种惯例。

6.从传播的角度看，礼仪是一种在人际交往中进行沟通的技巧。

7.从审美的角度看，礼仪可以说是一种形式美，它是人的心灵美的必然外化。

二、人际关系　公共关系　公关礼仪

在我们的社会生活中，人与人之间总是存在着各种不同性质的关系。如有父母子女、兄弟姐妹等血缘关系，有同事关系，有战友关系，有上下级关系等。这种以个人为主体与他人的关系，就是我们所说的人际关系。

同样道理，一个单位、一个团体，包括工厂、机关、学校、商店等这些社会组织，它们同社会的各个方面如内部员工、主管部门、服务对象等公众也有着种种不同性质的关系。而所谓的公共关系，就是社会组织运用各种信息传播手段，在其内部和外部形成双向的信息流通网络，从而不断地改革管理与经营，赢得公众的信任与支持，取得自身效益与社会整体效益完美统一的政策和行动。从这个定义我们可以看出，公共关系是社会组织与其内外公众的关系，它不是私人之间的交往，而是一种群体间的社会关系。公共关系的过程，就是通过信息交流，调节好主体与客体，亦即组织与公众关系的过程。公共关系是一种管理职能。

公共关系在一定程度上是通过直接或间接的人际关系来体现的，但公共关系与人际关系有所不同。

首先，公共关系是以一个社会组织为支点，建立与其相关的各种公众对象之间的网状关系；人际关系是以个人为支点，建立与其他个人之间的线性关系。

其次，公共关系是为了实现特定社会组织的目标去交朋友、结良缘，并树立组织的良好形象；人际关系是为满足个人的需要去交往，去塑造个人的良好形象。

另外，在交往手段上，公共关系往往运用多种传播媒体，如人、报纸、刊物、广播、电视等，有人际传播，也有大众传播，其交往是大范围的；人际关系的传播，主要是面对面的直接人际传播，其次是电话、书信、网络的间接传播，范围较为狭小。

当然，人际关系与公共关系不能截然分开，公共关系在很大程度上要依赖于人际交往的形式。良好的人际关系也有利于公共关系工

作的开展。

与人际关系、公共关系密切相关的另一个概念是公共关系活动。公共关系活动是指一个组织为提高自身的知名度和信誉度，争取公众舆论支持，而有计划开展的各类活动的总称，包括公关日常业务活动和公关专题活动。

成功的公关活动离不开礼仪。因为公关活动在一定程度上依赖于良好的人际关系和公共关系，而礼仪，是人际关系和公共关系的润滑剂。

公关礼仪，就是涉及人际关系和公共关系的礼节和仪式，是人与人之间、组织与公众之间所应该遵循的行为规范与准则，是一种在公开场合广结人缘、协调关系的艺术。公关礼仪既离不开人际关系礼仪的普遍性，又具有公共关系的特殊性；既有人际交往中的礼貌（如称呼、招呼、微笑等）、礼节（如送礼、握手、招待等），又有社会交往中的参观、仪式、工作迎送与接待等内容。

三、消除对公关礼仪的几个误解

1.公关工作不等于礼仪

公共关系工作是社会组织处理内部和外部公众关系的工作，它需要运用一系列公关技能，如社交艺术、口才艺术、写作艺术以及办公室自动化手段；开展一系列公关实务，如建立一定的工作程序、开展新闻活动、编印刊物、制作宣传资料和广告、进行谈判、举办各种专题活动、市场营销等，才能达到目的。而礼仪，在里面只是一种社交态度和方法，以协调与各公众的关系；当它作为剪彩仪式、签字仪式、典礼、宴请等专题活动时，也仅仅是公关工作的一部分，不能拿礼仪与公关工作相提并论。如果把公关工作离不开礼仪、礼仪促进公关工作的关系，看作可以互相替代的关系，那就把公关工作简单化了。

2.公关礼仪不等于“拉关系”

从表面上看，公关礼仪与“拉关系”的目的有相似之处，都希望通过人际关系的沟通，使本企业得到理解和支持。但从本质上分析，坦诚的公关礼仪活动，与“拉关系”有天壤之别。

公关礼仪是以公开、公平的方法竞争，争取公众的了解与支持，例如召开记者招待会、展销会，正当的促销活动、广告等，向社会介绍本企业的产品和形象。即使请客、送礼，也是建立在讲究职业道德的基础上，并且尊重他人，以诚相待。而“拉关系”，往往采用庸俗的手段进行私下交易，如搞公关小姐美人化、推销产品回扣化、交际活动吃喝化、疏通关系礼物化，往往通过出让企业利益，损害社会利益，推销伪劣假冒产品等，捞取个人好处或使企业误入违纪之途，实不可取。

3.公关礼仪不等于吃喝玩乐

有人认为，搞公关工作，就是陪客人一起吃喝玩乐，穿得体面漂亮，出入酒店和娱乐场所。这种看法与现在整个社会公关层次不高、理解狭窄有关。宴请和跳舞，可以说是公关礼仪招待的内容；出入社交场合，注意仪表，讲究穿着得体是重要的礼仪方面。但这些只是公关礼仪中的一小部分，也是比较表层的一部分，容易做得到，也容易看得见，但这绝非公关工作、公关礼仪的全部。

4.公关礼仪不等于卖弄色情

漂亮的小姐在人际交往中，或许更讨他人的喜欢，但公关工作并非漂亮小姐的专利。只要有良好的气质，具备公关素质与条件，这样的人，肯定要比仅仅有漂亮脸蛋的小姐更适合搞公关工作。

利用漂亮小姐搞“色情关系”，在生意场上并不鲜见。它要求所谓的公关小姐会喝酒、会抽烟、会打扮、会讨宠，一切用来换取客户老板的欢心，甚至从陪吃、陪喝、陪舞到陪睡，满足客户的一切要求，以此来争取交易的成功。这样，一些“公关小姐”成为生意场的牺牲品，但同时，金钱的诱惑，又使得一些“公关小姐”甘当这种牺牲品。这种把漂亮小姐献给交易对象的“公关之礼”，是低级庸俗的，它毁坏了公共关系的名誉，使得一些女性不敢从事这个行业，也使得一些心术不正的老板见了“公关小姐”就敢胆大妄为。

对上述现象，我们要说，这只是借“公关”之名，行色情引诱之实，这是对公关工作的玷污。它与高尚的公关礼仪，是不相容的。

知识窗

古人论礼仪

1. “鹦鹉能言，不离飞鸟；猩猩能言，不离禽兽。今人而无礼，虽能言，不亦禽兽之心乎？夫唯禽兽无礼，故父子聚。是故圣人作，为礼以教人，使人以有礼，知自别于禽兽。”(《礼记·曲礼》)
2. “在天者，莫明于日月；在地者，莫明于水火；在物者，莫明于珠玉；在人者，莫明于礼义。”(《荀子·天论》)
3. “人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁。”(《荀子·修身》)
4. “不知礼，无以为立也。不知言，无以知人也”(孔子《论语》)
5. “礼典以和万邦，以统百官，以谐万民。”(《周礼·天官·太宰》)

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com