

学林文存

XIANDAIGONGGONGGUANXIYULIYI

# 现代公共关系 与礼仪

张莉萍  
谢淑芬  
苏喜斌

主编

中国文史出版社

# 现代公共关系与礼仪

主 编

张莉

副主编

刘志

曹永



中国文史出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

现代公共关系与礼仪/张莉萍等编. —北京: 中国  
文史出版社, 2004.12

(学林文存)

ISBN 7-5034-1545-2

I. 现... II. 张... III. ①公共关系学—礼仪  
②人间交往—礼仪 IV. C912

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004) 第 123279 号

责任编辑: 吕潇潇 张建立

封面设计: 金浪设计 顾问

电话: 010-63918280

---

出版发行: 中国文史出版社

社 址: 北京太平桥大街 23 号 100811

印 刷: 河北大学印刷厂 邮编: 071000

装 订: 河北大学印刷厂 邮编: 071000

经 销: 新华书店北京发行所

开 本: 850×1168 1/32

印 张: 13 字数: 315 千字


版 次: 2004 年 12 月北京第 1 版

印 次: 2008 年 10 月第 2 次印刷

定 价: 26.80 元

---

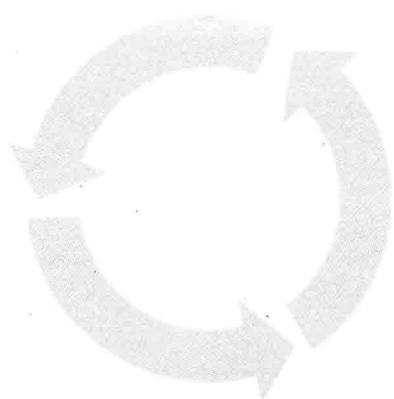

文史版图书如有印、装错误, 工厂负责退换。



亲善产生幸福，

文明带来和谐。

——雨果





## 序

在知识经济浪潮一浪接一浪的现代社会里，公共关系作为一门沟通、协调公众关系、塑造和提升群体或个体及组织形象的现代新型管理科学；一门传播信息、广结人缘的工作艺术，在国际交往和经济发展中发挥着越来越重要的作用。更多的人把它当作一种新观念、新思维、新方法接受和运用，并且已开始运用现代公共关系艺术开展多层次、多视角的各项业务活动。

现代文明的社交礼仪作为公共关系学科中重要组成部分，也早已成为各国、各界开展政治、经济、文化、外交等活动的重要手段。是否具备现代公关意识、礼仪知识及良好的仪表仪态，不仅是衡量一名现代人综合素质高低的标准，而且更是决定能否取得事业成功的重要条件。在我国，公共关系作为一门崭新的学科和新兴的职业，正以独特的魅力受到社会各界人士的青睐，吸引着人们。特别是高校的莘莘学子更是以青年人特有的敏锐和热情欢迎、关注和融入这门新学科。

伴随着我国高等教育改革的不断深化，对人才的培养标准要求不断提高。保定学院与时俱进，注重加强学生综合能力的培养，从1997年开始，政法管理系、资源管理系、教育系、中文系陆续开设了《公共关系学》这门课程。

---

陈宪庚系河北保定学院党委书记。



我很高兴的看到张莉萍老师及我校研究现代公共关系、社交礼仪团体的几位教师,观念超前、思想解放、博览群书、严谨施教、敢于实践,积累了较为丰富的教学实践经验。他们查阅了大量相关资料,吸收了国内外公共关系理论及实践的最新成果和精华,花费大量时间和心血共同完成了《现代公共关系与礼仪》一书的写作。

这部书有三个突出特点:一是内容新。书中的 CIS 战略、公共关系危机管理、综合活动策划等,都是公共关系理论界研究的热门内容和现代科学管理中不可或缺的环节;二是针对性强。本书涉及的公关文书写作、国际礼仪常识、精选案例及附录的相关资料,内容深浅适宜,便于掌握;语言通俗易懂,便于自学;实例完整丰富,便于参考,形成了精练、实用的特点;三是便于操作。如何将理论与实践相结合,对人们来说是一个至为关键的问题。书中将现代公共关系与社交礼仪密切整合,既有一定理论高度又强调实践的指导性和实际应用能力的培养,内容更符合教学实践的需要和对学生综合能力培养的要求。

