



# 公关礼仪

丛杭青 编著

東方出版社



国防大学 2 070 9631 9

# 公关礼仪

丛杭青 编著

東方出版社

责任编辑:严 平

装帧设计:南 川

版式设计:赵迎珂

## 图书在版编目(CIP)数据

公关礼仪/丛杭青编著

北京:东方出版社,1995.8

ISBN 7-5060-0641-3/C·25

I. 公…

I. 丛…

II. 公共关系学-礼仪-研究

N. ①K892②912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(95)第 13999 号

## 公关礼仪

GONGGUAN LIYI

东方出版社出版发行

(100706 北京朝阳门内大街 166 号)

新华出版社印刷厂印刷 新华书店经销

1995 年 8 月第 1 版 1997 年 2 月北京第 3 次印刷

开本:850×1168 毫米 1/32 印张 10.625

字数:250 千字 印数:17,001—27,100 册

ISBN 7-5060-0641-3/C·25 定价:18.00 元

# 序

吴 敏 达

中华民族素有“礼仪之邦”的美称。在新时代如何弘扬中华民族的礼仪文化,这是摆在人们面前的一大课题。

礼仪,是一个人、一个组织、一个民族和一个国家内在的精神与风貌的展示。它既是一种内在的修养,又是一种行为规范。树立良好的形象是礼仪的目的,而公关礼仪则强调树立良好的组织形象,这正是礼仪与公关礼仪的区别。

作者站在公共关系的立场上论述礼仪,这无疑是一个崭新的视角;将公共关系的理论应用到礼仪的实践中去,这不能不说是一种富有创造性的尝试。

作者围绕树立组织形象这一核心,论述了仪表、服饰礼仪、语言礼仪、行为礼仪、各国民族风情、餐饮业礼仪、旅游业礼仪、商业礼仪和谈判礼仪,展示了公关礼仪的方方面面。

在我国,公共关系是一门新兴的学科,它的发展与壮大有赖于全社会的关心与支持,也有赖于与其它学科的相互交融与相互渗透。我相信,这本书对于提高人们的素质,树立良好的组织形象将会起到积极的作用。

# 目 录

|                    |       |
|--------------------|-------|
| 序 .....            | 吴敏达 1 |
| 第一章 绪论 .....       | 1     |
| 第一节 礼仪 .....       | 1     |
| 一、礼仪的历史发展 .....    | 1     |
| 二、礼仪的内容 .....      | 4     |
| 三、礼仪的特征 .....      | 5     |
| 四、礼仪的目的和作用 .....   | 5     |
| 第二节 公关礼仪 .....     | 7     |
| 一、公关礼仪的涵义 .....    | 7     |
| 二、公关礼仪的内容 .....    | 12    |
| 三、公关礼仪的特征 .....    | 13    |
| 四、公关礼仪的基本原则 .....  | 14    |
| 五、公关礼仪的目的和作用 ..... | 15    |
| 第二章 仪表 .....       | 18    |
| 第一节 发饰 .....       | 19    |
| 一、头发的类型 .....      | 19    |
| 二、头发的保养与护理 .....   | 20    |
| 三、发型 .....         | 21    |
| 四、假发妆饰 .....       | 22    |
| 第二节 脸部妆饰 .....     | 23    |

|                       |           |
|-----------------------|-----------|
| 一、脸面皮肤 .....          | 23        |
| 二、脸型 .....            | 24        |
| 三、眼睛 .....            | 26        |
| 四、眉毛 .....            | 27        |
| 五、鼻 .....             | 27        |
| 六、嘴唇 .....            | 28        |
| 七、脸部的整体妆饰 .....       | 29        |
| 八、简便化妆法 .....         | 30        |
| 第三节 仪态 .....          | 31        |
| 一、站姿 .....            | 31        |
| 二、坐姿 .....            | 32        |
| 三、走姿 .....            | 33        |
| 四、气质 .....            | 34        |
| 五、风度 .....            | 34        |
| <b>第三章 服饰礼仪</b> ..... | <b>36</b> |
| 第一节 着装 .....          | 37        |
| 一、服饰的起源与发展 .....      | 37        |
| 二、服饰穿用的目的与功能 .....    | 40        |
| 三、服饰造型 .....          | 41        |
| 四、服饰造型的应用 .....       | 44        |
| 五、服饰色彩 .....          | 47        |
| 六、服饰色彩的应用 .....       | 50        |
| 七、服装面料 .....          | 57        |
| 八、装饰品的应用 .....        | 59        |
| 九、着装的注意事项 .....       | 70        |
| 第二节 礼服、便服与工作服 .....   | 71        |
| 一、男礼服 .....           | 72        |

