



高职高专国际商务专业教材新系
21世纪“换代II型”新概念教材

公关礼仪

GONGGUAN LIYI

张百章 何伟祥 编著

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

高职高专国际商务专业教材新系
21 世纪“换代 II 型”新概念教材

公 关 礼 仪

张百章 何伟祥 编著

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

大 连

© 张百章 何伟祥 2005

图书在版编目 (CIP) 数据

公关礼仪 / 张百章, 何伟祥编著. — 大连: 东北财经大学出版社, 2005.3

高职高专国际商务专业教材新系·21世纪“换代II型”新概念教材
ISBN 7-81084-563-2

I. 公… II. ①张…②何… III. 公共关系学-礼仪-高等学校: 技术学校-教材 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 000189 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

总编室: (0411) 84710523

营销部: (0411) 84710711

网址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@vip.sina.com

沈阳市第二印刷厂印刷

东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 186mm × 230mm 字数: 497 千字 印张: 20

印数: 1—5 000 册

2005 年 3 月第 1 版

2005 年 3 月第 1 次印刷

责任编辑: 孙平 王纪新

责任校对: 群校

封面设计: 张智波

版式设计: 钟福建

定价: 24.00 元

前 言

孔子曰：“凡人之所以为人者，礼仪也。”礼仪规范作为人类社会交往的基本“游戏规则”，既是整个社会秩序与规范的“守护神”（从某种角度讲，法治也须以礼仪规范为依托才能体现其严肃性、公正性和强制性的特点），也是人们寻求自身发展、追求人生目标的不二法门。

在我国现今社会，市场经济发展的初级阶段所带来的各种观念碰撞，如人的利益取向及由此而带来的个体自我中心观，对传统礼仪标准的冲击是巨大的。

学校是社会的一个窗口，社会上的种种不良现象也正影响着广大在校学生的思想，影响着他们的人生观、世界观。广大教育工作者要正视当前严峻的社会道德环境，加强品德教育和礼仪规范教育刻不容缓。为此，要从最基本的个人品德、社交礼仪着手，内求温、良、恭、俭、让，外守仁、义、礼、智、信，让他们在拥有丰富的文化专业知识的同时拥有更为完美的人格魅力！这也是社会对当代大学生的素质要求。

《公关礼仪》一书，以礼仪的基本含义及基本规范为出发点，以社会组织为主体，围绕所展开的各项活动应遵循的有关礼仪规范展开阐述。结构上力求简练，主线清晰，并附有众多古今中外有关礼仪个案，力图突出本书的实用性与指导性。此外，还按照新概念教材编写要求，在各章插入“观念应用”、“小思考”和“补充阅读资料”，章后另附有各类练习题，以帮助读者加深对本书内容的理解。

人“不患无位，患所以立，不患莫己知，求为可知也”。编写本书对笔者而言也是个“求为”的过程。在编写过程中，我们参阅并引用了许多专家、同仁的观点与见解，他们给了我们许多启迪，在此一并致谢。由于时间紧迫，书中许多内容及措词尚未仔细推敲，难免会有疏漏，恳请各位专家与广大读者朋友斧正。

编者

2004年10月于宁波

目 录

第 1 章	公关礼仪概述 1
	学习目标..... 1
	1.1 礼仪的基本概念 2
	1.2 公关礼仪的含义与特征 8
	1.3 公关礼仪存在的问题及对策..... 12
	本章小结 13
	主要概念和观念 14
	基本训练 14
	观念应用 15
第 2 章	个体形象礼仪 (一) 修养、性格、气质 16
	学习目标 16
	2.1 公关人员的礼仪修养..... 17
	2.2 公关人员的性格、气质、风度..... 25
	本章小结 39
	主要概念和观念 40
	基本训练 40
	观念应用 41
第 3 章	个体形象礼仪 (二) 仪容、仪表、仪态 42
	学习目标 42
	3.1 仪容..... 43
	3.2 仪表..... 49

