

“上海市紧缺人才培养工程”项目
公共关系培训丛书

G 公共关系培训丛书
ONGGONGGUANXI
PEIXUNCONGSHU

上海市干部培训中心组织编写
编委会主任 陈皓



公共关系礼仪

GONGGONGGUANXILIYI

■ 主 编 陶 稀
■ 副主编 潘 清

GongGongGuanXi



SHANGHAI UNIVERSITY OF T.C.M. PRESS

上海中医药大学出版社

“上海市紧缺人才培训工程”项目
公共关系培训丛书

上海市干部培训中心组织编写
编委会主任 陈 皓

公共关系礼仪

主 编 陶 稀
副主编 潘 清

上海中医药大学出版社

责任编辑 黄 健
技术编辑 徐国民
责任校对 郁 静
封面设计 王 磊
出 版 人 华卫国

图书在版编目(CIP)数据

公共关系礼仪/陶稀主编. —上海:上海中医药大学出版社,2008.7

(公共关系培训丛书/陈皓主编)

ISBN 978-7-81121-142-9

I. 公… II. 陶… III. 公共关系学—礼仪—教材
IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 110838 号

公共关系礼仪

主 编 陶 稀

上海中医药大学出版社出版发行

(<http://www.tcmonline.com.cn>)

(上海浦东新区蔡伦路 1200 号

邮政编码 201203)

新华书店上海发行所经销 南京展望文化发展有限公司排版 上海申松立信印刷厂印刷

开本 787mm×1092mm 1/16 印张 19.25 字数 315 千字 印数 1—4213 册

版次 2008 年 8 月第 1 版

印次 2008 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 81121 - 142 - 9/G·9

定价 28.00 元

(本书如有印刷、装订问题,请寄回本社出版科或电话 021-51322545 联系)

《公共关系培训丛书》编委会

主 任 陈 皓

副 主 任 陆 珉 顾银根

执行主任 邱伟光

编 委 (按姓氏笔画为序)

丁振文 丁贻麟 王伯军 王 群 王 萍

汪晓虹 陈小华 洪守义 凌永铭 秦昕强

陶 稀 蒋明军 潘 清

序

党的十七大提出要更好实施科教兴国战略、人才强国战略、可持续发展战略,市第九次党代会和市委九届三次全会明确要推动上海在新起点新水平上攀登新高峰,这就对上海的人事人才工作提出了更新更高的要求。因此,如何围绕上海加快落实“四个着力”、推进“四个率先”,加快建设“四个中心”和社会主义现代化国际大都市的战略目标,培养和造就一支与上海建设相匹配的宏大人才队伍,是新时期上海人事人才工作的紧迫任务。

当前,上海已进入新的发展阶段,是形成“四个中心”基本框架的关键时期,也是上海转变经济发展方式、增强自主创新能力、实现经济又好又快发展的重要阶段,同时也面临着办好2010年上海世博会、国家规划长江三角洲区域发展等重要机遇,这都需要有力和持久的人才保障和智力支持。围绕“四个中心”建设的目标,面对适应城市管理、经济结构调整和社会发展的需求,需要我们以促进现代服务业、先进制造业发展为重点,进一步优化人才结构,提高人才队伍整体素质,实现产业发展与人才集聚的有效衔接和协调互动。

智力密集型服务业和高端制造业是本市在大力推进产业结构优化升级的基础上提出的产业发展方向。公共关系作为智力密集型服务业的重要组成部分,是一项充满创造性思维的事业。同时,公共关系人才是现代服务业人才队伍不可或缺的有机组成部分。优秀的公共关系人才,在强化组织与公众沟通协调,形成以服务经济为主的产业结构,塑造城市形象、提升城市软实力,以及有效舆论引导、加强城市危机管理等方面,具有不可替代的重要作用。“四个中心”和社会主义现代化国际大都市建设,尤其是筹办“成功、精彩、难忘”的2010年世博会,需要一大批包括公关管理咨询、危机管理、议题管理、公共事务、商业文化研究、体育营销、国家与政府形象研究、企业形象识别系统、品牌管理、大型活动等各方面的公关人才。未来的发展,为他们施展才华、激发活力、创新创业,提供了广阔的舞台。