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 二、女礼服 .....              | 79  |
| 三、便服 .....               | 84  |
| 四、工作服 .....              | 85  |
| 第三节 几种特殊场合的服饰 .....      | 86  |
| 一、外事活动 .....             | 86  |
| 二、婚礼 .....               | 87  |
| 三、丧葬 .....               | 90  |
| 四、戏院、剧院、音乐会 .....        | 90  |
| 五、舞会 .....               | 90  |
| 六、旅游 .....               | 91  |
| <b>第四章 语言礼仪</b> .....    | 92  |
| 第一节 语言礼仪的基本特征和表达方法 ..... | 93  |
| 一、语言礼仪的基本特征 .....        | 93  |
| 二、语言礼仪的表达方法 .....        | 97  |
| 第二节 有声语言礼仪 .....         | 103 |
| 一、礼貌语 .....              | 103 |
| 二、称呼语 .....              | 110 |
| 三、介绍语 .....              | 117 |
| 四、交谈语 .....              | 119 |
| 五、电话通讯 .....             | 120 |
| 六、演讲 .....               | 124 |
| 第三节 书面语言礼仪 .....         | 128 |
| 一、信函 .....               | 129 |
| 二、柬帖 .....               | 142 |
| 第四节 无声语言礼仪 .....         | 143 |
| 一、默语 .....               | 144 |
| 二、首语 .....               | 145 |

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 三、手势语 .....           | 146 |
| 四、目光语 .....           | 148 |
| 五、微笑语 .....           | 150 |
| 六、界域语 .....           | 151 |
| 第五节 类语言礼仪 .....       | 153 |
| 一、语调和重读 .....         | 153 |
| 二、笑声 .....            | 154 |
| 三、掌声 .....            | 155 |
| <b>第五章 行为礼仪</b> ..... | 156 |
| 第一节 日常行为礼仪 .....      | 156 |
| 一、敬老爱幼 .....          | 156 |
| 二、女士优先 .....          | 157 |
| 三、守时践约 .....          | 158 |
| 四、吸烟喝酒 .....          | 159 |
| 五、访问作客 .....          | 161 |
| 六、待客 .....            | 162 |
| 七、慰问探视 .....          | 164 |
| 八、送礼和受礼 .....         | 165 |
| 九、送花 .....            | 168 |
| 十、花卉语选载 .....         | 171 |
| 第二节 社交行为礼仪 .....      | 172 |
| 一、舞会 .....            | 172 |
| 二、宴请 .....            | 176 |
| 三、开幕剪彩 .....          | 192 |
| 四、婚礼与婚宴 .....         | 193 |
| 五、名片的使用 .....         | 196 |
| 第三节 体育运动礼仪 .....      | 198 |

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| 一、组织者礼仪 .....           | 199 |
| 二、运动会仪式 .....           | 200 |
| 三、运动员礼仪 .....           | 202 |
| 四、观众礼仪 .....            | 204 |
| 第四节 推销广告礼仪 .....        | 205 |
| 一、推销礼仪 .....            | 205 |
| 二、广告礼仪 .....            | 207 |
| <b>第六章 各国民族风俗</b> ..... | 212 |
| 第一节 饮食与服饰 .....         | 213 |
| 一、欧美国家 .....            | 213 |
| 二、东南亚国家 .....           | 219 |
| 三、阿拉伯国家 .....           | 226 |
| 四、非洲和大洋洲 .....          | 228 |
| 第二节 节日与竞技 .....         | 230 |
| 一、欧美国家 .....            | 231 |
| 二、东南亚国家 .....           | 236 |
| 三、阿拉伯国家 .....           | 244 |
| 四、非洲和大洋洲 .....          | 245 |
| 第三节 宗教 .....            | 247 |
| 一、佛教 .....              | 247 |
| 二、伊斯兰教 .....            | 248 |
| 三、基督教 .....             | 250 |
| 第四节 禁忌 .....            | 252 |
| 一、数字禁忌 .....            | 252 |
| 二、花卉、动物禁忌 .....         | 253 |
| <b>第七章 餐饮业礼仪</b> .....  | 254 |
| 第一节 餐饮业管理 .....         | 254 |