	3.3 仪态.....	61
	本章小结	69
	主要概念和观念	69
	基本训练	69
	观念应用	70
第 4 章	口头语言礼仪	71
	学习目标	71
	4.1 口头语言概述.....	72
	4.2 口头语言礼仪.....	80
	4.3 口头语言技巧.....	93
	4.4 电话礼仪.....	99
	本章小结.....	106
	主要概念和观念.....	106
	基本训练.....	106
	观念应用.....	107
第 5 章	体态语言礼仪.....	109
	学习目标.....	109
	5.1 体态语言基本含义	110
	5.2 眼神与表情	114
	5.3 手势及其他体势礼仪	123
	本章小结.....	130
	主要概念和观念.....	131
	基本训练.....	131
	观念应用.....	132
第 6 章	公文文书礼仪.....	133
	学习目标.....	133

	6.1 文书礼仪概述	134
	6.2 信函礼仪	136
	6.3 名片与柬帖礼仪	143
	6.4 其他文书礼仪	147
	本章小结	151
	主要概念和观念	151
	基本训练	152
	观念应用	152
第 7 章	公关社交礼仪	154
	学习目标	154
	7.1 拜访、探视礼仪	155
	7.2 迎送、待客礼仪	162
	7.3 馈赠礼仪	166
	本章小结	173
	主要概念和观念	173
	基本训练	174
	观念应用	174
第 8 章	群体活动礼仪	176
	学习目标	176
	8.1 聚会礼仪	177
	8.2 舞会礼仪	181
	8.3 会议礼仪	186
	本章小结	193
	主要概念和观念	193
	基本训练	193
	观念应用	194

第 9 章	宴请礼仪	196
	学习目标.....	196
	9.1 宴会的组织礼仪	197
	9.2 赴宴礼仪	210
	9.3 西餐礼仪	217
	本章小结.....	230
	主要概念和观念.....	230
	基本训练.....	231
	观念应用.....	231
第 10 章	涉外礼仪	233
	学习目标.....	233
	10.1 涉外礼仪概述.....	234
	10.2 礼宾次序与国旗悬挂礼仪.....	240
	10.3 涉外礼仪实务.....	244
	本章小结.....	254
	主要概念和观念.....	254
	基本训练.....	254
	观念应用.....	255
	综合案例.....	257
	综合案例提示.....	262
附录一	我国主要少数民族禁忌	264
附录二	我国主要传统节日	271
附录三	我国主要少数民族节日	275
附录四	西方国家主要节日	279
附录五	有关宗教礼仪	284
附录六	结婚周年命名及赠送礼物	289

附录七	世界时差对照表·····	291
附录八	宝石的礼仪象征·····	293
附录九	我国一些城市的雅称·····	295
附录十	传统的称谓·····	297
附录十一	日本“办事员礼仪一百条”·····	300
主要参考 书目	·····	309

第

章

公关礼仪概述

学习目标

- 1.1 礼仪的基本概念
- 1.2 公关礼仪的含义与特征
- 1.3 公关礼仪存在的问题及对策

本章小结

主要概念和观念

基本训练

观念应用

学习目标

通过本章学习，你应该达到以下目标：

素质目标：树立正确的礼仪意识，能够反思与修正自身行为，同时能准确地理解公关礼仪对组织主体的影响和作用。

知识目标：了解礼仪、公关礼仪的基本概念、特征，把握礼仪的基本功能，认识当前公关礼仪存在的问题与对策。

技能目标：能按照礼仪的基本原则，善待自己，善待他人，为自己营造良好的“人和”环境。

能力目标：初步具备正确的礼仪理念，具有在与公众交往过程中正确运用礼仪理念的能力。

《礼记·冠义》中有云：“凡人之所以为人者，礼义也。”大千世界，芸芸众生，每个人在社会这样一个大环境中生存、发展，就必须按“游戏基本规则”与各类人进行交往，这种“游戏”的基本规则，我们不妨将其称为礼仪。

公共关系是“塑造社会组织主体的良好整体形象的艺术”，评价组织形象优劣与否的两个指标是知名度与美誉度。前者是社会组织主体被公众知晓的程度，后者则是指社会公众对组织主体的称誉度，从中我们不难得出这样一个结论：要塑造组织主体的良好形象，除了主体自身的良好行为外，还须有良好的社会关系为辅助，即能按照“游戏规则”的要求，“善待”公众，这实际上就点出了我们研究和发 展公关礼仪的必要性。

