

华中科技大学出版社

公关

礼

仪

公关
关系
丛书
书

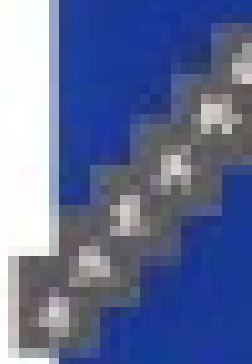
王军
编著



G
U
A
N
L
I

G O N G

公米
私



三
三
三

公共关系丛书

王继平 方世敏 伍 奕 主编

公关礼仪

王 军 编著

华中科技大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

公关礼仪/王军 著

武汉:华中科技大学出版社,1996年2月

ISBN 7-5609-1309-1

- I. 公…
- II. 王…
- III. 礼仪-社会关系-基本知识
- IV. ①K891 ②CP12.3

公关礼仪

王军 著

责任编辑:肖鸿美

*

华中科技大学出版社出版发行

(武昌喻家山 邮编:430074) 电话:(027)87557437

华中科技大学印刷厂印刷

*

开本:850×1168 1/32 印张:7.5 字数:186 000

1996年6月第1版 2006年4月第19次印刷

ISBN 7-5609-1309-1/C·19

定价:9.80元

(本书若有印装质量问题,请向出版社发行部调换)

公共关系丛书编委会

顾问:向亚良 王笃志 谢伯端
主编:王继平 方世敏 伍奕
编委:杨静婉 谢 群 肖芳林 官国明
何崇恩 周黎民 张河清 王 军
盛新华 宋耕耘 宋银桂 郑赤建
许金华

内 容 提 要

本书是公共关系丛书中的公关礼仪分册,专门介绍了公关人员在开展各项活动中必须了解的礼仪常识。全书共分八章,较为详细地介绍了社交礼仪、交谈礼仪、礼宾礼仪、公关实务礼仪、服饰礼仪、宴请礼仪和涉外礼仪的基本知识,内容丰富,针对性强。既可以满足公关人员提高自身修养,学习和运用礼仪知识的实际需要,也可以缓解公关礼仪教材匮乏之急。

《公共关系丛书》

总 序

公共关系学作为协调组织与社会、组织之间以及个人与社会、组织之间关系的科学,在社会运行和企业发展的过程中起着日益重要的作用。自20世纪80年代中期公共关系学引进中国以来,国人对这一科学已逐步地认识、接受并在实践中加以运用。其实,公共关系作为协调社会各种关系的工具,自人类社会产生以来就在社会各个领域中存在并发挥重要的作用。中国古代的合纵连横,文士说客的游说,都可以说是一种公共关系活动。当然,将公共关系理论化并使之上升为一种科学,乃是近代西方人的创造。现在,它又通过西学东渐的途径重新进入我们这一正迈向市场经济的东方古国。毫无疑义,它正契合了我们当今这一伟大的巨变时代。20世纪80年代以来中国社会公关意识的觉醒与强化、公关活动的开展与深入、公关教育的兴起与提高以及公关作用的发挥与拓展,正说明公共关系学在这一世纪之交的时代有充分发展的潜能,而这也正是我们编纂这一套《公共关系丛书》的缘故。

《公共关系丛书》立足于公共关系专业的高层次教育,力图以宏观的视野、探索的精神和科学的态度,建立起高等公共关系学专业教育的课程教材体系。因此,它围绕高等公共关系学专业教育所需要的各基本的专业课程进行探讨和编写,以求能对方兴未艾的我国公共关系学专业高等教育的建设提供一个可资借鉴与使用的教材体系。这是我们的希望,也是我们的目的。

本丛书为教材性丛书,要求体系完整,内容健全而又缜密。但

由于公共关系学引进我国为时不久,有中国特色的社会主义公共关系学学科体系无论在理论上还是在实践上都处在一个探索的过程中,有许多问题还有待公共关系研究与实际工作者的努力探索。即如本丛书所包含的内容,也许并不可能涵括公共关系学专业所必需的主干课程内容。因此,本丛书在许多问题上也只是一种探索与尝试。我们力求做到科学的态度、理论的概括和文献的丰富以及文字的流畅的统一,并力图有所创新,能自成一家之言。然而由于中国公共关系学科理论与实践有待进一步完善和深入,要达到上述愿望并非易事。我们愿意在读者的批评和建议下不断地完善这一套丛书。我们期待着广大的读者尤其是公共关系专业理论与实际工作者的支持和帮助。

