



国家职业资格培训教程 用于国家职业技能鉴定

初级公关员

中国就业培训技术指导中心组织编写

(国家职业资格五级)

中国劳动社会保障出版社



用于国家职业技能鉴定
国家职业资格培训教程

YONGYU GUOJIA ZHIYE JINENG JIANDING

GUOJIA ZHIYE ZIGE PEIXUN JIAOCHENG

初级公关员

(国家职业资格五级)

编 审 委 员 会

主 任	刘 康	赵大力				
副主任	张亚男	郭惠民	张 宁	胡百精		
委 员	王晓晖	章 兰	田 晔	叶茂康	张 宁	
	刘庆龙	徐润东	沈 激	赵大力	胡百精	
	纪华强	李 宏	李道平	郭惠民	涂光晋	
	谢 骏	谢景芬	陈 蕾	张 伟		

编 写 人 员

主 编	王晓晖				
编 者	刘 猛	胡晓梅	李华君	邓理峰	



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

初级公关员：国家职业资格五级/中国就业培训技术指导中心组织编写. —北京：中国劳动社会保障出版社，2015

国家职业资格培训教程

ISBN 978-7-5167-1889-6

I. ①初… II. ①中… III. ①公共关系学-技术培训-教材 IV. ①C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 132318 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

*

北京北苑印刷有限责任公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 14 印张 242 千字

2015 年 6 月第 1 版 2015 年 6 月第 1 次印刷

定价：34.00 元

读者服务部电话：(010) 64929211/64921644/84643933

发行部电话：(010) 64961894

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错，请与本社联系调换：(010) 80497374

我社将与版权执法机关配合，大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动，敬请广大读者协助举报，经查实将给予举报者奖励。

举报电话：(010) 64954652

前 言

为推动公关员职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在公关员从业人员中推行国家职业资格证书制度，中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业标准·公关员》（2004年版）（以下简称《标准》）制定工作的基础上，组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了公关员国家职业资格培训系列教程。

公关员国家职业资格培训系列教程紧贴《标准》要求，内容上体现“以职业活动为导向、以职业能力为核心”的指导思想，突出职业资格培训特色；结构上针对公关员职业活动领域，按照职业功能模块分级别编写。

公关员国家职业资格培训系列教程共包括《公关员（基础知识）》《初级公关员（国家职业资格五级）》《中级公关员（国家职业资格四级）》《高级公关员（国家职业资格三级）》《公关师（国家职业资格二级）》《高级公关师（国家职业资格一级）》6本。《公关员（基础知识）》内容涵盖《标准》的“基本要求”，是各级别公关员均需掌握的基础知识；其他各级别教程的章对应于《标准》的“职业功能”，节对应于《标准》的“工作内容”，节中阐述的内容对应于《标准》的“能力要求”和“相关知识”。

本书是公关员国家职业资格培训系列教程中的一本，适用于对初级公关员的职业资格培训，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书，也是初级公关员职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

本书在编写过程中得到北京工商大学、广西财经学院财政与公共管理学院、国际关系学院、华中科技大学新闻与信息传播学院、上海师范大学、上海外国语大学、商丘师范学院、天津师范大学、浙江传媒大学、浙江大学宁波理工学院、中山大学传播与设计学院等单位的大力支持与协助，在此一并表示衷心的感谢。

中国就业培训技术指导中心

目 录

CONTENTS

国家职业资格培训教程

第1章 沟通协调	(1)
第1节 接待联络	(1)
第2节 演讲介绍	(44)
第3节 公众关系处理	(62)
第2章 信息传播	(68)
第1节 媒介联络	(68)
第2节 新闻发布	(92)
第3章 调查评估	(109)
第1节 方案准备	(109)
第2节 调查方案的实施	(138)
第3节 调查数据的统计分析	(161)
第4章 活动管理	(177)
第1节 策划准备	(177)
第2节 活动实施	(196)