1.1 礼仪的基本概念

1.1.1 礼仪的含义

“礼”，《辞海》中的解释为：①本谓敬神，引申为表示敬意的通称；②为表敬意或表隆重而举行的仪式；③泛指奴隶社会或封建社会贵族等级制度的社会规范和道德规范。从文字的象形角度分析，繁体“禮”字的左边是“示”，意为祭祀神灵，右边上方为祭物，右下方“豆”是礼器。所以“禮”就是把盛满祭物的祭具摆放在祭台上，献给神灵。

我国素称“礼仪之邦”，自古至今最重礼仪，可以说，礼仪是中华传统文化的精髓之一，我国古代有三部著名的礼典，即《周礼》、《仪礼》、《礼记》，它们是有关各种礼制的百科全书。其中《周礼》侧重于政治制度；《礼记》主要是对礼的各个细节作出符合统治阶级利益需要的解释；《仪礼》则记载行为规范。三部礼书涵盖了我国古代“礼”的基本内容。

在对“礼”的理解上，又有多种不同见解：

“礼”即“敬”，《礼记·经解》中有“恭俭庄敬，礼教也”之说；《礼记·曲礼》开头就是“毋不敬”，把“敬”作为礼不容忽视的本质内涵。

“礼”即“序”，《礼记·乐记》：“礼者，天地之序也”，这里的序就是秩序、次序、身份、地位。

“礼”即“理”，《礼记·乐记》：“礼也者，理之不可易者也”，这里的理是指道理、原则和规范。

儒家创始人孔子说：“夫礼，必本于天，殽于地，列于鬼神，达于丧、祭、射、御、冠、昏、朝、聘。故圣人以礼示之，故天下国家可得而正也。”把礼仪视为天经地义，符合自然社会规律，涵盖人类社会生活的方方面面，维护社会秩序稳定、国家机器正常运转的准则，显然这是内涵极深、外延极广的礼的含义。

著名学者郭沫若也在《十批判书·孔墨的批判》一书中说：“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、宾、军、嘉的各种仪制，这都是时代进展的成果。”应该说这是“礼”的较全面的概念。

梁实秋先生在其《秋实杂文·谈礼》中指出：“礼是一套法则，可能有官方制定的成分在内，亦可能有世代沿袭的成分在内，在基本精神上还是约定俗成的性质，行之既之，便成为大家公认的一套规则。”

在西方，礼仪一词最早见于法语 etiquette，原意是一种长方形的纸板，上面书写着进入法庭所应遵守的规矩、秩序，因而这种纸板就被视为“法庭上的通行证”。礼仪一词进入英文后，便有了规矩、礼节、礼仪之意，成为“人际交往的通行证”。

综上所述，我们可以这样认为：礼仪是社会公认的（或约定俗成的）对他人表示尊重，

且因社会地位、交往环境不同而有所区别的一种交往规范。其宗旨是使人人都感到舒适、得体，其本质是通过各种规范的言行表示人际间的真诚、尊重、友好和体谅，它是人的社会关系的集中体现。

应该说“礼”属人类社会范畴（也有学者提出礼的范畴更为广泛，如猴子等灵长类动物群中就存在着礼，在此我们不予讨论），而且随着社会的不断进步而更趋广泛，内容也更为丰富，但从一般概念上理解，“礼”不外乎礼貌、礼节、礼仪三方面。

礼貌：指在人际交往中通过动作、语言、表情表示对对方的尊重、恭敬的一种行为规范，如尊称、主动打招呼、道谢等。

礼节：指在交际场合人们相互问候、致意，表示尊重、友好的惯用形式，如挥手致意、握手慰问、亲切拥抱等。

一般而言，礼貌是一个人内在素养和品质特性的外在表现，礼节是礼貌的具体表现方式，可以说“没有礼节，就无所谓礼貌；有了礼貌，就必然伴有具体的礼节”。

礼仪：则是对礼节、仪式的统称，它是指人们在社会交往中遵守社会正常行为规范标准，按照约定俗成的程序，以建立和谐关系为目的的各种交往行为的完整过程。

应该说，礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分，礼仪在层次上要高于礼貌、礼节，其内涵更深、更广，它是由一系列具体的表现礼貌的礼节所构成，是一个表示礼貌的系统的、完整的过程。