但是,目前上海公关人才的规模、结构、素质、能力与实现“四个率先”、建设

社会主义现代化国际大都市的要求相比,还有一定差距。高素质、专业化、复合型、国际化的公关人才还十分紧缺,应对全球竞争的能力还有待进一步加强,因此,加快现代公关人才培养,培育优秀的公关人才队伍,成为当前一项重要而紧迫的任务。

我欣喜地看到《公共关系培训丛书》的面世。这套丛书涵盖了公共关系领域一系列的基础理论和操作技能,突出公共关系的策划技巧和创意能力,内容丰富、涉及面广、文字精炼、富有新意,为有志于从事公共关系事业的人才提供了宽厚的知识基础,也为他们今后开阔视野、拓展思路、创新工作,提供了有益的帮助。

衷心希望以此书的出版为契机,加快培养和造就一大批优秀公关人才,为上海构建“人人竞相成才、个个奋发向上”的人才环境和营造“智力充分涌流、活力竞相迸发”的良好局面增添新的亮色,为上海加快推进“四个率先”、加快建设“四个中心”和社会主义现代化国际大都市建设做出新的探索和努力。

中共上海市委组织部副部长

上海市人事局局长

王 瑜

2008年7月

目 录

第一章 导论	1
第一节 礼仪溯源	1
一、我国礼仪的起源与发展	1
二、西方礼仪的起源与发展	3
第二节 礼仪的含义、性质与功能	4
一、礼仪的含义	4
二、礼仪的性质	9
三、礼仪的功能	11
第三节 公关礼仪的含义、特点与作用	12
一、公关礼仪的含义	12
二、公关礼仪的特点	13
三、公关礼仪的作用	15
第四节 公关礼仪的类型、内容与原则	16
一、公关礼仪的类型	16
二、公关礼仪的内容	17
三、公关礼仪的原则	18
第五节 公关礼仪的发展趋势、任务和学习方法	20
一、公关礼仪的发展趋势	20
二、公关礼仪的任务	23
三、公关礼仪的学习方法	24
第二章 公关礼仪修养	28
第一节 公关礼仪修养的含义、特征和作用	28
一、礼仪修养的含义	28
二、公关礼仪修养的特征	30

三、公关礼仪修养的作用	31
第二节 公关礼仪修养的基本内容	34
一、公关礼仪学识修养	35
二、公关礼仪意识	37
三、公关人员的道德品质修养	38
第三节 公关礼仪修养的践行	42
一、实践训练	42
二、融入生活	43
三、自我反省	44
 第三章 公关语言礼仪	47
第一节 公关语言礼仪的含义、特点和要求	47
一、公关语言礼仪的含义	47
二、公关语言礼仪的特点	48
三、公关语言礼仪的要求	48
第二节 公关口头语言礼仪	50
一、公关口头语言的基本礼仪	50
二、赞扬的礼仪	50
三、劝说的礼仪	51
四、拒绝的礼仪	52
五、道歉的礼仪	53
第三节 公关文书礼仪	53
一、公关文书的基本礼仪	53
二、信函类文书礼仪	54
三、仪式类文书礼仪	56
第四节 体态语礼仪	60
一、体态语的基本礼仪	60
二、手势语礼仪	61
三、目光语礼仪	62
四、微笑语礼仪	63

