

**MANNERS
ART OF PR**

公关礼仪艺术

周裕新 主编

同济大学出版社

MANNERS ART OF PR

公关礼仪艺术

周裕新 主编

同济大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

公关礼仪艺术/周裕新主编. —上海:同济大学出版社, 2004. 2

ISBN 7-5608-2628-8

I. 公… II. 周… III. 公共关系学—礼仪
IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 110853 号

公关礼仪艺术

周裕新 主编

责任编辑 林武军 责任校对 徐 栩 封面设计 钱忠麒

出 版 同济大学出版社
发 行

(上海四平路 1239 号 邮编 200092 电话 021-65985622)

经 销 全国各地新华书店
印 刷 苏州望电印刷有限公司印刷

开 本 880mm×1230mm 1/32

印 张 14.5

字 数 420000

印 数 1—4000

版 次 2004 年 2 月第 1 版 2004 年 2 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 7-5608-2628-8/C·155

定 价 20.00 元

本书若有印装质量问题, 请向本社发行部调换

内容提要

本书共分基础篇、专题篇和理论篇三大部分。全书内容丰富,涉及面广,从介绍普通礼仪常识入手,逐层深入地论述了公共关系各种活动中的礼仪规范及具体的形式和要求,不仅为广大读者提供了提高礼仪素养、塑造良好形象的方法与技巧,而且还具有很强的理论指导性。

因此,本书既是高等院校文理科公共基础课教程,也可供公共关系从业人员与广大读者阅读或培训使用。

本书编写人员

主 编 周裕新(导言、第九、十、十一章)

副主编 陶晓平(第一、二章)

徐志刚(第四、八章)

编 者 胡 明(第三章)

夏 琼(第五、七章)

童丽娟(第六章)



周裕新简况

上海市行为科学教研领域知名学者，复旦大学中文系1960年级毕业，现任上海市演讲学研究会副会长。被国家教育部、人事部评为全国优秀教师并授予“全国优秀教师”称号。

多年来，潜心于新兴学科的教学研究和写作，已先后发表著作十多部及大量相关论文，近300万字。此外，在部分高校开设多门课程，并为电台、妇联、东方航空、宾馆、街道等单位及各类院校作“形象塑造”、“交际礼仪”、“优质服务”等专题讲座数百场，深受欢迎。

主要著作有：

- 《公关礼仪学》（合著）
- 《企业思想政治工作心理学》
（上海市马克思主义优秀学术著作）
- 《现代企业思想政治工作心理学教程》
- 《现代女性心理》（主编）
- 《成功择业指导》（主编）
- 《公关写作艺术》（主编）
- 《现代消费心理学》（主编）

目 录

导 言 公关礼仪艺术概说	(1)
一、对礼仪概念的探索	(1)
二、我国礼仪的形成和发展	(5)
三、我国古代礼仪的优良传统	(11)
四、公共关系与礼仪	(15)
【思考与练习】	(24)

基 础 篇

第一章 公关基本礼仪	(27)
一、个人基本礼仪	(27)
二、公关基本礼仪	(42)
三、公关社交礼仪	(59)
四、公关社交中人际关系礼仪艺术	(66)
【思考与练习】	(79)
第二章 求职应聘礼仪	(81)
一、求职应聘概述	(81)
二、求职应聘的基本礼仪	(92)
三、求职应聘应注意的其他礼仪事项	(103)
【思考与练习】	(118)
第三章 公关宴请礼仪	(119)
一、公关宴请礼仪概述	(119)
二、公关赴宴与席间礼仪	(137)

2 公关礼仪艺术

三、公关宴请中其他礼仪	(145)
【思考与练习】.....	(161)
第四章 公关演讲礼仪	(162)
一、公关演讲礼仪概述	(162)
二、公关演讲礼仪艺术	(165)
三、几种礼仪性较强的演讲	(180)
【思考与练习】.....	(191)

