



应用型本科规划教材

公关礼仪

Public Relations Etiquette

◆ 郑健儿 赛来西·阿不都拉 主编

12.3
252g



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大學出版社



应用型本科规划教材

公关礼仪

Public Relations Etiquette

◆ 郑健儿 赛来西·阿不都拉 主编



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大學出版社

图书在版编目(CIP)数据

公关礼仪 / 郑健儿, 赛来西·阿不都拉主编. —杭州:
浙江大学出版社, 2008.1

应用型本科规划教材. 广告学

ISBN 978-7-308-05800-1

I. 公… II. ①郑…②赛… III. 公共关系学—礼仪—高
等学校—教材 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 011126 号

公关礼仪

郑健儿 赛来西·阿不都拉 主编

丛书策划 李海燕

责任编辑 李苗苗 李海燕

出版发行 浙江大学出版社

(杭州天目山路 148 号 邮政编码 310028)

(E-mail: zupress@mail. hz. zj. cn)

(网址: <http://www.zjupress.com>

<http://www.press.zju.edu.cn>)

电话: 0571—88925592, 88273066(传真)

排 版 浙江大学出版社电脑排版中心

印 刷 浙江中恒世纪印务有限公司

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 14

字 数 240 千

版 印 次 2008 年 3 月第 1 版 2008 年 3 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-05800-1

定 价 25.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571)88072522

目 录

公关礼仪入门 第一章

第一篇 公关礼仪的基本理论

第一章 礼仪的概述 / 3

- 一 礼仪的起源 / 3
- 二 礼仪的概念 / 6

第二章 公共关系的基础概念 / 18

第一节 公共关系的含义 / 18

- 一 实践中对公共关系的几种误解 / 19
- 二 公关关系的经典定义 / 19
- 三 目前国内对公共关系的理解 / 21
- 四 公共关系的基本含义 / 21

第二节 公共关系的相关概念 / 22

- 一 公共关系的本质属性 / 22
- 二 公共关系学的分支概念 / 26
- 三 公共关系的三个基本要素 / 33

第三节 公共关系的职能 / 36

- 一 搜集信息 / 37
- 二 传播沟通 / 37
- 三 协调关系 / 38
- 四 决策咨询 / 39

第三章 公共关系与礼仪 / 42

- 一 公共关系与礼仪的概述 / 42

- 二 公关礼仪的作用和职能/ 47
- 三 公关礼仪的表现/ 48
- 四 公关礼仪的原则/ 49
- 五 公关礼仪的要求/ 53

第二篇 个人形象礼仪

第四章 个人的内在素质/ 61

第一节 基本素质/ 61

- 一 知识素质/ 61
- 二 职业素质/ 62
- 三 能力素质/ 64

第二节 基本修养/ 65

- 一 品德修养/ 65
- 二 知识修养/ 66
- 三 智能修养/ 67
- 四 礼仪修养/ 68

第三节 气质风度/ 70

- 一 内炼高雅的气质/ 70
- 二 外显优雅的风度/ 76

第五章 个人的外在包装/ 80

第一节 发型礼仪/ 80

- 一 发型礼仪的基本准则/ 81
- 二 发型礼仪的应用/ 83

第二节 化妆礼仪/ 83

- 一 化妆的作用/ 84
- 二 化妆礼仪的基本准则/ 84
- 三 几种常见的妆面/ 86
- 四 化妆技巧的运用/ 87
- 五 化妆的礼节/ 90

第三节 服饰礼仪/ 91

- 一 服饰的内涵/ 91

- 二 服饰的穿着原则/ 91
- 三 服装穿着的基本要求/ 96
- 四 职业男士的服饰礼仪/ 97
- 五 男女兼用礼服——西装/ 98
- 六 职业女士的服饰礼仪/ 102