当然,从高标准来要求,本书仍有一些问题需进一步完善。衷心希望编书教师在教学实践中不断总结经验,积累素材,编写出更多深受广大师生喜爱的好书,也非常高兴在与各位的探讨合作中提高自己。

陈宝康



# 目 录

## 第一章 绪 论

- 第一节 公共关系的涵义····· ( 3 )
  - 一、公共关系····· ( 3 )
  - 二、公共关系的内涵分析····· ( 6 )
  - 三、公共关系的基本特征····· ( 8 )
- 第二节 公共关系的历史沿革····· ( 10 )
  - 一、中国古代公共关系思想····· ( 11 )
  - 二、现代公共关系的产生和发展····· ( 13 )
  - 三、现代公共关系在中国····· ( 20 )

## 第二章 公共关系的构成要素和职能

- 第一节 公共关系的要素····· ( 25 )
  - 一、公共关系的主体——社会组织····· ( 25 )
  - 二、公共关系的客体——社会公众····· ( 28 )
  - 三、公共关系传播····· ( 34 )
- 第二节 公共关系的职能····· ( 36 )
  - 一、塑造形象····· ( 37 )
  - 二、传播沟通····· ( 41 )
  - 三、协调关系····· ( 48 )
  - 四、咨询建议····· ( 51 )



## 第三章 CIS 战略

|     |                |        |
|-----|----------------|--------|
| 第一节 | CIS 的涵义与构成     | ( 59 ) |
| 一、  | CIS 的定义        | ( 59 ) |
| 二、  | CIS 的发展        | ( 59 ) |
| 三、  | CIS 的构成        | ( 61 ) |
| 第二节 | 企业理念识别系统       | ( 64 ) |
| 一、  | 企业理念识别的涵义      | ( 64 ) |
| 二、  | 企业理念识别系统的内容    | ( 66 ) |
| 三、  | 企业理念设计的步骤      | ( 67 ) |
| 第三节 | 企业行为识别系统       | ( 70 ) |
| 一、  | 行为识别的要求        | ( 70 ) |
| 二、  | 企业经营策略设计       | ( 71 ) |
| 三、  | 企业行为规范设计       | ( 72 ) |
| 四、  | 企业的组织结构        | ( 72 ) |
| 第四节 | 企业视觉识别系统       | ( 74 ) |
| 一、  | 企业视觉识别的内容和设计要求 | ( 75 ) |
| 二、  | 企业视觉识别内容的设计    | ( 76 ) |
| 第五节 | CIS 的导入        | ( 83 ) |
| 一、  | 设置组织机构         | ( 83 ) |
| 二、  | 企业环境调查         | ( 84 ) |
| 三、  | 企业形象定位         | ( 91 ) |
| 四、  | CIS 设计         | ( 91 ) |
| 五、  | 编制 CIS 手册      | ( 91 ) |
| 六、  | 完成与导入          | ( 92 ) |
| 七、  | 监督与评价          | ( 93 ) |





## 第四章 综合活动策划

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| 第一节 公共关系策划·····       | (107) |
| 一、公共关系策划概述·····       | (107) |
| 二、公共关系策划的灵魂——创新·····  | (108) |
| 三、公共关系策划的一般程序·····    | (110) |
| 第二节 开业与庆典·····        | (117) |
| 一、开业策划·····           | (117) |
| 二、庆典策划·····           | (118) |
| 第三节 展览会·····          | (120) |
| 一、展览会的类型·····         | (120) |
| 二、展览会的特点·····         | (121) |
| 三、展览会的组织原则和方法·····    | (122) |
| 四、展览会的经费·····         | (124) |
| 第四节 新闻发布会与记者招待会·····  | (124) |
| 一、新闻发布会与记者招待会的区别····· | (124) |
| 二、策划新闻发布会·····        | (125) |
| 三、记者招待会·····          | (127) |
| 四、记者招待会中的注意事项·····    | (129) |
| 五、记者招待会后的工作·····      | (129) |
| 第五节 赞助活动·····         | (130) |
| 一、赞助的作用·····          | (130) |
| 二、赞助的原则·····          | (131) |
| 三、赞助的类型·····          | (131) |
| 四、赞助的实施·····          | (132) |
| 五、赞助应注意的问题·····       | (133) |



|                  |       |
|------------------|-------|
| 第六节 开放参观活动       | (134) |
| 一、开放参观的目的和作用     | (134) |
| 二、开放参加的类型        | (135) |
| 三、开放参观的组织        | (135) |
| 第七节 宴会、自助餐和酒会    | (137) |
| 一、宴会             | (137) |
| 二、自助餐和酒会的组织工作    | (139) |
| 三、参加宴会、自助餐和酒会的礼节 | (140) |