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 一、管理思想 .....           | 254 |
| 二、人事管理 .....           | 257 |
| 三、服务管理 .....           | 261 |
| 第二节 餐饮业服务礼仪 .....      | 262 |
| 一、餐饮服务的基本要求 .....      | 262 |
| 二、服务人员的仪表 .....        | 264 |
| 三、服务人员的服饰礼仪 .....      | 265 |
| 四、服务人员的语言礼仪 .....      | 266 |
| 五、服务人员的行为礼仪 .....      | 266 |
| <b>第八章 旅游业礼仪</b> ..... | 267 |
| 第一节 旅馆饭店礼仪 .....       | 267 |
| 一、门卫服务礼仪 .....         | 267 |
| 二、应接人员服务礼仪 .....       | 268 |
| 三、总服务台服务礼仪 .....       | 269 |
| 四、客房服务礼仪 .....         | 271 |
| 五、微笑服务 .....           | 274 |
| 六、超前服务 .....           | 275 |
| 第二节 导游礼仪 .....         | 277 |
| 一、导游应具备的条件 .....       | 277 |
| 二、导游的个人修养 .....        | 279 |
| 三、导游礼仪 .....           | 279 |
| 四、导游的工作礼仪 .....        | 281 |
| 第三节 旅游业其它环节礼仪 .....    | 284 |
| 一、旅行社 .....            | 284 |
| 二、旅游司机服务礼仪 .....       | 284 |
| 三、旅游商店服务礼仪 .....       | 285 |
| 四、旅游景点管理 .....         | 285 |

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| <b>第九章 商业礼仪</b> .....   | 287 |
| <b>第一节 商业管理</b> .....   | 288 |
| 一、市场预测 .....            | 288 |
| 二、定价管理 .....            | 292 |
| 三、服务社会的思想 .....         | 295 |
| <b>第二节 商业服务礼仪</b> ..... | 296 |
| 一、商业服务的基本礼仪 .....       | 296 |
| 二、应变服务礼仪 .....          | 299 |
| 三、报价技巧礼仪 .....          | 301 |
| <b>第十章 公关谈判礼仪</b> ..... | 303 |
| <b>第一节 谈判基本知识</b> ..... | 303 |
| 一、谈判的概念 .....           | 303 |
| 二、谈判的分类 .....           | 304 |
| 三、谈判的过程 .....           | 306 |
| 四、谈判的特点 .....           | 307 |
| 五、谈判的原则 .....           | 308 |
| <b>第二节 谈判准备</b> .....   | 309 |
| 一、谈判者的长期准备 .....        | 309 |
| 二、“知彼”工作的准备 .....       | 311 |
| 三、设计己方的准备工作 .....       | 313 |
| <b>第三节 公关谈判礼仪</b> ..... | 316 |
| 一、谈判接待礼仪 .....          | 316 |
| 二、谈判行为礼仪 .....          | 317 |
| 三、谈判语言礼仪 .....          | 319 |
| 四、涉外谈判礼仪 .....          | 322 |
| 五、谈判策略礼仪 .....          | 325 |
| <b>后记</b> .....         | 327 |

# 第一章 绪 论

80年代初,我国引进公共关系这门理论,经过十几年的广泛介绍,积极推进,努力建设,已取得了很大的成绩;其边缘学科、交叉学科也相继出现,初具规模。作为公共关系和礼仪交汇点的公关礼仪也应运而生。它遵循公共关系的原理,将必要的礼仪运用于公共关系职能活动之中,自觉为实现公共关系的目的而服务。

## 第一节 礼 仪

### 一、礼仪的历史发展

亚当、夏娃在伊甸园获得人类之光,第一件事就是从遍地落叶中拾取一叶来遮掩身体的某一部位。从此,人类也就开始了修饰自己的仪容仪貌和穿着打扮的历史,踏上了礼仪之路。悠悠岁月,漫长而久远,仅仅数千年的人类文明发展历史,人们就将这一人类进化发展的标志推演到现在登峰造极、至臻完美的地步。从一片当时也许是毫无价值、俯拾即是的树叶到现在的精美绝伦、价值连城的一套高级服装,由当时一片随处可得的贝壳骨片到现在昂贵至数以万计的一件钻戒首饰,由古时只有帝后王子才能佩带的兰槐之根到现在家存户用的高档化妆品,这是一部色彩斑斓、道路艰难、智慧璀璨的人类进步史、人类文明史!

礼仪是随着社会生产力的发展、人际交往的扩大、人类思维能力的提高和审美观念的变化而发展变化的。在原始社会,生产力极端低下,人类认识和改造自然的能力也相当低,因此普遍形成了万物有灵的观念。图腾崇拜在当时人类社会生活中占有重要的地位。人们的仪表、饮食、服饰、行为也基本以图腾崇拜为中心。据我国先秦古籍《山海经》的记载:“其首曰招摇之山,……,有木焉,其状如毂,而黑理,其华四照,其名曰迷毂,佩之不迷。”佩迷毂可以使人不迷,所以有佩迷毂的服饰礼仪。服之有佩,是新石器时期以后出现的,佩物多为玉、骨等物,佩物多呈动物形状,如玉鸟、玉鱼、玉蝉等,带有浓厚的修饰性质。人之所以有佩物,其源出于相信所佩之物对人的生活能带来好处。反之,如果认为此物不吉不祥,会给人的生活带来害处,那么就会形成禁忌。