礼仪的完整含义应包括四方面内容：

其一，是一种行为准则或规范，正所谓“入乡随俗、入境问禁、入门问讳”，是每个人都应该遵守和执行的，虽然它没有法律法规那种强制性，但一旦违背了这种约定俗成则会给人际交往带来直接影响，甚至让人感到“举步维艰”，无法与特定的社会环境相适应。

其二，受文化传统、风俗习惯、宗教信仰及时代潮流的直接影响，其内涵具有渐变性，像我国这样一个地域广阔的多民族国家，风土人情各不相同，礼仪规范也各具特色。随着改革开放，地域间乃至国际的时尚礼仪又相互影响，相互吸收，形成了更多样化的礼仪规范。

其三，它是个人的学识、修养、品质的外在表现，换句话说，礼仪的关键不在于你学到了多少社交技能，而在于你自身的品质能否赢得他人的尊重。英国哲学家培根说过：“行为举止是心灵的外衣”，我国古语中也有“诚于中而行于外”之说。阿谀奉承、溜须拍马、投机取巧不是礼仪的真正含义所在，一个人只有在真正尊重他人的前提下，自己才会被他人所尊重，一个人品低下、没有仁爱的人是不可能赢得别人的尊重的。

其四，礼仪的目的是通过社交各方的相互尊重，达成人际关系的和谐状态，为主体（个人或社会组织）营造良好的“人和”环境，正如俗语所说的那样：“在家靠父母，出门靠朋友。”英国作家埃西尔·伯奇·唐纳德说：有关探讨礼仪的“这些文章全都归结到这个事实，即良好的礼貌意味着对他人表示关怀”。

【小思考1—1】

有这样一个故事：一个小孩不懂得见到大人要主动问好，对同伴要友好团结，也就是缺少礼貌意识。聪明的妈妈为了纠正他这个缺点，把他领到一个山谷中，对着周围的群山喊：“你好，你好。”山谷回应：“你好，你好。”妈妈又领着小孩喊：“我爱你，我爱你。”不用说，山谷也回应道：“我爱你，我爱你。”小孩惊奇地问妈妈这是为什么，妈妈告诉他：“朝天空吐唾沫的人，唾沫也会落在他的脸上；尊敬别人的人，别人也会尊敬他。因此，不管是时常见面，还是远隔千里，都要处处尊敬别人。”小孩朦朦胧胧地明白了这个大道理。试问你从中明白了什么？

答：礼仪是双重的，投之以桃，才能报之以李；礼仪是互敬的，人敬我一尺，我敬人一丈；礼仪更是自律的，不能修身，何来“治国、平天下”。

1.1.2 礼仪的特征

礼仪作为人们在社会交往中必须遵守的行为规范，具有鲜明的时代特征和社会特征，了解礼仪的具体特征有助于我们准确把握礼仪的完整含义。

1) 规范性

礼仪就是人们在交往场合所遵守的行为规范，这种规范性一方面约束自己要遵守规范，不能违背，另一方面以此为标准，作为一种“通用语言”，作为衡量他人，判断其行为是否“合乎礼仪”的一种尺度，因此，礼仪是约定俗成的一种自重、敬人的惯用形式。也就是说，礼仪是一定社会或一定阶级的共同生活对人们的行为所提出的要求，这种要求是人们在长期、反复的生活实践中形成，并通过某种风俗、习惯和传统的方式固定下来的；同时，它又是一定社会或一定阶级对这种社会要求和生活实践的认识，通过一定社会的思想家们把这种要求和认识概括出来，见之于人们的生活实践，便形成了人们普遍认同且遵循的行为准则，任何人要想在社交活动中表现得合乎礼仪，都必须对礼仪规范无条件地加以遵守。

2) 继承性

礼仪是一个国家、民族传统文化的重要组成部分，属于传统文化中的精神文化部分，属于文化结构中最深层的文化层面，而且这种心理积淀在人们头脑中已形成了一定的理念定势、思维定势、价值标准定势，并通过实践活动表现出来，因此在对事物的判断上自然而然的带有传承的痕迹。

从另外角度分析，礼仪是人类社会在发展历程中，将人际交往的一些惯用方式以准则的形式固定并沿袭下来，使其代代相传并随着社会的发展而不断充实与扬弃的一个过程，这就是一个明显的传承过程。当然，这里的传承不是食古不化，这里的扬弃也不是全盘放弃，它是一个随着时间变迁而渐变的过程。也正因为这是一个过程，使礼仪文化的丰富和发展成为可能，最明显的就是我国这样一个礼仪之邦，解放后不也在传承优秀的中华民族礼仪传统基础上，摒弃了许多带有明显封建社会痕迹的礼仪糟粕吗。