第六章 个人的形体动作规范/ 107

第一节 表情礼仪/ 108

- 一 目光交流/ 108
- 二 微笑/ 110

第二节 手势礼仪/ 111

- 一 使用手势的原则/ 111
- 二 几种具有典型含义手势/ 112

第三节 体姿礼仪/ 113

- 一 站姿/ 114
- 二 坐姿/ 115
- 三 行姿/ 117

第七章 个人的语言沟通规范/ 120

第一节 交谈礼仪/ 120

- 一 公关语言交谈礼仪/ 121
- 二 表情礼仪/ 125
- 三 倾听礼仪/ 127
- 四 结束谈话/ 128

第二节 聆听礼仪/ 129

- 一 聆听的方式/ 129
- 二 注意细节/ 130

第三节 电话礼仪/ 132

- 一 通话前的准备/ 133
- 二 通话的时间/ 134
- 三 通话中的态度/ 136
- 四 通话用语/ 137

第八章 个人交际礼仪规范/ 140

第一节 介绍礼仪/ 140

一 介绍的形式/ 141

二 称呼的使用/ 143

第二节 名片礼仪/ 145

一 名片的类别/ 145

二 名片的制作/ 147

三 名片的用途/ 148

四 名片的交换/ 150

第三节 握手礼仪/ 152

一 握手的一般要点/ 152

二 同世界各国人握手的要点/ 155

第三篇 组织形象礼仪

第九章 组织的商务活动礼仪/ 161

第一节 组织的商务活动礼仪概述/ 161

一 组织的商务礼仪概念/ 162

二 商务礼仪的特点/ 162

三 商务礼仪的作用/ 163

四 商务礼仪的原则/ 164

第二节 组织的日常商务活动礼仪/ 165

一 商务接待礼仪/ 165

二 商务拜访礼仪/ 169

三 通讯礼仪/ 171

四 馈赠礼仪/ 182

第三节 组织的专项商务活动礼仪/ 186

一 宴请礼仪/ 186

二 商务谈判礼仪/ 194

三 商务活动中的旅行礼仪/ 204

第一篇 公关礼仪的基本理论

第一章 礼仪的概述

世界上最廉价,而且能得到最大收益的东西,就是礼仪。

——拿破仑·希尔

本章要点:

在这大千世界中,礼仪究竟是何物?礼仪从何而来?礼仪如何遵守?人们又为什么必须遵守礼仪?这些问题就是本章所要解决和回答的。通过本章的学习,我们将了解中国传统礼仪文化的基本概念,了解中国传统礼仪文化中关于礼仪产生和起源的观点,了解西方礼仪产生过程的特点,掌握现代礼仪的基本概念,了解和掌握礼仪的规范性、时代性、地域性、传承性、可操作性等特点,了解和掌握现代礼仪的若干操作原则,通过案例掌握公关、交际中礼仪规范的重要作用,以及礼仪操作的注意事项。

中国有五千年文明史,素有“礼仪之邦”的美称。中华礼仪经过千百年的积淀,逐渐成了一种“礼仪文化”,这种中国文化的特色现象是中国传统文化的重要组成部分。随着社会的发展,社会交际空前活跃,社交已成为社会组织维系生存和开拓发展的重要手段。礼仪作为人们在社会生活中的行为规范,是调节人际关系的重要手段,也是道德修养的外在表现形式。公关人员通过得体、自如地使用社交礼仪,可以表现出个人优雅的风度、典雅的气质和高尚的情趣,不仅能给交际者留下美好的印象,更重要的是由此反映出组织的良好形象。那么礼仪究竟是什么?要回答这个问题我们先从礼仪的起源说起。