专 题 篇

第五章 公关专题活动礼仪	(195)
一、公关专题活动概述	(195)
二、庆典性活动的礼仪	(200)
三、会务性活动的礼仪	(210)
四、联谊性活动的礼仪	(215)
五、展示性活动的礼仪	(223)
【思考与练习】.....	(229)
第六章 公关商务活动礼仪	(230)
一、公关商务礼仪概述	(230)
二、几种主要的商务活动礼仪	(236)
三、公关商务活动礼仪注意点	(262)
【思考与练习】.....	(277)
第七章 公关旅游宾馆礼仪	(279)
一、公关旅游宾馆礼仪概述	(279)
二、旅游宾馆接待礼仪艺术	(287)
三、导游人员礼仪技巧	(303)
四、旅游者应注意的礼仪	(315)
【思考与练习】.....	(323)
第八章 公关涉外交际礼仪	(324)

一、公关涉外礼仪概述	(324)
二、公关涉外交际主要礼仪	(333)
三、公关涉外礼仪注意点	(353)
【思考与练习】.....	(361)

理 论 篇

第九章 公关礼仪艺术的传播	(365)
一、公关礼仪中的传播	(365)
二、公关礼仪中的语言传播艺术	(372)
三、公关礼仪中的态势语传播艺术	(385)
【思考与练习】.....	(399)
第十章 公关礼仪的基本原则	(401)
一、礼仪基本原则概说	(401)
二、公众基本礼仪的实施原则	(406)
三、公关言语礼仪的运用原则	(414)
四、公关体态语礼仪的使用原则	(418)
五、公关涉外礼仪的基本原则	(422)
【思考与练习】.....	(429)
第十一章 公关人员的礼仪修养	(430)
一、公关人员礼仪修养的重要性	(430)
二、公关人员礼仪修养的内涵	(437)
三、公关人员加强礼仪修养的途径	(446)
【思考与练习】.....	(452)

导言 公关礼仪艺术概说

随着现代公共关系的诞生以及公共关系活动的普遍展开和走向成熟,礼仪早已和公关结下了不解之缘。公关礼仪不仅成为社会组织和公关人员塑造形象、获得理解与支持的重要手段,而且在社会组织“内求团结,外求发展”中发挥着其他公关形式不可替代的作用。

公关礼仪艺术是公共关系学中新兴的分支学科,也是一门应用性很强的边缘学科。它有完整的理论范畴、原则和概念体系,又需要我们以公关礼仪的要求作为自己的行为规范和工作依据。因而,正确理解公关礼仪艺术的科学含义,掌握这门学科的特点、作用、研究对象和方法,以及了解、学习、研究公关礼仪艺术的现实意义,必将有助于我们更好地运用这门学科的理论知识,灵活地应用于丰富多彩的公关礼仪活动之中。

一、对礼仪概念的探索

(一) 关于“礼”和“仪”的概念

“礼仪”作为一个词,是“礼”和“仪”两个词的合成词。然而,这两个词在我国是分别表示两个虽有联系却不尽相同的概念。

“礼”的含义比较丰富,其跨度和差异也比较大。它既有古今意义的区别,又可作广义和狭义的不同理解。“礼”的最初的含义就是供神的仪式。以后,逐步引申为表示敬意的通称。它既可指为表示敬意或隆重而举行的仪式,也可泛指为社会交往中的礼貌,还可特指为奴隶社会或封建社会中贵族等级制的社会规范和道德规范。如朱熹对《论语·为政》中“齐之以礼”加注时,就认为“礼,谓制度品节也”。当然,礼仪仅是社会成员自觉自愿受其制约的行为规范的一部分,并非社会强加给人的外在的规章制度,更不能与一定历史条件下形成的政治、经济、文化等各方面的体系相提并论。