五、姿势语礼仪	63
第五节 标识性语言礼仪	64
一、标识性语言的含义	64
二、标识性语言的作用	65
三、标识性语言礼仪的基本要求	66
第四章 公关人员的个人礼仪	69
第一节 公关人员个人礼仪的含义、要求和内容	69
一、公关人员个人礼仪的含义	69
二、公关人员个人礼仪的要求	69
三、公关人员个人礼仪的内容	70
第二节 公关人员个人仪容、仪表和仪态礼仪	70
一、仪容礼仪	70
二、仪表礼仪	75
三、仪态礼仪	75
第三节 公关人员的服饰礼仪	79
一、女士服饰礼仪——端庄大方,展现魅力	80
二、男士服饰礼仪——着装得体,体现品位	82
第五章 组织接待礼仪	87
第一节 组织接待礼仪的含义、特征和要求	87
一、组织接待的含义	87
二、组织接待礼仪的特征	88
三、组织接待礼仪的要求	89
第二节 办公室接待礼仪	91
一、办公室的环境礼仪	91
二、办公室的常规礼仪	92
三、办公室的待客礼仪	95
第三节 组织的迎送礼仪	96
一、组织的迎客礼仪	96

二、组织的送客礼仪	101
第四节 馈赠礼仪	102
一、礼品的选择	102
二、礼品的赠送	103
三、礼品的接受	106
第六章 公众交往礼仪	111
第一节 会面礼仪	111
一、称谓礼	111
二、介绍礼	114
三、握手礼	118
四、名片礼	120
第二节 出行礼仪	121
一、行走礼仪	121
二、乘坐礼仪	123
第三节 拜访礼仪	128
一、事先有约	128
二、守时守约	128
三、上门有礼	129
四、做客有方	129
五、适时告辞	130
第四节 用餐礼仪	130
一、中餐	130
二、西餐	133
三、用餐礼节	134
第七章 组织会务礼仪	136
第一节 会议全过程的礼仪	136
一、会前礼仪	136
二、会议中的礼仪	140

三、会议后的礼仪	141
第二节 常见的会议类型及其礼仪	142
一、例会礼仪	142
二、职工代表大会礼仪	144
三、经验交流会礼仪	146
四、座谈会礼仪	147
五、发布会礼仪	148
六、茶话会礼仪	152
第三节 会议成员的礼仪	157
一、会议主持人的礼仪	157
二、会议发言人的礼仪	159
三、会议参加者的礼仪	159
 第八章 会展礼仪	162
第一节 会展礼仪概述	162
一、会展礼仪的含义	162
二、会展礼仪的特点	163
三、会展礼仪的作用	164
第二节 会展礼仪的组织实施	166
一、会展组织礼仪	167
二、会展活动礼仪	173
三、会展后续服务	176
第三节 会展工作人员的礼仪	178
一、主持人的礼仪	178
二、会展讲解员的礼仪	178
三、会展礼仪小姐的礼仪	178
 第九章 组织庆典活动礼仪	181
第一节 公关庆典概述	181
一、公关庆典的含义	181

二、公关庆典的特点	182
三、公关庆典活动的价值	183
第二节 公关庆典活动	184
一、开业典礼	184
二、周年庆典	188
三、公益赞助会	191
四、颁奖仪式	194
五、表彰会	197
六、文艺晚会	199
七、庆典活动礼仪应注意的问题	201
第三节 国家庆典活动	201
一、国旗礼仪	201
二、国歌礼仪	202
三、国宴礼仪	203
四、国庆节	204
第十章 涉外公关礼仪	208
第一节 涉外公关礼仪的准则	208
一、尊重对方,不卑不亢	208
二、热情有度,把握分寸	209
三、求同存异,遵循惯例	209
四、遵时守约,讲究诚信	209
五、保护隐私,适度回避	210
六、知己知彼,入乡随俗	210
七、女士优先,尊重妇女	211
八、尊卑有规,以右为尊	211
第二节 涉外公关礼仪的类型	211
一、外交礼仪	212
二、涉外商务礼仪	216
三、涉外文化礼仪	219