一、礼仪的起源

礼仪的起源一直是人们颇感兴趣的问题,但至今并无定论,见仁见智,主要有以下几种流行的观点。

（一）中国礼仪文化的起源说

关于礼仪的起源问题，中国人早在先秦时期就已经有所研究，形成了诸多观点，其中不乏很有见地的理论。

1. 需求起源说

这一观点主张礼仪是起源于人对于需求的制约和维护社会关系的需要。荀子就在他的表述中表达了这一见解：“礼起于何？曰：人生而有欲，欲而不得，则不能无求，求而无度量分界，则不能无争，争则乱，乱则穷。先王恶其乱也，故制礼以分之，以养人之欲，给人之求，使欲必不穷乎物，物必不屈于欲，两者相持而长，是礼之所在也。”（《荀子·礼论》）这种观点认为贪欲是人的本性使然，有欲望和需求不能满足，就会有纷争，为了协调纷争，就需要制定礼仪以分之，分人之求，社会才能无乱。

2. 伦理起源说

这是一种把人伦天道作为礼仪的根源的观念，认为为了维护自然人伦，实现划分社会尊卑贵贱的需要而产生礼仪。《易经》中对这个问题有明确的解释：“有天地，然后有万物；有万物，然后有男女；有男女，然后有夫妇；有夫妇，然后有父子；有父子，然后有君臣；有君臣，然后有上下；有上下，然后礼义有所措。”

3. 饮食、男女起源说

古人认为，饮食是人生最基本的生存需要，所以礼也因此开始。《礼记》说：“夫礼之初，始诸饮食。”“礼经纬万端，无乎不在，而饮食所以养生，人既生则有所以养之，故礼制始此焉。”传说，是同女娲结成华夏族第一对夫妇的伏羲“制嫁娶以骊皮为礼”，从此有了礼。《事物纪原》里这样说：“《礼记》曰：‘礼，始诸饮食。’盖自太昊取牺牲以供庖厨，制嫁娶以骊皮，为礼始也。”可见，古人把饮食之礼和男女之礼共列为最早的礼。

4. 风俗起源说

认为礼仪是由原始社会的风俗习惯演变而来的，进入文明社会后，由所谓的“圣人”加以改造，变成系统的礼仪。

5. 祭祀起源说

近、现代的学者在探讨礼仪的起源时，多倾向于认为礼仪源于古代祭祀活动鬼神的观点。礼仪源起于蒙昧社会向文明社会的过渡阶段，人们研究中国古代礼仪的起源通常会追溯到原始宗教祭祀活动。1899年甲骨文被发现后，人们知道了“礼”字最初的象形意义是用两块玉盛在器皿中去做供奉，表示对先祖和鬼神的敬意。到了殷代的卜辞和西周的金文里明显可以看到“礼”字与“祭”字表示的意思十分相近。“礼”古字为“禮”，东汉的许慎在《说文解字》中表述“礼”

就是在“豆”(古代盛食物的器皿)中放上祭品的祭祀活动,后来也有学者认为“禮”是敲鼓的象形。但是,无论关于“禮”的象形如何解释,总是和祭祀鬼神的活动密切相关。远古生产力水平低下,人们对于各种自然现象和地质灾害无法清醒认识,更不能有效驾驭,便认定冥冥之中存在着一种超自然的力量,即鬼神。为了祈求鬼神消除灾祸、降福人间,就出现了祭祀活动。为了表示自己对于鬼神的虔诚恭敬之心,祭祀活动往往庄严肃穆而隆重,并形成了一些属于这种场合的特有仪式,这就是祭祀起源说所认为的礼仪的起源。

(二)西方的礼仪思想

中国古代的“礼仪”从本质上看更偏重于政治上的道德教化,这和西方文化中礼仪的内涵有所不同。

在西方,“礼仪”一词始于法语 Etiquette,原意为“法庭上的通行证”。法国的古代法庭为了保证审判的顺利和法庭的秩序,将在法庭内人们所必须遵守的各种规则、规范写在法庭的通行证上,便于人们遵照执行和遵守。后来,“礼仪”一词进入英语后被赋予新的含义,变为“人际交往的通行证”了。