王继平

1994年10月20日

目 录

第一章 概述	(1)
第二章 社交基本礼仪	(7)
第一节 见面礼仪.....	(7)
第二节 介绍礼仪.....	(16)
第三节 访送礼仪.....	(30)
第三章 公关交谈礼仪 (一)	
——语言交谈.....	(41)
第一节 公关语言交谈礼仪.....	(41)
第二节 交谈中的聆听礼仪.....	(53)
第三节 电话交谈礼仪.....	(59)
第四章 公关交谈礼仪 (二)	
——非语言交谈.....	(67)
第一节 仪态礼仪.....	(67)
第二节 交往空间礼仪.....	(83)
第五章 礼宾礼仪	(89)
第一节 礼宾惯例.....	(89)
第二节 赠礼礼仪.....	(102)
第六章 公关实务礼仪	(116)
第一节 组织内部工作礼仪.....	(116)
第二节 与客户打交道.....	(128)
第七章 公关服饰礼仪	(138)
第一节 公关活动中服饰的功能.....	(138)
第二节 服装的款式、色彩与着装原则.....	(142)
第三节 服饰礼仪.....	(159)

第八章 公关宴请礼仪	(185)
第一节 正式宴会礼仪	(185)
第二节 出席宴请礼仪	(204)
第三节 冷餐会、酒会、工作餐	(222)
参考文献	(232)

第一章 概 述

一、什么是礼仪

孔子说“礼者何？即事之治也。君子有其事，必有其治。”管子也说“礼者，因人之情，象义之理，而为之节乐者也。”所以礼仪是治事待人的准则，亦是人与人之间相处的规范，更浅显的讲法就是“规规矩矩的态度”。人是社会动物，不能离群索居，必须进行团体生活，所以不论是家庭生活或是社交场合，其进退都应有适当的节度，尊重彼此的行为言谈，维系社会纪纲及群众秩序。比如：窥人隐私，议人长短，行为乖张，举止怪异，乃至开车不守规则，夜半扰人清梦，公共场所高谈阔论，大街闹市袒胸裸体，都属失礼，轻则令人侧目，重则扰乱社会秩序，甚至破坏国家法令，所以孔夫子强调礼的重要：“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。

西方国家也同样讲究礼。在英文词典里可以找出几个相同的词义：一为 *courtesy*，即礼貌，泛指一般客气的仪态；二为 *etiquette*，为交际应对的酬酢礼节；三为 *protocol*，义为礼规、礼仪等。*etiquette* 一词是由法语演变而来的。其原意是指法庭上用的一种“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订了相应的行为规范，这些规范由繁而简，构成系统，逐渐形成了大家公认的也是大家都愿意自觉遵守的国际礼节。英文词典对 *protocol* 的定义是“外交的或军事的礼节和秩序的规则”。比如开会时关于悬挂国旗、奏国歌的规则，举行正式宴会时的座位安排，介绍客人的顺序，感谢出席宴会宾客的顺序等。

所以，礼仪是一种广泛的概念，可将任何活动中有利于处理

相互关系的言行举止内容包括在内。礼节则指交际活动中表达一定意义的具体行为规范。比如出席晚宴衣饰必须整洁属礼仪的范畴，但衣饰整洁这一行为还称不上是一种礼节，握手礼是会面时的一种礼节。

综上所述，可以给礼仪作如下定义：礼是礼貌、礼节，是一种要求；仪是仪式、仪表、仪态，是一种被人们规定的共同认可的秩序。合二为一，礼仪是在交往中体现出来的人们之间互相尊重的意愿，就是与人交往的程序、方式以及实施交往行为时的外在表象方面的规范，包括语言、仪容、仪态、风度等等。

几千年的人类文明史证明，人们对文雅的仪风和悦人的仪态一直孜孜以求。在古希腊和古罗马的诗歌中，在荷马的史诗《奥德赛》中，在中世纪斯堪的纳维亚有关上帝和英雄的古老传说中，都有较为详尽的记载。如《伊达》就详尽地叙述了当时用餐的规矩，举杯祝酒大为讲究，一旦失礼，就得受罚，嘉宾贵客居上座，也和今天完全一样。古罗马的年轻诗人奥德维就曾告诫自己的同龄人，用餐不可狼吞虎咽，也不可贪杯。16世纪意大利作家加斯梯良的《朝臣》，不仅是一本文学经典著作，更是当时所有礼仪书中最著名的。它是文艺复兴时期青年的手册。1716年汉堡出版的缅甸杰斯的著作《论接待权贵和女士的礼仪，兼论女士如何对男性保持雍容态度》也是一例。