第三节 涉外人员的礼仪	223
一、着装礼仪	223
二、用餐礼仪	224
三、住宿礼仪	225
第四节 涉外礼仪禁忌	226
一、数字的忌讳	227
二、食品的忌讳	227
三、颜色的忌讳	228
四、花卉的忌讳	228
五、其他忌讳	228
 第十一章 世界各国风俗习惯	231
第一节 亚太地区国家的风俗礼仪	231
一、印度	231
二、泰国	232
三、新加坡	233
四、韩国	233
五、日本	234
六、印度尼西亚	235
七、菲律宾	235
八、澳大利亚	236
九、新西兰	236
第二节 欧美地区国家的风俗礼仪	237
一、英国	237
二、美国	238
三、法国	238
四、德国	239
五、俄罗斯	239
六、加拿大	240
七、巴西	240

八、阿根廷	241
九、墨西哥	241
十、西班牙	242
十一、希腊	242
十二、意大利	243
第三节 非洲及阿拉伯地区的风俗礼仪	245
一、埃及	245
二、沙特阿拉伯	246
三、尼日利亚	246
四、埃塞俄比亚	247
五、摩洛哥	247
六、伊拉克	248
七、以色列	248
八、南非	249
第四节 世界各国的通行礼仪	249
一、宗教礼仪	249
二、节日礼仪	253

附录

中华人民共和国国旗法	258
世界各国的国花	262
世界各国的国鸟	264
我国当代节庆活动	267
我国法定节日与传统节日	276

参考文献	289
------------	-----

后记	291
----------	-----

第一章 身 论

礼仪是人类文明发展的产物,是人们在社会生产和生活中处理与自然、社会及其自身关系而建立的为人处世之基本准则和规范。孔子说,不学礼,无以立。从传统社会而言,礼仪既是政治制度、法律典章、社会规范和风俗习惯的表现,也是人们立足社会、与人交往的行为准则和修身律己的原则。而在现代社会中,随着社会经济的发展、科技的进步,人们的交往越来越频繁,礼仪规范在帮助人们实现和谐的交往方面所起的作用也越发明显。因此,无论是对于个人还是对于社会而言,礼仪都具有十分重要的意义。

第一节 礼 仪 溯 源

一、我国礼仪的起源与发展

我国素有文明古国和“礼仪之邦”之美称,主要因为我国的历史文化源远流长,有着五千年的文明发展历史,这不仅使我国形成了完整的礼仪文化、礼仪制度和礼仪规范,而且也塑造了中华民族的内在的思想文化意识。从无到有、从无序到有序,礼仪也随着社会不断的发展而逐渐地演变。

(一) 我国礼仪的起源

礼仪的起源可以追溯到原始社会,它与早期人们的生产和生活紧密相关。在原始社会中,生产力低下,人们在从事生产和日常生活中,对于天气的变幻、季节的更替、洪涝灾害、地震雷电和生老病死等与自己生存相关的自然现象,无法理解和把握,从而只能求助于神灵等超自然的力量,佑护自身。郭沫若先生曾说:“大概礼之起于祀神,故其字后来从示,其后扩展而为对人,更其后扩展而为吉、凶、军、宾、嘉的各种仪制。这都是时

代进展的成果。”^①由此可见,礼仪起源于祀神。

礼仪的起源同时还表现在原始社会的风俗习惯中,如古人饮食男女的习俗,《礼记·礼运》中记载道:“夫礼之初,始诸饮食,其焚黍捭豚,汗尊而杯饮,蕢桴而土鼓,犹若可以致其敬于鬼神。”说明礼仪起源于饮食。在《礼记·昏义》中说:“夫礼始于冠,本于昏。”就是说,礼从冠礼开始,最根本的是婚礼。饮食男女是人类最基本的生活方式,涉及人类自身的延续和繁衍,因此,这种生活方式在长期的生活实践中逐渐形成了一套行为模式,演变成为一种行为规范,礼仪的形式也逐渐形成和完备。