西方礼仪的内涵大致分为三个方面:首先是指谦恭有礼的言谈和举止;其次是指礼节,也就是教养和规矩;最后是指习俗、仪式和典礼。

同中国礼仪文化相比较,西方礼仪演变的特殊性除了具体的形式外,还在于关于礼仪的哲学论述上。

古希腊哲学家对于礼仪有着非常精彩的论述,毕达哥拉斯就率先提出了“美德即是一种和谐与秩序”的观点,苏格拉底更是将礼仪的哲学意义上升到认识人的内心世界、培植人的道德观念的高度。

14至16世纪,欧洲文艺复兴时代更使西方礼仪理论进入了全面发展和完善的时期。该时期先后出版了意大利作家加斯梯良所著的全面论述礼仪规范的重要性的著作《朝臣》、尼德兰人文主义作家伊拉斯谟所著的论述个人礼仪、进餐礼仪和提醒人们讲究道德、清洁卫生的著作《礼貌》。

17、18世纪欧洲资产阶级革命迅速发展,尼德兰革命、英国资产阶级革命、法国大革命等资产阶级革命运动,使资本主义制度在欧洲确立,崇尚“自由、平等”的资本主义礼仪逐渐取代了封建主义礼仪。

西方现代学者将礼仪作为成功的重要因素进行研究,取得了丰硕的成果,如美国教育家卡耐基编撰的《成功之路丛书》等。

(三)现代礼仪的发展

到了现代社会,维护尊卑等级的陈旧没落的礼仪形式已经逐渐被尊重、平等的礼仪形式所取代。虽然现代礼仪的作用和古代礼仪的作用有根本性的区

别,但是古代礼仪文化仍然与现代社会发展密不可分,现代礼仪中无论是规范、礼节,还是具体的礼仪媒介,很多都继承了传统礼仪中的精华。如《礼记》中提到的语言之美在于恭敬、谦和、文雅(言语之美,穆穆皇皇),以及人际交往中行动上不要出格,态度上不要失态,语言上不要失礼(不失足于人,不失色于人,不失口于人)都成为现代礼仪的人际交往规范。又如《论语·雍也》篇中所说的:“质胜文则野,文胜质则史,文质彬彬,然后君子。”要求人既要注重内在品格的塑造,又要注重外在仪表的修饰等观点都为现代礼仪的形成奠定了基础。此外,传统礼仪道德中的“尊老爱幼”、“孝敬父母”、“严于律己,宽以待人”等规范也都为现代礼仪广泛应用。

礼仪规范是这样,具体的礼仪、礼节很多也都是由传统礼仪演变而来的。比如国际上通用的握手礼,最早是刀耕火种时代,人们在狩猎时遇到陌生人的时候,如果大家都无恶意,就放下手中的石块、棍棒等武器,并伸开手掌让对方抚摸一下掌心,以示友好。这一习俗一直沿用到冷兵器时代的战场上,当时的骑士都身披重甲,全身套在重重的甲冑之中,若为了表示友好,在接近的时候就要脱去右手的甲冑,伸出右手,让对方看到自己没有武器,并相互握一下,以示和平。到了近现代,握手成了我们日常生活中最常见的相见礼节。又如宴会上的碰杯礼节,就是从古代氏族联盟、国家联盟宴会上东道主为了表示自己的诚意和没有下毒,而将酒杯进行碰撞,让对方杯中的酒溅入自己杯中的一种行为,后来碰杯的真正目的已经不被人们重视,而逐渐成为一种礼节,沿用至今。还如现代礼仪中使用的名片,在中国其历史可追溯到两千多年以前,秦汉的“谒”、汉末的“刺”、南北朝时期的“名”、唐代的“膀子”、宋代的“门状”、明代的“名帖”,都与现代的名片从功能到格式十分相似,到了清代的“名刺”,更有人直接就称作“名片”。