第1章

沟通协调

第1节 接待联络



学习单元1 公关礼仪



学习目标

- 了解公关礼仪的含义和要求
- 能够按照日常礼仪要求进行普通的商务交往



知识要求

一、公关礼仪

1. 公关礼仪的含义

一般来说,礼仪是在人际交往中,以一定的、约定俗成的程序方式来表现的律己敬人的过程,涉及穿着、交往、沟通、情商等内容。从个人修养的角度来看,礼仪可以说是一个人在修养和素质的外在表现;从交际的角度来看,礼仪可以说是

人际交往中适用的一种艺术、一种交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法；从传播的角度来看，礼仪可以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧。

关于礼仪的起源，研究者大致持三种观点：

一是认为礼仪起源于祭祀。《说文解字》记载：“礼，履也，所以事神致福也，从示从豊，豊亦声。”意思是实践约定的事情，用来给神灵看，以求得赐福。“礼”字是会意字，“示”指神从中可以分析出，“礼”字与古代祭祀神灵的仪式有关。古时祭祀活动不是随意地进行的，它是严格地按照一定的程序、一定的方式进行的。郭沫若在《十批判书》中指出：“礼之起，起于祀神，其后扩展而为人，更其后而为吉、凶、军、宾、嘉等多种仪制。”这里讲到了礼仪的起源以及礼仪的发展过程。所谓，致福曰礼、成义曰仪。

二是认为礼仪起源于法庭的规定。在西方，“礼仪”一词源于法语的“Etiquette”，原意是“法庭上的通行证”。古代法国为了保证法庭中活动的秩序，将印有法庭纪律的通告证发给进入法庭的每个人，作为遵守的规矩和行为准则。后来“Etiquette”一词译为英文，演变为“礼仪”的含义，成为人们交往中应遵循的规矩和准则。

三是认为礼仪起源于风俗习惯。人是不能离开社会和群体的，人与人在长期的交往活动中，渐渐地产生了一些约定俗成的习惯。久而久之这些习惯成为人与人交际的规范，当这些交往习惯以文字的形式被记录并同时被人们自觉地遵守后，就逐渐成为人们交际交往固定的礼仪。遵守礼仪，不仅使人们的社会交往活动变得有序、有章可循，同时也能使人与人在交往中更具有亲和力。1922年，《西方礼仪集萃》一书问世，开篇写道：“表面上礼仪有无数的清规戒律，但其根本目的在于使世界成为一个充满生活乐趣的地方，使人变得和易近人。”

中国自古就是礼仪之邦，对于炎黄子孙来说，礼仪早已深入骨髓、浸入血液，其含义丰富至极，甚至非为语言所能够描述。而公关礼仪是一种明确的职业行为，是指公共关系人员在参与公关活动时需要自觉遵循的特定的交际规则。公关礼仪与传统礼仪有很多相通之处，区别也显而易见。

2. 公关礼仪的层次

公关礼仪的内容涉及三个层次：一是基本的仪容、仪表、仪态；二是公共关系人员在见面、交谈、会议、宴会餐桌、礼物馈赠等场合应用的具体礼仪；三是中外礼仪，在涉外事务中，中西礼仪差异化共存。这些不同层次的礼仪内容最终为公关接待、会议准备、活动组织、商务谈判、媒体联络、社会交际、公众问询、公共演

讲等专业的公关活动服务，塑造规范的职业程序和形象。

二、礼仪规范的要求

1. 公关礼仪的基本原则

(1) 专业至上的原则

公关礼仪与传统礼仪的最大区别在于它是一种职业化行为，旨在塑造统一、规范的工作程序和形象；最成功的公关礼仪给人以专业的感觉。

(2) 形象第一的原则

形象、信誉是当今社会至关重要的法宝。很多时候“第一印象”决定成败。公共关系是建立和维护形象的科学和艺术，因此，公关礼仪最重要的基因应是形象意识，稳固、一致的形象才能让公众信任。

(3) 宽容为怀的原则

公共关系面对公众，而公众在价值观、习俗、立场、观点、思维方式等方面都可能存在截然差异，也就是说公关礼仪的对象不可能是处处都如公共关系人员所愿的知己，“不如意事十之八九”是常态。公共关系人员应该懂得一套待人法则：一是敬人为本，即始终如一地尊重每一个人，也要自敬；二是欣赏别人，即君子尚宽，水至清则无鱼，人至察则无徒。公共关系人员应该拥有阳光心态，学会接受他人、学会换位思考、学会求同存异。