3) 差异性

既然礼仪的形成是各国、各民族人民在日常生活、工作交往中逐渐形成的一种交际行为规范，就必然带有明显的差异性。首先，不同国家、不同民族间的交往方式、习惯不同所形成的礼仪肯定不同，像汉族的男娶女嫁和摩梭人的走婚就根本是两回事。在一般人际交往中，我国男性间的握手和西方一些国家的拥抱都是表示欢迎、问候的意思。其次，不同的交往地点和交往时间，同一礼仪形式也会有不同的含义。与朋友在家中小聚，适当提高声音是一种热情的表示，但如果在公共场所聚会，声音大了则会被理解为人不文明、粗鲁、不拘小节。再次，同一礼仪形式对于不同对象也有着截然不同的含义，如面对较年长的长辈倾听时应主动侧身靠近，以示尊重，但如果面对同龄异性则就易导致误会了。

4) 可操作性

礼仪既然是行为规范就必须具备可操作性，过于繁杂的程序（甚至需要许多辅助工具）往往与现代社会的快节奏不相适应，而被逐步扬弃或简化，这也是礼仪继承性特点的另一表现形式。如我国封建社会对女子的种种约束，从足不出户（甚至缠足）到男女授受不亲等等，都随着女子社会地位的上升而逐渐消失，但有些合理的可操作的部分还是保留了下来，如握手的礼节、言行举止的礼节。应该说，礼仪是人们的行为准则中最简单、最普及、最易于实行的标准，必须具备简单易行、便于操作、应用性强的特性，这样才会使礼仪具有更广泛性，才会得到更多人的认可，在社会交往中得到更广泛的推广和应用。

正如当前人们对于是“先有民族的才有世界的”还是“只有世界的才有民族的”一直争

论不休一样，实际上就礼仪而言，首先是民族的，但必须简便易行，且能达成共识，否则民族的就只能是民族的，不可能会是世界的。清朝康熙年间，外国使臣觐见皇帝非要行三跪九叩之礼，这就是民族与世界的矛盾了，最后呢？我们今天看到的国外使节来我国任职还行那种大礼吗？

1.1.3 礼仪的功能与原则

1) 礼仪的功能

西方哲人赫尔岑说：“生活里最重要的是有礼貌，它比最高的智慧，比一切学识都重要。”我国古代更是把是否有礼看成是能不能具备做人资格的标准，《礼记·曲礼》：“今人而无礼，虽能言，不亦禽兽之心乎？是故圣人作为礼以教人，使人以有礼，知自别于禽兽”，也因此有人将传统的礼制文化称为“耻感文化”。

现代社会人际关系日趋复杂，礼仪已经渗透到人们工作、生活的方方面面，其所发挥的作用也越来越大，礼仪的主要功能有：

● 提高自身修养

礼仪不仅反映着一个人的交际技巧与应变能力，而且还体现着一个人的气质风度，阅历见识，道德情操，可以说礼仪即教养，即每个人的文明程度。就国家范围而言，它还是一个国家、一个民族的文明程度、国民素质、精神风貌的重要标志。正如我国著名的思想家颜元所说：“国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身尚礼则身修，心尚礼则心泰。”

在日常人际交往中，人们总是通过仪表、服饰、谈吐、举止来表现其各种行为或需求，这是影响人们第一印象的主要因素，整洁大方的个人仪表、得体的言谈、高雅的举止、优秀的气质风度，必定会给人留下深刻而美好的印象，赢得对方的尊重，进而有助于双方关系的和谐与亲密。学习礼仪、运用礼仪的首要作用就在于此。

● 规范社交行为

在社会生活中，人们都须按一定的规范行事，即每个人的行为都应遵守一定的社会生活准则和规范，而礼仪作为人们处世行为规范的约束标准，它不仅约束着人们的态度和动机，规范着人们的行为方式，协调着人与人之间的关系，也维护了社会的正常秩序。人们在社交场合按礼仪规定的要求进行交往，有助于相互间的良好沟通并达成共识。礼仪作为一种共同遵守的“游戏规则”还执行着对人际关系的整合和疏导功能，如尊老、爱幼、以诚待人、讲究仪容、仪表等，它潜移默化地熏陶着人们的心灵，使每个人更能注意自己的言行，养成良好的生活、工作习惯，同时制约着人们按照规范的社会行为准则去工作、学习、生活，“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿动”，营造和谐亲密的良好人际关系。