但是,“古调虽自爱,今人多不弹”。现代礼仪的发展也呈现出新的趋势:首先,礼仪的形式趋于简单,更便于操作。比如中国古代礼仪中的“拜”礼就非常复杂,不利于现代社交操作,随着时代的变迁,已经逐渐被握手、微笑、点头等礼节所代替。此外,礼仪的内容也日渐丰富,现代社会人们的交际日益频繁,范围逐渐扩大,新的社交形式逐渐丰富,新的礼仪、礼节也层出不穷,如在语言礼仪中外来词汇和新生词汇的运用,涉外礼仪规范、电话礼仪等等。

二、礼仪的概念

要真正理解现代礼仪,我们除了要了解礼仪的起源和发展,更重要的是要从礼仪的概念入手,明确礼仪的基本含义。

在接触礼仪的概念之前,我们先来了解一下两个与礼仪有关的概念:礼貌

和礼节。

礼貌,一般是指在人际交往中,通过语言和动作、表情等非语言元素向交往对象表示谦虚和敬意,可见礼貌侧重于表现主体的内在素质和修养。

礼节,通常是指人们相互表示尊重、友好而惯用的各种形式。它是礼貌的外在表现形式,换句话说,礼貌是需要礼节来体现的,没有了礼节就无所谓礼貌,礼貌必须要通过具体的礼节来体现。

为什么掌握礼仪的概念之前先要了解礼貌和礼节呢?因为,礼仪实际上是一个由一系列表现礼貌的具体的礼节构成的系统的、完整的过程。礼仪是指在人际交往中,自始至终以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为过程。因此,礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分。

礼仪是人内在修养和素质的外在表现,是教养、素质在个人行为举止中的体现;礼仪也是为人处世的行为规范、标准做法、行为准则;礼仪还是人际交往的实用艺术,是交际的、艺术的方式、方法;礼仪也是人际交往中必须遵行的律己、敬人的习惯形式,是人际交往中约定俗成的向他人表示尊重、友好的习惯作法,是待人接物的一系列惯例;礼仪更是人际交往中相互沟通的技巧;礼仪是一种美,是人美丽心灵和高尚人格的外化。

从内容上来讲,礼仪是由礼仪的主体、客体、媒体和环境等四项基本要素所构成的。

礼仪的主体,指的是礼仪活动的操作者和实施者,它既可以是个人,也可以是组织。没有礼仪主体,礼仪活动就不可能进行,礼仪也就无从谈起。

礼仪的客体,也是礼仪的对象,它是指礼仪活动的具体指向和承受者。它可以是人,也可以是物;可以是物质,也可以是精神;可以有形,也可以无形;可以具体,也可以抽象。礼仪的主、客体既对立又依存,且在一定条件下可以相互转化。

礼仪的媒体,是礼仪活动所依托的一定媒介。礼仪媒体实际上是礼仪内容和礼仪形式的统一。任何礼仪都必须使用礼仪媒体,礼仪媒体是由人体礼仪媒体、物体礼仪媒体、事体礼仪媒体等构成的。但在具体礼仪操作时,不同的礼仪媒体往往交叉、配合使用。

礼仪的环境,是礼仪活动得以进行的特定时空条件,分为自然环境和社会环境。礼仪环境经常制约着礼仪的实施,它不仅决定应当实施何种礼仪,还决定着具体的实施方法。

(一) 礼仪的特点

与其他学科相比,礼仪具有自身的特点。

1. 规范性

礼仪就是指交际场合人们待人接物时必须遵守的行为规范。这种规范性不仅约束人们在交际场合的言谈举止,使之合乎礼仪规范,而且也是人们在一切交际场合采用的审美判断标准,是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的尺度。任何人要在社会生活中表现得合乎礼仪、儒雅而有教养,都必须对礼仪加以遵守。