(4) 注重技巧的原则

对现代人来说，发现问题不是水平，解决问题才是能力。切实有效、实用可行、规则简明、易学易会、便于操作是公关礼仪的典型特征。它既有总体上的规范，又在具体的细节上以一系列可操作的方式、方法对总体规范加以贯彻，将它们落到实处。公关礼仪只有被赋予了明确的技巧性特征，才能得到更广泛的普及与重视。

2. 公关礼仪规范

具体来说，公共关系人员应当从以下几个方面规范公关礼仪行为。

(1) 言行一致

公关礼仪贵在规范如一。古语云：言必行，行必果。诚实守信是公共关系人员应具备的基本素质。公共关系最大的作用不是粉饰、美化，而是客观、准确地传达与沟通。职业礼仪最忌讳的是随意、自作聪明的姿态，是“挂羊头卖狗肉”、投机取巧，把江湖把式的媚俗礼仪用于专业的公关活动是对职业行为的破坏。

(2) 遵时守约

快节奏的现代生活，使时间越来越显得珍贵。“时间就是金钱”，已成为大多数人的共识。因此，在社交活动中，遵守时间、按时赴约，就成为社交活动中的一项基本要求，失时、失约就成了严重的失礼行为。如的确因故迟到、失约，则事后要详细说明并郑重道歉，以挽回不良后果与降低负面影响。

（3）礼尚往来，重情轻礼

礼尚往来、适时的送礼是人之常情，也是工作需要。但是，馈赠作为一种礼节，应该讲究一定的原则，应该体现出重情轻礼的信条。一般来说，注意了送礼的场合、时机及受礼人的爱好等，就会起到雪中送炭、锦上添花的作用；反之，即使送了非常贵重的礼物，也有可能事与愿违，“赔了夫人又折兵”。

（4）尊老敬贤，积极参与

尊老敬贤是中华民族的传统美德，要在社交活动中对老者、贤者给予一定的尊重与爱戴；同时，社交活动也应人人积极参与、力争主动，人与人之间加强相互联系与交往。各个阶层中的人都要抱着积极向上的态度主动地投入到社会活动中，这样既可以获得各种信息、增强社交的适应性，又能为社会的发展施展自己的才华。

（5）用词委婉，待人谦逊

公共关系是与公众交流的学问，要求与每一个公众个体进行平等、双向的交际。成功的交际往往有赖于成功的交谈，而成功的交谈则又取决于用词的态度。在正常的社交中，应做到用词委婉、意蕴含蓄，以便能言简意赅，为对方所接受。同时，待人要真诚、谦逊、热情，不矫揉造作、孤芳自赏，这样才能获得别人的尊重与信任。



能力要求

一、仪容、仪表、仪态

1. 仪容

仪容即个人形体的基本外观，其中的重点，则是指人的容貌，即俗语所说的脸面。公共关系人员在修饰个人仪容时，应该兼顾头发、面部、手臂、腿部等具体方面；不可一味讲究彰显个性，而必须讲究规范，要与个人性别、身高、年龄、气质等协调一致。

对于公共关系人员而言，不论男女，选择适合自己的发型，头发干净整洁、朴实大方即可。头发是人们脸面之中的脸面，一定要做到勤于梳洗、保养，及时清除异物、异味，但也不宜雕琢痕迹过重，美发亦要自然。一般情况下，出现在工作场

合的男性公共关系人员应做到：前发不覆额、侧发不掩耳、后发不及领，当然光头也是不合适的。女性公共关系人员的头发不宜过长，必要时应以盘发、束发作为变通；男性公共关系人员则不宜留鬓角、发帘，头发长度最好不要长于7厘米。

面容方面，首先应做到清洁，一定要让脸、眼、耳、鼻、嘴、齿等部位保持干净清爽。男性公共关系人员要注意自己的胡须，若无特殊的宗教信仰和民族习惯，最好不要蓄须。其次，适当的化妆也是面容修饰中重要的步骤，尤其对于女性公共关系人员来说，化妆可以对自己的容貌进行修饰、扬长避短、协调整体，使自己精神焕发。在工作中，化妆也是自尊、自信、自爱的表现，一般要求淡妆，以自然为宜。

