

现代公关礼仪

刘金虎 李伟 编著



宁夏人民出版社

现代公关礼仪

刘金虎 李伟 编著

宁夏人民出版社

1993.6·银川

现代公关礼仪

李伟 刘金虎 编著

宁夏人民出版社出版发行

(银川市解放西街 105 号)

贺兰县印刷厂印刷

开本:787×1092 1/36

印张:8.625 字数:135 千

1993 年 7 月第 1 版 1 次印刷

印数:1—5000 册

ISBN7-227-01062/I·254

定价:4.60 元

一个人的成功只有百分之十五是由
于他的专业技术，而百分之八十五则要
靠人际关系和他做人处世的能力。

——〈美〉戴尔·卡耐基

●写在前面

你想踏入社会生活，就应该懂得礼仪。

你想在社会上自然地生活，就必须掌握礼仪。

你想在竞争中取胜并不断开辟，就一定要精通礼仪。

法国作家大仲马说过：“有些人学习了一生，而且也学会了一切，但却没有学会怎样才有礼貌。”那么，什么是礼貌呢？礼貌、礼节、礼仪之间有什么联系和区别呢？

通常我们说礼貌是指人与人之间在接触交往中相互表示敬重和友好的行为规范，它体现着一个民族、一个国家的时代风貌和一个人的道德品质。而礼节则是人们在日常生活中，特别是交际场合，相

写在前面 1

互问候、致意、致谢、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现。礼仪则是一种极有趣的文化现象，它受历史、风俗、宗教及社会潮流因素的影响，它是一个区域内人们在交往时所认同的准则和行为规范。概括地讲，礼仪并非一大堆琐碎无用的繁文缛节，而是社会交往的润滑剂，它能帮助你减少人际交往中的摩擦系数，为你争取到友谊、尊重与信任，使你能够创造出一种充满和谐友好气氛的环境。俗话说：“礼多人不怪”。又云：“不学礼，无以立”。

礼仪和礼貌、礼节除了各具特色之外，它们始终是一个会心的微笑，一串温和的声音，一个轻盈的动作。它们无所不在，无时不有。它们也许就在你和朋友亲切交谈的每个手势之中；也许就在你入宴落座的每一个姿态之中；也许就在你一天的仪容服饰的每一个细节之中。俗话说，哪个少女不怀春，哪个男子不钟情，当丘比特爱神之箭射中你时，却由于你对礼仪的陌生而失去了本来属于你的机遇良缘，造成终身的遗憾。

中华民族自古就有“礼仪之邦”的美誉。几千年来，“礼仪”几乎成了文明的代名词。但是，在我们今天的生活中，人们在努力追求物质享受的同时，

却忽视了精神文化素质的提高，非礼、背礼、弃礼的现象时有发生，到处可见，尤其是许多青年朋友在社交场合对礼仪知识一无所知，特别是对现代社会生活的礼仪规范很陌生，造成了社会中不该发生的粗俗和混乱，令人啼笑皆非。还有一些中国商人在和外国人谈生意时，由于不懂别国礼仪，特别是一些禁忌礼仪，而使谈判失败，在经济严重损失的同时，也失去了一个中国人应有的尊严和信誉。

青年朋友们，你想拥有一个宁静的心情和丰富多姿的人生吗？你想在现代生活中一展你的风采吗？你想赢得更多的朋友吗？你想从孤独尴尬的场面中解脱出来吗？请你学习现代生活礼仪知识，掌握现代礼仪规范！它将使你如愿以偿，给你的世界带来温暖、欢乐和迷人的诗意！

●目 录

第一篇 广结人缘的秘诀——人际礼仪

●介绍（一）	3
●介绍（二）	6
●称呼（一）	8
●称呼（二）	11
●称呼（三）	12
●握手	15
●致意	16
●谈话（一）	18
●谈话（二）	20
●手势（一）	22
●手势（二）	24
●身势	25

●拜访	28
●接待	31
●服饰 (一)	33
●服饰 (二)	38
●体态	40
●宴请	43
●舞会	47
●应付	49
●交涉	50
●聆听 (一)	53
●聆听 (二)	55
●电话 (一)	56
●电话 (二)	58
●电话 (三)	60
●微笑	63
●制怒	66
●妥协	68
●小节	71
●接近	72
●赞美 (一)	74
●赞美 (二)	76
●道歉 (一)	78