2. 地域性

礼仪在特定范围之内操作才是有效的,离开了这个范围礼仪则未必有效。具体的礼仪规范不是放之四海皆准的,在公共关系和社会交际的操作中不能以不变应万变。任何公关从业人员必须明确:所处的场合不同,所具有的身份不同,所运用的礼仪往往会因此而不同,有时候甚至会差异很大。比如,基于东、西方文化的差异,中西方礼仪呈现各自的地域特色:中国人崇拜龙,在中国,龙一直是吉祥、喜庆的代名词,然而,西方国家认为龙是凶残、阴险的标志,可谓人人惧怕、人人厌恶。所以送带有“龙”图案和造型的礼物给中国人,很适合中国人的欣赏口味,会很受欢迎,但若送给英国人、法国人则大大的失礼了。

3. 时代性

礼仪是一种社会历史发展的产物,并具有鲜明的时代特点。礼仪是人类长期交际活动实践中形成、发展、完善的,不可能脱离历史背景和时代背景谈礼仪。另外,社会的发展、历史的进步而引起的众多社交活动的新特点、新问题也要求礼仪所有变化、有所发展、与时俱进、推陈出新。与此同时,世界各国、各地区、各民族的交往日益频繁,他们的礼仪相互影响、相互渗透、取长补短,不断被赋予新的内容。这些都使得礼仪具有相对的时代性。公关人员要认清这一点,就不能脱离生活、脱离时代去看待礼仪问题。比如 20 世纪初,欧美国家的妇女要是带着宠物上街,将被视为极大地丧失风度,有辱礼节,即使她的宠物很有“风度”,这个妇女也会被认为没有教养、没有风度,会招来周围各种异样的目光。谁知仅仅过了二十年,欧洲遛狗成风,遛狗被看做是最有风度、最有面子的行为,遛狗不但非常符合礼仪,甚至被看做是一种上层生活的表现。

4. 传承性

前面我们说过任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色,任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上集成、发展而来的。礼仪作为一种人类文明的积累,将人们在社会关系中的习惯作法固定下来,流传下去,这不是短暂的社会现象,更不会因为社会制度的更替而消失。离开了对于本民族、本国家既往礼仪成果的传承、扬弃,就不会有现代礼仪。这是礼仪的传承性特征。

5. 可操作性

礼仪的可操作性要求礼仪规则简明、便于操作、易学易会。礼仪不能是纸上谈兵、不着边际、夸夸其谈,不能为虚伪而礼仪,为造作而礼仪,为礼仪而礼仪,而应该既有总体上的礼仪原则、礼仪规范,又在具体的细节上有方式、方法,并通过这些方式、方法将礼仪的原则和规范加以贯彻,落到实处,使礼仪“言之有物”。礼仪在公共关系操作中的目的之一是形成互动,礼仪具备可操作性,易记易用就容易形成良性互动。公关人员切记,在任何情况下违背交际对象意愿的繁文缛节,即使能够表达对于对方的敬意和友善,也往往容易造成“善花结恶果”、“好心没好报”的情况。因此礼仪以简便易行、容易操作为第一要旨。

(二) 礼仪的原则

学习和运用礼仪,有必要在宏观上掌握一些具有普遍指导意义的礼仪规范,我们称之为礼仪的原则。

1. 平等原则

现代礼仪中的平等原则指的是以礼待人,有来有往,既不能盛气凌人,也不能卑躬屈膝。虽然礼仪在具体运用的时候,允许因人而异,根据不同的交往对象,选择具体的方法,但是,必须强调的是:在尊重交往对象这一礼仪的核心点上,对任何对象都必须一视同仁,给予同样程度的礼遇。不能因为交往对象彼此之间的年龄、身份、社会地位、文化程度、职业、收入、种族、财富、亲疏关系等方面有所不同,就厚此薄彼,给予不同的礼遇,这就是礼仪中平等原则的基本要求。