手和臂是人际交往中使用最多、动作最多的身体部位，被人们视为社交的“第二张名片”。公共关系人员应该经常洗手、修剪指甲；在正式的活动中，不宜穿着半袖装或无袖装，不宜将手臂和肩部裸露在衣服之外。另外要特别注意，尤其是在外人或异性面前，腋毛不应当被对方看见，它属于“个人隐私”，不甚雅观。

俗语说：“远看头，近看脚，不远不近看中腰”，腿部在近距离之内常为他人所注视。在正式场合，通常不允许男性公共关系人员着装暴露腿部。女性公共关系人员可以穿长裤、裙子，但一般不得穿短裤或暴露大部分大腿的超短裙，不宜裸脚不穿袜子，否则有卖弄“性感”的误会。一般来说，越是正式的场合，女性公共关系人员所穿的裙子就应当越长，在庄严、肃穆的场合，裙子的长度应当过膝。

2. 仪表

仪表指人的外表，是一个人精神面貌的外在表现。除了基本的仪容修饰以外，服饰搭配和表情更能综合地反映一个人的仪表状态。

(1) 服饰

在服饰上，公共关系人员不可盲目追求时尚或者新潮，而应当遵守常规：一是要区分场合，区分公务场合、社交场合和休闲场合，根据不同场合的特点，做具体调整；二是要遵守“三色规则”，即全身上下的衣着，在正式场合里应当保持在三种色彩之内，避免给人杂乱无章、华而不实的感觉。男性公共关系人员还应当遵守“三一定律”，即在正式场合，使自己的公文包与鞋子、腰带的色彩相同或相近，从而显得专业且成熟稳重。一般来说，选择制服、礼服（男性选择西装、女性选择套裙）是比较简便而且合乎规范的办法，但亦要注意遵守不同场合的具体要求。另外，适当佩戴戒指、项链、手表等饰物，可以综合表现一个人的文化素养、气质风度以及审美格调，但切忌佩戴无品质的粗制滥造的制品，也切忌只着眼于饰物的经济价值而弄巧成拙。除手表和结婚戒指外，在正式场合里，公共关系人员通常可以

不戴任何配饰。

（2）表情

表情是一个人的内在思想、感觉和情绪的外在表露。所谓“察言观色”，即关注表情。眼神和笑容是表情的两个核心方面。

（3）眼神

眼神是对眼睛的总体活动的统称。眼睛是人类的心灵之窗，它能够最明显、最自然地展示出一个人的心理活动。人们在日常生活中借助眼神所传递出的信息，可被称为眼语，注视的角度、部位、时间、方式及变化等差异都会造成传达信息的迥异，必须规范掌握运用。公共关系人员应该借助眼语传达友善、专业的信息。

例如，有三种注视角度：平视，即正视，面向对方，视线呈水平状态，不能倾斜，一般适用于普通场合，与身份、地位平等之人进行交往；仰视，即主动居于低处，抬眼向上注视他人，通常表示尊重、敬畏之意，主要适用于面对尊长、权威之时；俯视，即双眼向下注视他人，一般适用于身居高处之时，它可以表示对晚辈的宽容、怜爱，有时候也表示傲慢或者歧视。

而注视他人的部位不同，说明不同的态度，也说明交际双方之间的具体关系有所不同。一般情况下，公共关系人员在与他人相处时，不宜“目中无人”，也不宜注视他人的头顶、大腿、脚部与手部；对异性而言，通常不宜注视其肩部以下，尤其不应注视其胸部、裆部和腿部。通常注视额头，为公务型注视，表示严肃、认真、公事公办；注视双眼，为关注型注视，表示聚精会神、一心一意，并且非常重视对方，但时间不宜过久；注视眼部至唇部之间，为社交型注视，是社交场合的常规注视方法；注视眼部至胸部之间，为近亲型注视，表示亲近、友善，多用于关系密切的男女之间；注视眼部至裆部之间，为远亲型注视，适用于注视相距较远的熟人，也表示亲近、友善，但并不适用于关系普通的异性之间；眼神在任意部位游离，为随意型注视，表现为对他人身上的某一部位随意一瞥，可表示注意，也可表示敌意，大多适用于公共场合里注视陌生人，最好慎用。