● 推进社会文明

社会文明与秩序的维系需要法治，但更离不开礼仪建设。管仲曾提出：“礼义廉耻，国之四维，四维不张，国乃灭亡。”荀子也曾提出：“人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁。”我国社会主义精神文明建设的根本任务之一就是培育一代有理想、有道德、讲文明、懂礼貌、守纪律的新人，恢复和发展我国优秀文化传统，弘扬民族正气，但精神文明建设是需要通过一定的形式来推动，礼仪建设就是其中一种较好的形式。学习礼仪、遵守礼仪可以净化社会风气，提升个人和社会的精神品位，惩恶扬善，提高全民族的文明程度，进而在全世界提升中华民族的文明形象。

【补充阅读资料 1—1】

弹丸之地的香港旅游业被称为神奇的大事业，2001年接待入境过夜旅游人数高达1370万人次，是其人口的2.037倍；国际旅游收入为82亿美元，为香港市民带来人均上万港元的进项。其奥秘之一是集西方技术

与东方文明于一体，对游客产生了诱人的魅力。而新加坡 2001 年接待外国游客 751.9 万人次，是其人口的 2.304 倍，其收益可想而知。新加坡现代礼仪之邦的美誉显然也是吸引众多游客的重要因素。

2) 礼仪的原则

尽管世界各国各地礼仪习俗不同，但基本原则是一致的，所谓礼仪原则就是人们在社交中处理人际关系的基本准则。熟悉礼仪的基本原则，有助于在具体礼仪活动中做到自觉、主动，也更加自然得体。

• “尊重、真诚”原则

人际交往互相尊重最为重要，尊重是礼仪的情感基础，只有彼此间相互尊重才能保持和谐、愉快的人际关系。每个人在人际交往中都处于平等地位，不管种族、国籍、肤色、社会地位如何。也只有尊重别人才能赢得别人的尊重，“敬人者恒敬之，爱人者恒爱之”。20 世纪 60 年代，毛泽东主席提出了“三个世界”理论，主动与广大第三世界国家交朋友，赢得了第三世界朋友的广泛支持，使我国成功重返联合国并成为常任理事国之一。实际上“礼”的良性循环，也就是借助互敬、互尊这样的机制而得以生生不息。

【观念应用 1—1】

前联邦德国勃兰特政府执政后，竭力推出新东方政策，为了着力改善同前苏联、东欧的关系和两个德国的关系，采取了先苏后华的策略；而反对党则从党派斗争出发，主张同时发展同中国的关系，并迫切希望到北京直接与中国领导人交换意见。以何种名义邀请呢（当时反对党基督教民主联盟主席施罗德的官方身份为议会外交委员会主席），精于外交事务的周恩来总理决定让中国外交学会邀请施罗德以德国议会外交委员会主席的名义访问中国，这样做既对执政党会产生不小压力，对推动两国关系有利，又不致得罪前联邦德国政府太多。事后证明，这一举措非常聪明，也为日后施政的两国关系紧密化奠定了坚实基础。

【分析提示】

周恩来总理在国际外交事务上可谓高瞻远瞩，能清晰地把握住对方的心态，充分考虑到必要的外事礼仪准则，取得良好的外交效果也是意料之中的事了。

俗话说“精诚所至，金石为开”，一个人的思想、观点、愿望和要求能否为对方所接受，往往与他对对方的真诚程度成正比，即越真诚，对方接受他的思想、观点、愿望和要求的可能性就越大，也就越容易建立良好的人际关系。真诚和圆滑是两个截然不同的概念，虽然有时待人真诚并非永远都是最好的策略（忠言逆耳），尤其是当对方迫切需要鼓励、安慰时，适当的讲究方式、方法也许要比直叙更合理，但绝不可陷入“八面玲珑”的圆滑误区。