平等原则是现代礼仪的基础,是现代礼仪区别于以往礼仪的最主要的原则。实践中贯彻平等原则,不仅要具有平等观念,而且还要讲究艺术。有一位教授在延安见毛主席,主席拿出纸烟来招待他,可是不巧纸烟就剩下一支了。这位教授想:“主席怎么办?自己吸不请客人吸,当然不好;请客人吸,自己不吸,客人肯定不会同意。”而毛主席将这支烟分成两半,一人一半。主席的随和、诚恳和亲切,使这位教授非常感动,终生难忘。毛主席运用艺术的交际方法,将这种尴尬的事情处理得礼貌而又亲切,给人以平等、诚恳的感觉。

2. 尊重原则

孔子说过:“礼者,敬人也。”所谓的尊重原则就是指在人际交往中,与交往对象既要互谦互让,相互尊重,友好相处,更要将重视、恭敬、友好地对待交往对象放在首要位置。只有参与社会交际的人都能相互尊重,人与人之间的关系才会融洽和谐。

在礼仪中有关对待交际对象(他人)的做法,比对待自己个人的要求更为重

要,这是礼仪的核心和重点。而对待他人的各种做法的重中之重,就是要常存敬人之心,不可失敬于人,更不可伤害他人的人格和尊严。公关人员掌握了这一点就掌握了礼仪的灵魂。要想通过礼仪的形式体现对交际对象的尊重,应该从以下几个方面入手:

(1)态度热情。与人交往要热情而真诚。热情的态度意味着对交际对象的隆重接纳,会给对方留下受欢迎、受重视、受尊重的感觉,这些都是礼仪的初衷和要旨。当然,热情不能过火,这个我们在以下章节会专门讲到。

(2)照顾对方的自尊心。人都有一定的自尊心,失去自尊,对于一个人来说是很痛苦,甚至是难以容忍的事。所以在人际交往中我们要注意照顾交际对象的自尊心,伤害别人的自尊是一件严重失礼的行为。

(3)给他人机会。要允许他人表达思想、发表意见、表现自己。每个人都有表达思想、表现自己的愿望。社会的发展,给每个人提供了张扬个性的广阔空间。丰富的个性色彩和多元的思想共存,是现代社会的区别于传统社会的一个基本特征。现代礼仪和交际艺术,要求我们要尊重他人的思想观点和个性,并适时给对方以展现的机会。要知道,一个有交际经验的、善于交际的人,是一个懂得给交际对象表现机会的人。

3. 遵守原则

在交际中每一个交际的参与者都必须以礼仪规范自己在交际活动中的一言一行,自觉、自愿地遵守礼仪,任何人不论地位高低、财富多少、职权大小,都有自觉遵守公德、应用礼仪的义务,否则,就会受到公众的指责,自己的交际就难以成功。这就是遵守原则。对于礼仪,公关从业人员不仅仅要学习和了解,更重要的是要运用、要付诸实践,没有这一条礼仪就谈不上应用。

4. 诚信原则

诚信原则,是指我们对于交往的对象要真诚无欺、以诚待人、诚心诚意、表里如一。只有这样,我们在表达自己对于交往对象的友好和敬意的时候,才会更好地被对方理解和接受。倘若把运用礼仪作为一种伪装,一种道具,甚至把礼仪等同于“厚黑学”,在礼仪操作和公关实践中口是心非、两面三刀、表里不一,则完全背离了礼仪的宗旨,是肯定行不通的。

在人际交往中,只有诚实守信才能够得到别人的信任,而这种信任在公关实践中是非常重要的。《韩非子》里记载着一则“智子疑邻”的寓言,为什么同样的提醒主人提防盗贼,可是邻居和自己的孩子的提议给主人的主观感受却大相径庭呢?这里面除了血缘关系影响了人们对于客观事物的公正判断之外,另一个很重要的原因就是“信任”使然。当我们信任一个人的时候,就会想:既然是他(她)说的,应该不会错。而相反,我们不信任一个人的时候,往往会想:既然