## 第五章 公共关系危机管理

|                   |       |
|-------------------|-------|
| 第一节 公共关系危机的类型及其特点 | (153) |
| 一、公共关系危机事件的涵义     | (153) |
| 二、公共关系危机的类型       | (154) |
| 三、公共关系危机的特点       | (156) |
| 四、公共关系人员的意识要求     | (157) |
| 第二节 公共关系危机的管理     | (158) |
| 一、公共关系危机管理的基本原则   | (158) |
| 二、公共关系危机管理计划      | (160) |
| 三、公共关系危机管理的程序     | (161) |
| 四、公共关系危机管理的方法和技巧  | (165) |
| 第三节 公共关系良机的把握和利用  | (168) |
| 一、公共关系良机事件的含义和特征  | (168) |
| 二、企业内部的公共关系良机事件   | (170) |
| 三、企业外部的公共关系良机事件   | (171) |

## 第六章 公共关系文书写作

|                    |       |
|--------------------|-------|
| 第一节 公共关系文书写作的特点和要求 | (185) |
|--------------------|-------|



|                         |       |
|-------------------------|-------|
| 一、公共关系文书 .....          | (185) |
| 二、公共关系文书的特点 .....       | (185) |
| 三、公共关系文书的写作要求 .....     | (187) |
| 第二节 广 告 .....           | (188) |
| 一、广告的概念及特点 .....        | (188) |
| 二、公共关系广告的职能 .....       | (189) |
| 三、公共关系广告的原则 .....       | (190) |
| 四、公共关系广告的类型 .....       | (190) |
| 五、公共关系广告的创作 .....       | (193) |
| 六、公共关系广告的创作要求 .....     | (196) |
| 七、奇闻广告集锦 .....          | (197) |
| 第三节 演 讲 .....           | (199) |
| 一、演讲的本质和特点 .....        | (199) |
| 二、演讲的准备 .....           | (201) |
| 三、演讲的篇章结构 .....         | (202) |
| 第四节 公共关系简报 .....        | (210) |
| 一、公共关系简报的制作 .....       | (210) |
| 二、公共关系简报的特点 .....       | (211) |
| 第五节 新闻稿 .....           | (213) |
| 一、新闻及其特点 .....          | (214) |
| 二、新闻稿的写作技巧 .....        | (215) |
| 三、公关新闻稿写作应注意的几个问题 ..... | (221) |
| 第六节 公共关系信函 .....        | (223) |
| 一、信函 .....              | (223) |
| 二、介绍信 .....             | (227) |
| 三、柬帖 .....              | (227) |



四、祝词 ..... (228)

## 第七章 常用社交礼仪

|                    |       |
|--------------------|-------|
| 第一节 社交礼仪常识.....    | (235) |
| 一、礼仪的含义 .....      | (235) |
| 二、我国目前的社交方式 .....  | (236) |
| 三、社交礼仪的形式和要求 ..... | (237) |
| 四、社交礼仪的规律 .....    | (239) |
| 五、受欢迎的人物特征 .....   | (240) |
| 第二节 日常生活礼仪.....    | (243) |
| 一、访友、待客礼节.....     | (243) |
| 二、电话交际礼仪 .....     | (247) |
| 三、乘车礼仪 .....       | (251) |
| 第三节 常用公共场所礼仪.....  | (256) |
| 一、舞会礼仪 .....       | (256) |
| 二、卡拉 OK 演唱礼仪 ..... | (260) |
| 三、影剧院礼仪 .....      | (260) |
| 四、参加婚、丧礼的礼仪.....   | (261) |
| 五、开业、开幕、剪彩礼仪 ..... | (262) |
| 六、社交十忌 .....       | (263) |