20 世纪 70 年代初，在《中美上海联合公报》将要发表的前夕，美国国务卿罗杰斯对已达成的协议草案不满，说要在上海大闹一番。消息传来，负责接待工作的中方人员甚为担忧，如果真让罗杰斯闹起来，将是一场很大的外交事件。由于深知此事的严重后果，周恩来决定亲自去拜访罗杰斯，使萌芽的突发事件得到圆满解决。

当周恩来来到罗杰斯下榻的上海饭店时，才发现这位国务卿被安排在第 13 层楼。他知道在西方人的传统文化和风俗习惯中，13 不是一个吉利的数字，也是最令人忌讳的。弄清了罗杰斯的不满原因，周恩来想到了补救的办法。

见到满面怒容的罗杰斯后，周恩来仿佛什么也没有发生过，而是动情地说：“中美两国打开大门，是得到你所主持的国务院支持的。几十年来，你们为中美关系的友好，做了不少工作，我尤其记得，当我邀请贵国的乒乓球队访华时，贵国驻日使馆就英明地开了绿灯，你们的外交家很有见地……”

周恩来对罗杰斯等美国外交官的赞扬，是发自内心的真诚，使罗杰斯感到亲切和被理解的

愉快，他转怒为笑：“总理也很英明，我真佩服你们想出邀请乒乓球队的招儿，太漂亮了！”

“有件事很抱歉我们疏忽了，没想到西方对13有避讳。”周恩来风趣地说：“不过我们中国人有个笑话，一个人怕鬼的时候，越想越怕，等他不怕鬼了，到处上门去找鬼，鬼也就不可怕了，而西方的‘13’正像中国的鬼。”众人哈哈大笑。周恩来走后，罗杰斯的助手问：“怎么办，还找麻烦吗？”罗杰斯摇摇头：“算了吧，周恩来这个人，真的令人倾倒。”一场可能爆发的外交冲突就这样在谈笑中化解了。

因此，我们说“真诚”和“尊重”密切相关，没有真诚，尊重便是虚伪，不尊重人，真诚也不复存在，这是应加以注意的。

• “自律、自爱”原则

礼仪规范由对待自身的要求和对待他人的做法两大部分组成，自律原则就是要求自身树立良好的道德信念和行为准则，自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省，正所谓“己所不欲，勿施于人”，同时更提倡“严于律己，宽以待人”，提高自律、自觉性。

在管理上我们强调以身作则，身先士卒，这也是一种自律的要求，在交往中，我们要求对方做到的，自己首先要做好。如当你需要别人关怀的时候，你应该事先多关心别人，当你在困境中希望得到朋友帮助，那么你平时有没有多理解你的朋友呢？朋友面临困境，你会怎么办？朋友病了，你做了什么？朋友事业不顺，你又做了什么？俗话说“种豆得豆，种瓜得瓜”，虽然这就礼仪规范而言不是很合理，有些功利主义成分，但至少告诉我们，没有付出就不会有收获。

【观念应用1—2】

白居易请教一位著名禅师“佛教最重要的道理是什么？”答曰：“诸恶莫做，众善奉行。”白很不以以为然地说：“这两句话有什么稀奇？3岁的小孩也懂得呀！”禅师很郑重地答曰：“尽管3岁小孩也懂得，可是80岁的老公公却不一定都做得好！要知道真理并未离我们很远，其实就在我们日常生活中。不要轻视这两句平凡的话，你如果能够好好地日常生活中把这两句话的道理实行起来，那你的前途将是光明灿烂的！”

【分析提示】

礼仪也同理，实际上礼仪就在我们每个人心中，只不过有时会忘却；它就在我们身边发生，可就有人看不见；可它确实是人的立足之本、生存之道。

• “谦和、宽容”原则

谦和包括谦虚与和善，谦虚是人类的美德，和善更是处理人际关系的基石，正所谓“和气生财”、“凡事以和为贵”、“退一步海阔天空”，都是这个道理，告诉人们要与人和睦相处，这是社交成功的重要条件。荀子曾说：“礼恭而后可与言道之方，辞顺而后可与言道之理，色从而后可言与道之致。”即只有举止、言谈神态都是谦恭有礼时，才能从别人那里得到教诲，这也符合谦谦君子之道。