●道歉（二）	80
●幽默	81
●演讲	84
●拒绝	90
●赠物（一）	93
●赠物（二）	96
●合影	98
●示爱	100
●丧葬	104
●巧用名片	107
●异性交往（一）	108
●异性交往（二）	111
●接受采访	114
●夫妻相处	115
●一些少数民族风俗	118
●各国风俗	123
●一些国家传统的见面礼仪	126
●各国饮茶礼仪	128
●一些国家的物语礼仪	130

第二篇 事业成功的技能—公文礼仪

●便条	136
-----	-----

●书信	144
●电报	147
●公函	149
●通知	153
●题词	154
●题赠	155
●启事	164
●名片	166
●合同	170
●祝词	172
●广告	174
●请柬	179
●请示	182
●联语	184
●照会	189
●函件	193
●涉外电报	196
●备忘录	198

第三篇 领导魅力的奥妙——从政礼仪

●修身	202
●养德	203

●尊重	206
●减压	209
●宽容	210
●善言	212
●交际	215
●女性从政	218

附 录

●礼仪人物	223
●礼仪典籍	236
●礼仪格言	246

后 记	261
-----	-----

●第一篇

广结人缘的秘诀

——人际礼仪

●介绍（一）

在社交场合中，介绍与被介绍是很重要的一环。通过介绍，新的同事相识了，新的友谊开始了。一个人若不能结交新朋友，便会失去对生活艺术的追求。“介绍”是人与人之间相互交往的第一座桥梁。

一、自我介绍诚挚主动

在较为正式的场合或外事招待会上，有时为了应酬，不得不作自我介绍。这时即使你没有结识对方的兴趣，也不要简单地来句：“我姓×”了事，这会让对方觉得你根本就瞧不起他，不愿与他相识。这样做无疑会伤害对方的自尊，同时也会有损于你的外交形象。

二、介绍两人搞清方向

在你给两人作介绍时，一定不要按你自己的爱好随便介绍，这是一种常识性的礼仪规则。通常是把男士介绍给女士；把年幼者介绍给年长者；把未婚者介绍给已婚者；把职位低的人介绍给职位高的人；把没职位的介绍给有职位的；把当地人介绍给外地人。比如你介绍一位律师和一位外国法官相识，因为国外法官的地位比律师的高，所以你就应该把律师介绍给法官。最好你能说：“×××法官，请允许我介绍一下我的朋友×××律师。”另外，你给自己朋友和上级作介绍时，要把朋友介绍给上级，你最好这么说：“×××校长，我给你介绍一下，这是我的好朋友×××。×××这是我的上司×××校长。”还有，你介绍你的两个贸易伙伴相识，既可以把甲方介绍给乙方，又可以把乙方介绍给甲方。

三、介绍多人注意次序

在正式的场合特别是外事活动中，经常会遇到介绍许多友人相识，这里面就有个介绍次序的问题。比如你的客人中一位是某公司的经理，一位是公司职员，一位是随行秘书。无论那位秘书与你的私交有多深，也不能先介绍那位秘书。通常情况下是按照被介绍人的级别由高到低的顺序介绍。

四、介绍人要注意两点：

1. 热情饱满。在正式场合时，一般人介绍都比较严肃和重视。在非正式场合时，进行介绍大多过于随便，缺乏热情。比如，你介绍一位外国朋友与你的同事相识，你就不能说：“喂，××过来见见××。”这样的介绍就缺乏应有的热情，显得对被介绍人极其不恭，是极不礼貌的。这时，哪怕你用最简单的方式直接报出被介绍者的姓名，如说句：“××—公司职员，××—我的同事。”也比上述介绍效果好得多。

2. 语言清晰。做一个介绍人，介绍时说话必须清楚、明确，不要含糊其词，拖泥带水。举一个例子来说，你向人介绍“吴先生”时，加上一句“口天吴”，这样就使别人听起来更明确，可减少误会。有时介绍人在介绍时如果知道被介绍者有一定职位，最好连同单位、职位一起简单介绍。如“××大学张校长”，“×××公司刘先生”。这样可使对方加深印象，易于记忆。

总之，作为介绍人除了具有热情、友善之外，还要注意介绍的次序，否则会出现不愉快的事情。