2 公关礼仪艺术

随着历史的发展,礼的内涵已经有了延伸和扩展,在许多场合,它已成了“礼貌”、“礼节”、“礼仪”的代名词。例如尊老爱幼的礼仪行为,在公共汽车上给老人让座可以说是表示敬意,但如果给小孩让座,乃至给病人、孕妇让座,恐怕用“敬意”就解释不通了。其实,这些礼仪活动和行为中所体现的“礼”,是遵守和维护某种社会规范和道德规范的活动与行为,都应该归结为某种行为准则、社会规范和道德规范。因此,周文柏先生主编的《中国礼仪大辞典》中关于“礼”的定义是可取的:

礼,指特定民族、人群或国家基于客观历史传统而形成的,以确立、维护社会等级秩序为核心内容的价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度、行为方式。

这个定义不但对礼的古今意义作了较好的概括,而且对于礼的产生、实质及其具体表现形式也作了高度的概括,因而有助于我们对礼和礼仪的深入探讨,这是研究这门学科所必须明确的。至于“仪”的概念,比较而言要单纯一些。其与礼仪有关的含义主要有以下几点:

(1) 容止、仪表。如《诗·大雅·烝民》:“令仪令色,小心翼翼。”

(2) 典范、表率。如《荀子·正论》:“上者,下之仪也。”又如今天所谓“礼仪先生”和“礼仪小姐”中的“仪”,就包含有典范、表率的意思。

(3) 仪式、礼节。如《荀子·正论》:“诸夏之国,同服同仪。”又如今天的“司仪”一词,即指掌管、主持仪式的人。

(4) 法度、准则。如《管子·任法》:“圣君所以为天下大仪也。”

以上“仪”的这几方面意义,应该说与“礼仪”都有关联,只是密切程度和使用频率有所不同罢了。但是,我们必须承认,当“仪”和“礼”组合在一起构成一个合成词“礼仪”时,就是取的“仪式、礼节”这个义项。不过,同“礼”一样,这样一种观点并不妨碍我们在某些特定情况下,按其他义项来理解“仪”甚至“礼仪”。

(二) 关于“三礼”的概念

如上所述,礼是一种社会道德规范,是人们社会交际中的行为准则,是人们活动的社会规则。那么,礼与礼貌、礼节、礼仪究竟是个什么关系?“三礼”又是什么呢?除了礼仪我们将在后面重点论述外,这里

先阐述一下“礼貌”和“礼节”这两个概念。

1. 礼貌

文明社会的礼貌,其原始含义大多属于如何与他人互相交往,以及如何与他人共同运用和处理空间。从历史上看,无论东、西方对待第二关系的礼貌,都与“格斗”或“战争”有关,只是后来社会发展了,受文化的影响,懂得必须在大多数场合采取约束自己的态度,从而形成了现代社会常见的礼貌。例如,握手礼,它与中国人的拱手、作揖同样表示自己手上没有武器,让对方感觉到自己没有恶意。

在今天,礼貌主要是指在人际与社交过程中相互表示敬意、友善、得体的气度与风范。礼貌的外部表现有两个方面,即语言文明和行为文明。它要求人们在待人接物时要使用文明语言,不讲脏话、粗话,说话和气,言谈得体;还要求人们注意使自己的仪表大方,行为合乎规范并遵守一般礼节。

人际交往讲究礼貌是中华民族优良传统。少数人认为礼貌是“生活小事,不必大做文章”。礼貌问题看起来是生活小事,但从这种“小事”上,往往可以反映出一个人道德水准的高低,窥见他内心世界的美丑。例如,一个对父母恶声恶语,对师长不尊敬,对别人粗暴、蛮横成性的人,可以断定,他的内心世界不会太美,也绝不会是个道德高尚的人。

有些人把文明礼貌与客套划上等号而引起种种误解。其实,礼貌是谦虚恭敬的表现,其核心是对他人的关心和尊重;而客套则显得矫揉造作,故作姿态,表里相悖。两者是有原则区别的。今天,要讲文明礼貌,不要虚伪客套。