中国是文明古国，礼仪之邦。孔子提倡六艺，以“礼”为六艺之冠，五经中有“礼记”，古时官制，中央政府设六部，“礼部”居其一，中国夙称“礼仪之邦”，由此可见一斑。礼仪在中国的历史上可谓源远流长。首先非常重视“礼”的教育。我国的古籍中就有许多论述礼教的，如《周礼》、《仪礼》、《礼记》等都是最早的论礼专著。《礼记》中曾载道：“言语之美，穆穆皇皇。”即语言之美，在于谦恭、和气、文雅。并规定与人交往时，应“不失足于人，不失色于人，不失口于人”。就是不要在行动上出格，不要在态度上失态，不要在语言上失礼。《论语·雍也》篇中 also

到：“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子”。即说只要品格质朴，而不注意礼节仪表，就会显得粗野；而只注重礼节仪表，却缺乏质朴的品格，就会显得轻浮。只有礼节仪表同质朴的品格结合，才算得上是一个有教养的人。《荀子·劝学》篇中的论述也认为只有举止、言论、态度都是谦恭有礼时，才能从别人那里得到教诲。可见礼与非礼有质的区别。对此，孔子也曾说“不学礼，无以立”，并主张“克己复礼”，希望每个人都要克制自己的欲望，恢复正常的人与人之间的交往，按照一定的程序处理人际关系问题。

古代不仅重视“礼”的教育，也十分重视“礼”的实施，即思想灌输与行为实践结为一体。如西周时，对“礼”的教育，不仅要求学生懂得“君臣主义”与“长幼之序”，还要让学生“演礼”，使他们的行为举止合乎礼仪。这种将礼仪的传播与礼仪的训练相结合的教育，对当时社会风气的影响是非常大的。

从以上论述可以看出，“礼”在人们生存的社会中所占有的重要地位。它是人们日常交往所必须遵循的行为规则。

随着社会的发展，今天的传统风俗已大大简化了，而且明显地富有弹性，表现在礼仪上也是更加不拘小节。早在春秋之世，孔子就提醒我们：礼节是随朝代而改变的。他说：“殷因于夏礼，所损益可知也；周因于殷礼，所损益可知也；其或继周者，虽百世可知也”。就原则讲，其变化是日趋简化，因此运用时也要随时观察，随处活用，随地体会。同时要掌握礼仪运用的最高境界：就是要把握礼仪的根本精神与原则，养成礼貌的习惯。那么，在任何场合、任何人面前，你都会翩翩风度而无须去考虑此时该如何做了。

二、什么是公共关系礼仪

公共关系礼仪，简称公关礼仪。它是指公关人员在公共活动中应尊重他人，讲究礼节的程序。

公关礼仪对于当今的公关人员来说，无疑是一种“通行证”。众所周知，懂礼节的人进入社交场合，比不懂礼节的人显然要顺利得多，而且会受到欢迎，得到更多人的尊重。

中国不但重视礼仪的历史长，重视公关礼仪的历史之长也是世人皆知的。孔子利用齐鲁“夹谷之会”向天下人树立了鲁国信守礼仪，不畏强国的良好形象；诸葛亮联吴抗曹，对吴国君臣晓之以理，动之以情，表明了蜀国的诚意。这些都是说明了公共关系礼仪在中国历史上发挥了重要作用。

在公共关系活动中，公关人员需要广交朋友，沟通多种信息，融洽与协调多方面的社会关系，减少社会摩擦，化解各类矛盾与冲突，为组织创造一个“人和”的社会关系环境。在组织与外界的交往中，最应该讲究的是公共关系礼仪。它是组织风貌、员工精神状态、公关人员工作水平和专业技能的最集中体现，也是各种人际沟通和社会交往的方法，处理大量联系事宜与外交事务所必须遵从的行为准则。

三、公关礼仪的本质和特色

公关礼仪的本质就是追求和创造真、善、美，这种本质产生于对公共关系和礼仪学的综合继承之中。

公共关系是一种社会活动，存在于社会中的每个组织和成员都在自觉不自觉地充当公共关系的主体和客体，都在有意无意地从事着公共关系活动。尽管从公共关系的定义出发，公共关系是一个社会组织运用传播的手段使自己和各种社会公众相互了解、相互适应的一种管理活动或管理职能。但是，这里的组织与组织、群体与群体或组织与群体的这些非人格化的关系，在相当的情况下，是与个体关系紧紧地交织在一起的。前者的实现是以后者为中介的。