注视对方时间的长短亦传达不同的信息：若对他人表示友善，则注视对方的时间应占全部相处时间的 $\frac{1}{3}$ 左右，否则往往意味着瞧不起对方，或者没有兴趣；若对他人表示关注，或者是表示兴趣，则注视对方的时间应占全部相处时间的 $\frac{2}{3}$ 左右；而若注视对方的时间在全部分相处时间的 $\frac{2}{3}$ 以上，则可能表示对对方抱有敌意，或是为了寻衅滋事。

公共关系人员也要在具体的注视方式上有所选择，不要因为注视方式的不妥而影响自己的工作或生活。通常直视，即直接地注视着对方，表示认真、尊重，适用

于各种情况。若直视他人双眼则称为对视,表明自己大方、坦诚,或是关注对方。若全神贯注地直视则为凝视,表示对对方的专注、恭敬。若长时间目不转睛地凝视某人的某一部位,为盯视,通常表示自己走神或者挑衅对方。相对于凝视,虚视是指目光游离、眼神飘忽不定,多表示胆怯、疑虑、走神、疲乏,或是失意、无聊等。与直视相对,斜视是指从眼角把目光投向别人,传递的是一种傲然、漠视和漫不经心,甚至是轻蔑的情绪,十分不友好。扫视是指视线移来移去,注视时上下左右反复打量,表示好奇、吃惊,不可多用,尤其对异性禁用。环视是指有节奏地注视不同的人员或事物,表示认真、重视,适用于同时与多人打交道,表示自己“一视同仁”。眯视是指眯着眼睛看人,除非你可能是近视眼,否则表示你想隐藏自己的心理而无视他人,让人误会你在打什么小算盘;另外,眯着眼睛本身不甚雅观,尤其是对异性眯着眼睛。除此之外,不注视对方,反而望着别处,为他视,往往表示胆怯、害羞、心虚、反感、心不在焉。而闭上双眼不看对方,为无视,一般表示疲惫、反感、生气、无聊或没有兴趣,给人的感觉往往不太友好,甚至会被理解为厌烦、拒绝。

事实上,人的目光、视线、眼神都是时刻变化着的,因人而异、因事而异,但公共关系人员应该熟悉其中的普遍规律。眼皮的开合变化会透露人内心的情感变化。瞪大双眼,表示愤怒、惊愕;睁圆双眼,则表示疑惑、不满。一般人眼皮每分钟眨动5~8次,若次数过快,表示活跃、思索,反之则表示轻蔑、厌恶;有时,眨眼还可以表示调皮或不解。眼球的转动也不应当反常,眼球反复转动,往往表示在动心思;若悄然挤动,则表示向人进行某种暗示。瞳孔的变化往往显而易见,若瞳孔突然变大、发出光芒、目光炯炯,表示惊奇、喜悦、感兴趣;反之表示伤感、厌恶、毫无兴趣。另外,视线的交流常常表达爱憎、地位、补偿、威吓等不同信息。

(4) 笑容

公共关系人员的笑容分为两种:一是职业微笑,是必备的职业技能,有严格的标准和规范;二是平时的个人笑容,它是人际交往中的轻松剂和润滑剂,可以缩短交往对象彼此之间的心理距离,打破交际障碍,为深入的沟通和交往创造和谐、温馨的良好氛围,它反映的是个人素养和情绪,以自然、真诚为好。

职业微笑的具体做法大致上可分为四个步骤:

首先,额部肌肉进行收缩,使眉位提高,眉毛略微弯曲呈弯月形。

其次,两侧面颊上的笑肌进行收缩,并稍微向下拉伸,使面部肌肤看上去呈现笑意。

再次，唇部肌肉进行配合，唇形稍微弯曲，嘴角稍稍上提，露出牙齿。

最后，自觉地控制发声系统，一般不应发出明显的声音。

3. 仪态

仪态是人在行为中的姿势和风度。姿势是指身体呈现的样子，风度是指气质方面的表露。除了基本的仪容、仪表之外，仪态一般通过人的行为举止体现出来。总体来说，公共关系人员的个人举止应该做到文明、优雅、敬人、有度。所谓文明，要高雅而不粗俗，表现出良好的文化素养。所谓优雅，要美观、大方、自然。所谓敬人，要尊重他人、重视他人，对尊长心存敬意。所谓有度，一是热情有度，既要为人热情，又要把握好热情的基本分寸；二是动作适度，注意控制肢体动作幅度，表现成熟、稳重。