2. 礼节

礼节是人们在交往过程中相互表现出来的行为规则和各种惯用形式,如鞠躬、握手、拥抱、献花等。在日常生活中,特别是在社交场合中,它不仅是对别人表示尊敬、祝颂、问候、致意、慰问、哀悼的一种形式,而且是团体形象、员工精神状态和公关人员工作水平的集中体现。

礼节是礼貌在语言、行为、仪态等方面的外在体现。对于一个组织

来说,礼节是整体风貌的具体化、形象化;对于个人来说,则是其心灵美的外化。

作为一个公关从业人员,除了平常必须具备适度修饰的仪表仪容、端庄得体的举止等气度、气质以外,还必然在具体的甚至是细微末节的举止行为上得到反映。例如,尊老爱幼;对顾客笑脸相迎,热情服务;对别人的帮助及时道谢,等等。

礼貌、礼节和礼仪,它们彼此均有特定的内容和要求,基本上是属于互相并列的、虽有联系但又各有自身特殊含义的小概念。礼相对于礼貌、礼节、礼仪,它是“三礼”之内涵基础。礼貌为礼的一种静态风范,主要通过个体的人之全貌形象展示,而礼节、礼仪则是礼的具体表现形式,更具操作性和形式化,具有动态和程序化的特点。

(三) 关于礼仪的概念

如果说,礼是公关礼仪艺术这门学科的核心概念,那么礼仪就是这门学科的最重要的基本概念。因为礼的概念是理解和把握礼仪概念的前提、基础和必要条件,但公关礼仪艺术毕竟不是专门或主要研究礼的,它的主要内容是研究公共关系活动中的礼仪。所以,礼仪的概念在公关礼仪艺术中不能不占据着十分重要的地位。

在西方,“礼仪”一词最早见于法语的“*Etiquette*”,原意是法庭上的通行证。在社会交往中,由于人们也必须遵守一定的规矩和准则,才能显示人类区别于普通动物的特有风范,才能保证文明社会得以正常维系和发展。于是,当“*Etiquette*”一词进入英文后,就有了“礼仪”的含义,意即“人际交往的通行证”。

在我国,“礼仪”一词早在《诗经》和《礼记》中就已经出现了。其含义不仅在古代不完全一样,而且在现代,解释也不尽相同。至于在实际运用中,则更是千差万别了。

尽管如此,很多地方还是共通的。在内涵方面,指出礼仪是社会活动和人际交往的规范、准则、方式、形式或程序,是在社会交往过程中约定俗成的结果,具有指导和协调人际关系的作用;在外延方面,指出礼仪包括礼节、礼貌、仪表、仪式、服饰、标志、象征等。

综合起来,即构成一个较为完整的“礼仪”概念:就是人们在社会的各种具体交往中,为了表示互相尊重而体现在语言、仪容、仪态、风度等方面的约定俗成的、共同认可的规范和程序。

对于礼仪的这个概念,在理解和运用时,应特别重视以下几方面:

第一,礼仪不是人们抽象思维的结果,而是人们在社会实践中,特别是人际交往的实践中所形成的惯常行为模式。

第二,礼仪在实践中是一种情感互动过程。也就是说,在礼仪的实施过程中,既有施礼者的控制行为,也有受礼者的反馈行为,是双方尊重与情感的互换过程。

第三,礼仪的核心是尊重。无论是施礼者还是受礼者,如果离开了对对方的尊重,礼仪则无从谈起。

第四,礼仪是带有“共性”的行为规范,是一定社会的人们约定俗成、共同认可的。个别人与众不同的行为方式,不能成为礼仪。

第五,礼仪是一种程序,有一定的“套路”,不是毫无联系的某些行为的堆积组合。

二、我国礼仪的形成和发展

我国是一个有着数千年文明史的国家。中华民族不仅勤劳勇敢,而且素以“文明古国,礼仪之邦”著称于世。那么,如何正确地评价古代礼仪的优良传统?如何继承和发扬这些优良传统?又如何在公关活动中发展和创新它们?这些都是我们必须解决的问题。正确地回答这些问题,有助于我们在继承和发扬古代礼仪传统的基础上发展、创新,不断完善公关礼仪艺术学科体系。