当然，强调谦和不是指过分的谦虚、无原则的妥协，甚至妄自菲薄，社交中有这么一句话“过分的谦虚就是骄傲了”，有时我们更需要在谦和中保持良好的自信心和正常的心理状态。

古人云：“有容德乃大。”宽容也是一个人良好品德的外显，昔日刘备三请诸葛亮如果没有那种雅量，就不会有三分天下之格局。宽容就是心胸坦荡、豁达大度，既要严于律己，更要宽以待人。会容人，体谅人，有较强的容纳意识和自控能力，不能求全责备、斤斤计较，甚至过分苛求别人，咄咄逼人。对于自己看不惯、听不惯的言行应以宽容态度给予理解，尤其在商务活动中，双方往往会出于各自立场和利益的不同，在交往中采取不同的方法和策略，难免出现一定的冲突和尴尬场面，这时就需要我们以宽广的胸襟、豁达的态度、大方的仪态善解人

意、体谅别人，谅解对方因无意或无知造成的交往误会，体现良好的自身人格魅力。

●“适度、从俗”原则

适度原则要求应用礼仪时，必须注意技巧，合乎规范，掌握好社交中各种情况下的不同交往准则和彼此间的感情尺度，凡事当止即止，过犹不及，古语说“君子之交淡如水，小人之交甘如醴”，一旦交往尺度有误，很容易引出完全相反的结局。改革开放初期，一些地方不懂正常交往礼仪，盛情款待外国客商，反而招致对方疑虑：如此大吃大喝，怎么是贫困落后呢？更有甚者指出，一个地方官员都这般吃喝，我们投资不放心。

适度原则在日常交往中包括感情适度，不宜过于热烈，也不应太内敛；谈吐适度，应根据谈话对方象不同选择不同的节奏、音量及谈话内容与方式；举止适度，肢体语言要得当，表情与交际场合气氛相适应，动作张扬应配合讲话内容，只有这样才能真正赢得对方的认同，达到沟通目的。

从俗也就是所谓的人乡随俗，由于国情、民族、文化背景不同，客观上就存在着完全不同的具体礼仪表达方式与方法，以及对同一种礼仪行为的不同的评价标准，贸然采取自以为是的礼仪方式，很可能触及禁忌，引起对方反感，甚至厌恶。因此，在日常礼仪活动中，应事先做好调查了解，在行为上要与绝大多数人的习惯做法保持一致，切忌目中无人，指手画脚，任意否定别人在礼仪规范方面的“乡规民约”。

【专题 1—1】

“人之性”

- “人之性，有山峙渊渟者，患在不通”（太持重的人往往不能通达权宜）；
- “严刚贬绝者，患在伤士”（严谨刚烈公正严明的人同时也会毁了人才）；
- “广大阔荡者，患在无检”（过分宽大的人则往往会失于不检点）；
- “和顺恭慎者，患在少断”（谨慎平和的人缺乏当断的勇气）；
- “端慝清洁者，患在狭隘”（做人方正、丝毫不苟的，有拘束、放不开的缺陷）
- “辩通有辞者，患在多言”（能言善辩的人往往也会言多有失）；
- “安舒沉重者，患在后世”（安于现实者，则会落伍）；
- “好古守经者，患在不变”（循规蹈矩者不善变革，也往往反对变革）；
- “勇毅果敢者，患在险害”（勇于改革、敢于决断的人，往往会遇到更大的风险）。

——荀悦《申鉴》

1.2 公关礼仪的含义与特征

我们知道，礼仪的内容是由主体、客体、传媒体及环境四个基本要素组成，其中主体是具体礼仪活动的计划及实施者，客体是指礼仪活动的对象，传媒体则是实施礼仪活动所必须依托的中介物，它可以是人也可以是某种设备、服饰，环境是指礼仪活动得以进行的特定时空条件。在实务礼仪活动中，我们按照礼仪的主体不同，可以将其分为公关礼仪、个人礼仪；按照礼仪活动的主体与对象侧重不同，还可分为政务礼仪、商务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪等几个分支。需要指出的是，政务礼仪、商务礼仪因其所代表的主体是社会组织（前者为政府组织，后者为企业组织），所以都属于公关礼仪范畴。此外，公关礼仪也离不开个人礼仪。可以说，公关礼仪是整个礼仪体系的一个细化分支，是伴随着公共关系学科的产生而形成的一门新型实用性学科。