## 第八章 会面礼仪 服饰礼仪

|               |       |
|---------------|-------|
| 第一节 会面礼仪..... | (269) |
| 一、称呼礼仪 .....  | (269) |
| 二、介绍礼仪 .....  | (270) |
| 三、握手礼仪 .....  | (274) |



|                  |       |
|------------------|-------|
| 四、接、递名片礼仪·····   | (276) |
| 五、赠送礼品礼仪·····    | (280) |
| 第二节 服饰礼仪·····    | (284) |
| 一、服饰的基本原则·····   | (284) |
| 二、服饰的色彩与搭配·····  | (288) |
| 三、服装式样与着装技巧····· | (292) |
| 四、饰品的选择·····     | (297) |

## 第九章 仪容、仪表、仪态及语言修养

|                         |       |
|-------------------------|-------|
| 第一节 仪容、仪表·····          | (307) |
| 一、仪容、仪表的概念·····         | (307) |
| 二、注重仪容、仪表的意义·····       | (307) |
| 三、旅游从业人员仪容、仪表的基本要求····· | (309) |
| 四、饭店服务人员的仪容、仪表要求·····   | (311) |
| 第二节 仪 态·····            | (312) |
| 一、仪态的含义·····            | (312) |
| 二、旅游、饭店工作人员仪态的基本要求····· | (313) |
| 三、良好仪态的养成与训练·····       | (317) |
| 第三节 旅游从业人员的语言修养·····    | (318) |
| 一、旅游从业人员语言修养的基本要求·····  | (318) |
| 二、旅游从业人员语言的职业特点·····    | (323) |
| 三、旅游从业人员的语言规范·····      | (327) |

## 第十章 旅游接待与服务礼仪

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| 第一节 旅游接待人员礼仪行为规范····· | (335) |
| 一、旅游接待的组织与安排·····     | (335) |



|                     |       |
|---------------------|-------|
| 二、不同规格的迎送礼仪 .....   | (336) |
| 第二节 导游服务礼仪 .....    | (338) |
| 一、导游迎送礼仪 .....      | (338) |
| 二、沟通协调礼仪 .....      | (339) |
| 三、引导讲解礼仪 .....      | (342) |
| 四、处理突发事件的礼仪 .....   | (346) |
| 第三节 饭店接待服务礼仪 .....  | (347) |
| 一、饭店的接待与服务 .....    | (347) |
| 二、饭店客房部接待服务礼仪 ..... | (348) |
| 三、饭店餐饮部接待服务礼仪 ..... | (349) |
| 第四节 宴请礼仪 .....      | (351) |
| 一、宴请的准备 .....       | (351) |
| 二、宴会进行中的礼仪 .....    | (360) |
| 三、正确使用餐巾 .....      | (361) |
| 四、西餐礼仪 .....        | (362) |
| 五、饮咖啡礼仪 .....       | (366) |

## 第十一章 国际礼仪常识

|                    |       |
|--------------------|-------|
| 第一节 接待准备 .....     | (371) |
| 一、了解情况制定接待方案 ..... | (371) |
| 二、重点环节 .....       | (371) |
| 第二节 迎送宾客 .....     | (372) |
| 一、确定迎送规格 .....     | (372) |
| 二、掌握时间与陪车 .....    | (372) |
| 三、迎接与献花 .....      | (373) |
| 四、迎接中的注意事项 .....   | (373) |



|                       |       |
|-----------------------|-------|
| 第三节 会见、会谈及场所布置 .....  | (374) |
| 一、会见 .....            | (374) |
| 二、会谈 .....            | (376) |
| 三、会见、会谈中的几项具体工作 ..... | (377) |
| 第四节 宴请 .....          | (378) |
| 一、宴请的几种基本形式 .....     | (378) |
| 二、宴请的准备 .....         | (380) |
| 第五节 国际常见的仪式 .....     | (385) |
| 一、开幕式 .....           | (385) |
| 二、签字仪式 .....          | (385) |
| 三、授勋和授奖 .....         | (389) |
| 第六节 礼宾次序及国旗悬挂 .....   | (390) |
| 一、礼宾次序 .....          | (390) |
| 二、国旗悬挂 .....          | (391) |
| 附录一 各国的国花 .....       | (394) |
| 附录二 国际通行花语 .....      | (395) |
| 附录三 数字的礼仪寓意 .....     | (396) |
| 附录四 领带的系法 .....       | (398) |



## 第一章 绪论

**知己知彼，百战不殆。**

——孙武

**失去了现在，也就没有了未来。**

——鲁迅