(一) 我国礼仪形成的历史背景

礼与礼仪,主要作为一种社交规范和道德规范,其历史与人类一样古老。这是因为自从有了人类以后,人们就要进行各式各样的活动与交往,从而形成复杂的社会关系。即使在阶级社会里,除了靠行政的、法律的手段而外,经常的、大量的则是要靠道德规范的作用、社会舆论的导向来引导和约束人们的行为。

具体来说,礼与礼仪形成的历史背景是与原始宗教、统治手段、道德修养和社会条件等诸多因素分不开的。

1. 原始宗教

在漫长的旧石器时代,人类还处在蒙昧阶段,由于生产水平极端低下,人们对长期困惑他们的自然现象,例如,月落日出、电闪雷鸣,动物乃至人类自身的生死都无法解释,便开始设想出一种寄寓于人体之内,但又不受身体制约,在人们睡梦中或死亡后会离开躯体而自由活动的“灵魂”的存在。这种观念渐渐扩而大之,他们便认为举凡世上不受人的身体直接控制、不受人的意愿随意支配的万事万物,都是受某种神灵驱使的。于是,所有影响作用于人类生活的自然物、自然力,纷纷被虚化成形形色色的神灵。人们祈祷这些神灵保佑平安,求助神灵战胜先民无法预料又无力抵御的灾祸,这种“万物有灵论”便是宗教思想发展的最初阶段。

中华先民原始宗教崇拜的对象非常广泛。最初的宗教表现是反映自然现象、季节更换等方面的庆祝活动;以后将自身的繁衍和祖先作为崇拜对象。与自然崇拜和生殖-祖先崇拜相比,图腾崇拜是较高级的宗教形式。“图腾”是一种氏族徽号或标志。当时人们一般都相信自己的氏族与某种动物、植物或无生物之间有一种特殊的亲密联系,并以之作为氏族的崇拜对象和标志,这便是“图腾”。如前所述,礼的最初的含义就是供神的礼仪,这种礼仪被用来巩固信徒们的宗教情感,因而具有特别的意义。

2. 统治手段

在阶级社会中,礼与礼仪由原始宗教仪式发展为伦理观念,成为从感情上控制人民意识和用顺从现存制度的精神教育他们的一种手段。

在奴隶社会,人们由对“天”和“神”的崇拜转为崇拜君主。奴隶主贵族用礼来树立君王的尊严和绝对权威,维护自己的统治。在商代,“天子杀殉,众者数百”,这叫葬礼。在周代,周公是集“礼”之大成者。他提出了一整套礼的形式和制度,“礼仪三百”、“威仪三千”,光是作揖的方法就有许多种。

进入封建社会以后,封建统治阶级又制定了一整套封建礼法,对统治阶级和被统治阶级的行动都分别作了等级更加森严的规定。例如朝见天子,得三拜九叩。曹雪芹在他的《红楼梦》里,就为我们描绘了一幅幅封建社会礼节、礼仪的活生生的图画。鸦片战争以后,外国资本主义的入侵,使中国逐步沦为半殖民地、半封建社会。当时,社会上层人物对洋人趋之若鹜,对西方的那一套顶礼膜拜,在日常生活中处处仿效。鲁迅先生说:“现在听说又很有别国人在尊重中国的旧文化了,哪里是真在尊重呢,不过是利用!”并尖锐指出:中国的旧文化是一切剥削阶级和帝国主义者所利用的“软刀子”。