公共关系学在其产生和发展的过程中，逐步形成了一套独具特色的学科基本原则，即以客观事实为依据，以公众利益为导向，

以双向沟通为桥梁，注重形象塑造的长期性和创造性的原则。这些原则贯穿于公共关系实务工作和公共关系人员的基本道德规范之中，渗透到组织形象的塑造中去。通过社会组织的真、善、美的行为，创造整个社会的和谐，实现各个组织的协调互惠，共同发展。

礼仪学研究人类文明发展过程中长期积淀下来的约束人们社会行为的规范，这些行为并不单单是些技巧性的模式，礼仪的精髓与本质同样是追求真、善、美。

综合继承公共关系学和礼仪学的基本原则与精髓，公关礼仪即是以追求人与人之间，社会组织之间，人类社会中的和谐互惠为目的，本质是创造真、善、美。在我们学习和传播公关礼仪的过程中，必须理解和把握公关礼仪的这种追求真、善、美的本质。

我们知道，公共关系是以塑造良好的组织形象，达到内求团结、外求发展的目的。其形象主体是社会组织。然而，公共关系在塑造组织形象的过程中，必然要与其他社会组织沟通信息、联络感情、协调关系、消除隔阂。这一切必须由社会组织中的人员通过某种手段和活动内容来实现。这样，公关人员的形象便自觉不自觉地塑造着自己组织的形象。因而要塑造良好的社会组织形象，先要塑造组织中良好的个人形象，将公关理论通过某种行为准则规范渗透到组织成员，特别是公关人员的形象中去。而公关组织形象中个人形象的塑造，也就构成了公关礼仪的特色。

所以，对公关人员加强礼仪知识教育和礼仪行为的培养是一种客观的需要。礼仪知识的学习及其行为的训练，可以为公关人员具有符合公关活动需要的静体形象和动体形象提供机会和模式。使公关人员从活动一开始就能吸引公众的注意力。并使得公众把注意力转移到对公关人员人格的良好想象。从而在社会组织和公众之间建立一种信任，进而心甘情愿地接受和消化公关人员发送的实体信息，最终转化为公众的行为。

当然，我们必须看到，礼仪只能成为公关活动取得良好效果

的充分条件，尚不具备必要条件的全部要素，但它确实确实无时无刻不在影响着公关活动的最终效果。

总之，公关礼仪不仅弥补了一般性礼仪教育纯粹以个人形象塑造为目的，缺乏社会整体意识，缺乏理论水平的不足；又使公共关系中塑造组织形象的理论艺术融汇到对个人形象的塑造之中，使公关意识和技巧在礼仪的具体行为规范中得到实践。

第二章 社交基本礼仪

组织的日常公关活动很多，如接待迎送工作，会见会谈工作等，每天都要同各种类型的公众打交道。组织的日常公关活动做得好，有益于组织的发展，否则，会影响组织的形象。注意日常交往的基本礼仪，是做好公关工作的重要组成部分。

第一节 见面礼仪

一、公关人员与公众见面

人与人交往的第一步就是见面。见面及见面时的礼节就是公关人员留给公众第一印象的重要部分。公共关系的过程实际上是一个组织与公众之间交流信息的过程，这种信息交流很大程度上又是依靠公关人员的直接参与而进行的。同时，传播的效果首先是通过公众对公共信息的注意而表现出来的。也就是说，人们往往凭自己的直觉去判断对方是否能够信任，是否可以继续交往、交流和沟通。心理学的研究成果表明：人们初次对他人知觉时形成的印象往往最为深刻，而且对以后的人际知觉起着指导性作用。也就是说，当不同的信息结合在一起时，人们往往重视前面的信息，而忽视后面的信息，即使人们同样注意到了后面的信息，也会倾向于认为后面的信息是“非本质性”的，“偶然的”；当前后信息不一致时，会屈从于前面的信息，按照前面的信息来解释后面的信息，从而形成整体一致的印象。为此，公关人员对见面的礼节及其礼仪规范应予特别的重视。

其实，我国自古以来就十分重视见面礼节及礼节实施的规范。常见的有“揖”，即“拱手为礼”，其方法是身微俯，手与心齐，双