具体来说，应该从手势、坐姿、站姿、行姿等几个方面具体规范。

（1）手势

一般情况下，公共关系人员的手势以少用为佳，避免犯忌，尤其要避免使用不卫生、不稳重或失敬于人的手势；需要应用手势时，要遵循规范的做法。如果需要为他人引导或指示方向，标准手势应当是：伸直并拢的手指，掌心向上，腕关节伸直，指尖与手臂形成一条直线，先指向被引导者的身躯中段，再指向应去之处。表扬他人时，可以伸出右手，跷起拇指，指尖向上，指腹面向被称赞者；但在交谈时，不应当将右手拇指竖起来反向其他人，此举意味着自大或藐视。表示欢迎、祝贺或支持时，可以鼓掌致意，正确的手势是：右掌有节奏地拍击左掌，若有必要，可站立并以高兴状双手鼓掌。奥运会手势礼仪培训如图 1—1、图 1—2 所示，亚运会手势礼仪培训如图 1—3 所示。

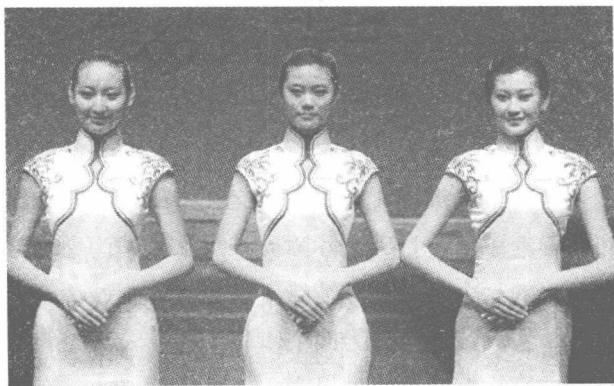


图 1—1 奥运会手势礼仪培训（一）



图 1—2 奥运会手势礼仪培训 (二)



图 1—3 亚运会手势礼仪培训

(2) 坐姿

首先,与他人一起就座时,应该讲究顺序,必须礼让尊长,不能抢在来宾、长辈、上司之前就座,注意女士优先。其次,应该区分方位,就座者不论从什么方位走向座位,通常都讲究从左侧一方走向自己的座位,并且从左侧一方离开自己的座位。最后,应该落座无声、不慌不忙、悄无声息,体现出一种尊重他人的教养。

坐定后要注意姿势,一般不宜满座,只占据座位 $\frac{2}{3}$ 的位置即可,然后上身挺直,双手安稳、双腿并拢、双脚垂地;离座时应谨慎,中规中矩,从左处起身退出,不能惊扰他人,并且随手把椅子放回原位置(见图 1—4、图 1—5)。