3. 道德修养

道德,是一定社会调整人们之间以及个人和社会之间的关系的行為规范的总和。任何一个社会形态的社会道德,都体现了当时人们判別是非、好坏、善恶、荣辱、褒贬、尊卑的标准,它通过社会舆论、教育、宣传等手段,形成了一种无形的却是强大的力量,调整着人与人之间的关系,包括使人际的社会交往活动更加规范化。礼与礼仪,作为道德规范体系的一个重要组成部分,也正是伴随着人类频繁的社交活动应运而生的。从殷商西周开始,中华民族的第一代文化人巫史,不仅在宗教方面是神的意志的惟一的权威阐释者和神权的实际掌握者,而且在教育方面也发挥重要作用。当时,“有平民贵族之等级,其教育亦因之而异”。日用知识,如计算、文字、礼乐射御之类,非巫史无以教之,而宗教、古籍等高深学问,更非巫史莫属。可见,中国历史上独特的巫史文化对礼与礼仪的形成,是起了积极作用的。到了春秋战国时代,最引人瞩目的情势莫过于知识分子阶层的“士”的崛起,由于经济、社会、政治等原因,在士阶层中,可谓群英荟萃,不仅有思想家老聃、孔丘、庄周、墨翟、孟轲、荀况……而且还产生了一大批政治家如管仲、晏婴、子产、商鞅等,以及军事家、文学家、医学家、农学家等。他们除了具有博大胸怀和强烈的政治参与意识外,还非常注重道德修养,并成为中华民族知识分子在礼与礼仪方面的楷模。例如,“君子喻于义,小人喻于利”,将精神追求置于首位,在“义”与“利”发生矛盾的时候,应毫不犹豫地选择前

者；孔子的“吾日三省吾身”，还有孟子的“我善养吾浩然之气”，都是强调通过内省这种独特的思想修养方式，达到道德和理智的自我完善。

4. 社会条件

社会，是人类以一定的物质生产活动为基础而组织起来的相互联系的有机体。这个有机体是通过人与自然界、人与人之间的联系而构成的。人与人之间的联系除了表现在进行物质生产活动时所结成的关系方面，还表现在政治法律制度和各种意识形态方面。礼与礼仪的形成，与种种社会条件的变化是分不开的。

一是殷商西周时，祭祀是社会生活的重要内容。当时祭祀对象非常广泛，天神地祇人鬼均在祭祀之列。在所有这些活动中，巫史都是权威的组织指挥者。通过这些活动，人们的愿望、祈求、心愿与自然神、祖先神的旨意得以交流，这就产生了最简单的“礼”。

二是进入春秋时代，社会动乱，礼崩乐坏，奴隶起义，国人暴动，从根本上改变了一些知识分子的社会地位。一方面，他们失去了生活保障，除了“六艺”知识，已经一无所有；另一方面，他们在失去“铁饭碗”的同时，也摆脱了宗教制度的枷锁，获得了较大的人身自由，为他们自觉不懈地鼓吹、灌输礼与礼仪知识创造了条件。

三是春秋时期的社会大动荡，冲破两周宗法等级制的僵化社会模式，也从根本上改变了贵族垄断文化事业的“学在官府”的局面。官学崩溃，导致了“私学”的兴起。在这个巨变中，知识分子阶层尤其是他们的领袖人物，推波助澜，倡导新潮，使大批新兴地主、商人、平民子弟有了受教育的机会，而且在教学内容方面，对礼与礼仪的形成与发展起了强化作用。例如，儒家学派传授古代文化典籍《礼》、《乐》、《诗》、《书》、《易》、《春秋》，重视政治思想、道德规范的灌输，提出“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”，必要时“舍生而取义”，“杀身以成仁”。

（二）我国礼仪发展的历史阶段

从上面的阐述中不难看出：礼仪作为人类社会的行为规范，是与人类社会同时产生、同步发展的。人类社会发展的每一个阶段，都形成了或正在形成相应的礼仪规范及其特点。其演变的过程大致可分为以下