此外,大多数礼仪形式的产生还源于人们在交往中约定俗成的行为,如表示友好的微笑,见面礼中的称谓礼、握手礼等。这些礼仪方式从无到有,逐渐形成并沿用至今。

(二) 我国礼仪的发展

随着社会生产力的发展,原始社会逐渐为奴隶制所替代,人类进入阶级社会,礼仪也由原来的祭祀天地祖先,转而发展为以君主为核心处理人与人之间的关系。为了维护统治阶级的利益,巩固统治阶级的政权,各朝均建立了完备的统治与管理的礼仪、礼俗制度和尊卑分明的等级制度。如古代典籍记载的夏礼、殷礼和周礼的典章制度,这时期也形成了我国比较完整的礼仪制度,出现以孔子为代表的礼学家。我国很多珍贵的礼仪典籍和文献由此形成,如《周礼》、《仪礼》和《礼记》,这“三礼”不仅是我国礼仪文化的经典之作,也是世界文化的宝贵遗产。

进入封建社会后,礼仪制度和等级规范更加深化与完备,从社会关系到家庭关系,上下尊卑,君臣、父子、夫妇、兄弟、朋友的“三纲五常”规范极其明确,提出了以“孝”为核心的社会礼仪秩序。从《左传·文公二年》中的“孝,礼之始也”,发展出一整套封建礼教,提出了所谓“妇德”的“三从”、“四德”。显然,封建社会将神权、君权、父权和夫权结合在一起,形成了一系列具有我国封建社会特色的礼仪规范。这些礼仪规范,一方面成为统治阶级维护其统治的重要工具,另一方面也对协调人与人之间的相互关系起到了一定的积极的作用。

^① 郭沫若. 郭沫若全集[M]. 北京: 人民出版社, 1982.

（三）我国当代礼仪的现状

新中国成立后,我国的社会制度发生了根本性变革。社会主义制度下的礼仪,既批判和摒弃了传统封建礼仪的糟粕,也继承和弘扬了中华民族优秀的礼仪文化。改革开放以来,随着我国与世界各国交往的日益增多,国外的礼仪特别是西方礼仪文化迅速传入,丰富了我国当代的礼仪文化。尤其是各类国际性盛会,如2008年的北京奥运会和2010年的上海世博会的举办,对我国当前的礼仪提出了更高的要求。全民学礼仪,全社会开展文明礼貌活动已经蔚然成风,我国人民将以自己的实际行动向世界展示具有五千年文明历史的“礼仪之邦”的特有风范。

二、西方礼仪的起源与发展

（一）西方礼仪的起源

希腊的文化传统是西方文化精神的重要源流之一。在其宗教文化,如奥林匹克大小诸神群英大会中,也体现着礼仪文化的传统。人与神相处之道是人类利用神的弱点,得宠得利。“神与人一样有弱点:图名好利,食色好恶等都是可以利用的弱点,所以献祭献礼,只是佞神求福的方法”。^①

在公元前11世纪古希腊的“荷马时代”,以描写特洛伊战役和希腊英雄奥德赛的故事为主题的叙事诗《荷马史诗》中就有“关于礼仪的论述,如讲礼貌、守信用的人才受人尊重”等。^②

古代西方礼仪文明还反映在许多古希腊哲学家对礼仪精彩的论述中,如公元前6世纪的哲学家毕达哥拉斯提出的“美德即是一种和谐与秩序”;柏拉图指出理想国的四大道德目标:智慧、勇敢、节制、公正;亚里士多德指出,德行就是公正。

此外,产生于公元1世纪的基督教文化给整个西方文化带来了极大的影响,如基督教始终教导人们爱一切人,甚至爱你的敌人。这一博爱思想一直影响至

① <http://credove.bokee.com/viewdiary.15841287.html>

② <http://zhidao.baidu.com/question/16046733.html>