(3) 站姿

站立之时,应当显得挺拔而庄重,所谓“站如松”。具体来说,男女的基本站姿也有差异,对男性的要求是稳健,对女性的要求则是优美。

男性标准站姿要领:双脚平行,并且分开一定幅度,一般以不超过肩宽为宜,

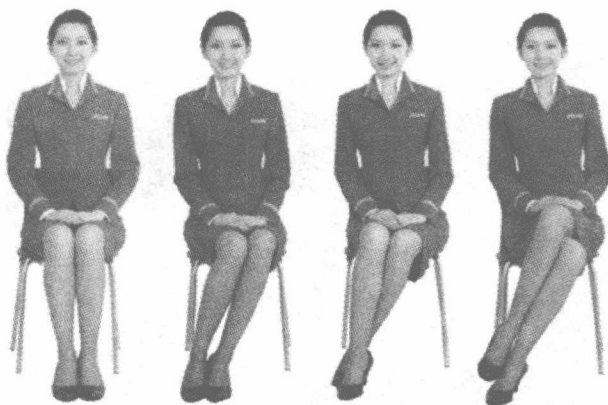
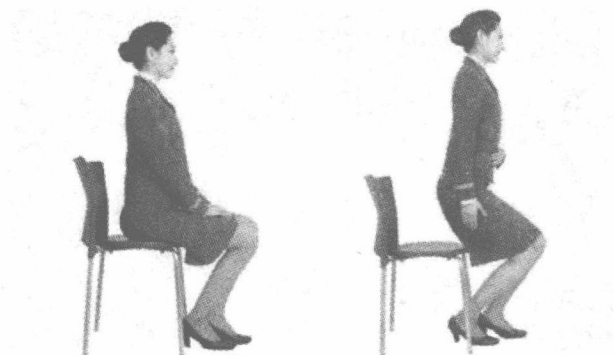


图 1—4 女性坐姿（摘自《大运会的礼仪培训手册》）

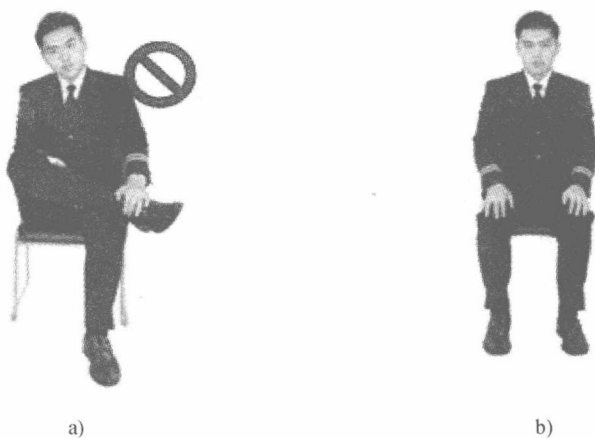


图 1—5 男性坐姿（摘自《大运会的礼仪培训手册》）

a) 错误坐姿 b) 正确坐姿

最好是一脚之宽；同时，要全身正直，双肩展开，头部抬起，双臂自然下垂伸直，双手贴放于大腿两侧，双脚不能动来动去，如图1—6所示。如果站立的时间过久，可以将左脚或右脚交替后撤一步，使得身体的重心落在另一只脚上。需要蹲下去的时候，应尽可能双腿并拢，或采用两腿一高一低紧贴在一起的姿势。



图1—6 男性站姿（摘自《大运会的礼仪培训手册》）

女性标准站姿要领：挺胸，收颌，目视前方，双手自然下垂，叠放或相握于腹前，双腿基本并拢，不宜叉开，可以将重心置于某一只脚上，双腿一直一斜，也可以双脚脚跟并拢，脚尖分开45度左右、大致10厘米距离，呈现V形，如图1—7所示。



图1—7 女性站姿（摘自《大运会的礼仪培训手册》）

（4）行姿

行姿的总体要求是：矫健、轻松、匀速、优美，所谓“行如风”。具体来说，在正确的立姿基础上，应昂首挺胸、直线前进、两臂摆动、匀速前进，切忌行进中方向不定、左顾右盼，或者用力过猛、声响过大，或者频繁变速、走八字步等。正确行姿如图 1—8 所示。



图 1—8 行姿（摘自《大运会的礼仪培训手册》）

二、会面的礼仪

会面礼仪是日常社交礼仪中最常用且基础的礼仪。人与人之间的交往都要用到见面礼仪，特别是从事服务行业的人，掌握一些会面礼仪，能给客户留下良好的第一印象，为以后顺利开展工作打下基础。常见的会面礼仪有握手、介绍、交换名片等。

需要特别注意的是，不同国家不同地区有不同的会面礼仪，具体操作过程中应根据具体情境具体对待。

1. 握手

（1）握手的时机

目前，世界各国最通行的会面礼节，是中国人在日常工作与生活中采用最多的握手礼。以下时机下尤其宜行握手礼。

- 1) 遇到较长时间没见面的熟人。
- 2) 在比较正式的场合和认识的人道别。
- 3) 在以本人作为东道主的社交场合，迎接或送别来访者时。