在原始社会,人们的交往活动也相当有限,一般而言,仅仅限于氏族、部落内的交往,交往的礼节也极其简单,只要不违背图腾的意义,人们的交往就可以顺利地进行下去。

人类历史进入阶级社会以后,统治阶级把礼仪作为维护其统治地位的一种手段和制度,并且设立专司其职的行政部门,如礼部等。礼仪的内容和地位也就有了很大的改变,并得到了迅速的发展。《礼记》认为:“道德仁义,非礼不成;教训正俗,非礼不备;公争辨识,非礼不决;君臣上下,父子兄弟,非礼不定;宦学事师,非礼不亲;班朝治军,莅官行法,非礼威严不行;祷祠祭祀,供给鬼神,非礼不诚不庄。”这深入浅出地说明了当时社会中“礼”与道德修养、导民治国、社会交往的关系及其重要作用。朱熹在对孔子“齐之以礼”加注时就认为:“礼,谓制度品节也。”显然,朱熹把孔子的“礼”看作一种制度。

奴隶主贵族用“礼”来树立君主的尊严和绝对权威,维护自己的统治,把原始的禁祀仪式发展成为一整套的伦理道德观念。周公

集“礼”之大成，提出了一系列的礼制，即所谓的“礼仪三百”、“威仪三千”。封建统治阶级又从周礼发展到“三纲五常”、“三从四德”等一系列封建礼仪教条。我国封建社会的历史如此漫长，封建思想如此顽固不化，这和盘根错节的封建礼制不无关系。

但在另一方面，社会生产力的发展，生产规模的扩大、经济活动的深入和物质生活资料的丰富，客观上为人们提供了追求礼仪、讲求礼仪的物质基础；人们的社会交往范围的扩展，交往活动的丰富，观念的进化，文明的进步，主观上又要求人们更加讲究和重视礼仪。汉魏时期，士大夫因喝酒吃药的关系，形成轻裘缓带的服饰之礼，“扞虱而谈”也成为他们的一种行为之礼。晋朝时“衣服上俭下丰”，到后汉时，服制已成熟。单就戴的帽子而言，一般冠高七寸，广三寸，促漆仿之，以竹为里，有爵弁冠、远游冠、高从冠、进贤冠、洁冠、武冠、巧士冠等等。不同的“冠”代表着戴冠人的身份地位。婚嫁之礼，到唐代已发展得极为完备。迎接新娘，要用三升粟填臼，用一张席盖井，以三斤帛塞窗，放三只箭在门上，新娘子上车，新郎骑马绕车三围，新娘子到婆家先要拜猪栏、灶头；舅姑以下的都要从旁门出来，从正门进去，这称作“新妇迹”。清朝时，男子参加喜庆之事，必须穿长衫加马褂，女子穿裙子，主家设席招待，男坐东方，女坐西方，以北为上座，席首坐亲戚，紧接下来是邻友、宗族。有一亲、二友、三本家的说法。一般办婚事，至亲来贺的要住三日才合乎礼节。

在当代，虽然封建时代的繁文缛节消失了，但是，现代人花费在修饰打扮上的时间、精力和财富，比古人有过之而无不及。

礼仪是一个有着意蕴深厚的知识和高深博远的学问乃至曲折动人的故事的领域。它至今还一直在变化发展着。

## 二、礼仪的内容

有了人类历史,也就有了礼仪。由于礼仪的漫长历史以及各个民族、国家和地区的差异,所以礼仪的内容十分丰厚而庞杂。

古人认为礼是礼法,仪则是反映礼的仪式、仪节;仪生于礼而合乎礼,故谓之礼仪。现代人一般认为礼仪指的是在人际和社会交往过程中所应具有相互表示敬重、亲善和友好的行为规范。礼仪大体包括仪表、服饰、语言、行为方面的规范。

仪表,指人的外表,包括仪容仪貌、姿态和风度等。仪容仪貌指人裸露在外部分的状态和修饰,如头发长短和式样,脸部化妆,耳环、项链、戒指和手镯的佩带以及个人卫生等。清代李子清编写的《弟子规》中云:“晨必盥,兼漱口,便溺回,辄净手。”周恩来有桌上铭“面必净、发必理、……。”姿态是指人的站相、坐相、走相。俗语云“站如松,坐如钟,行如风”。风度是一个人的内在素质的外在表现,常用文质彬彬、风度翩翩来形容一个人的风度。

服饰,是最为绚烂多姿的部分。现代的时装层出不穷,装饰与御寒的作用同等重要。“三分长相,七分打扮。”服饰又最能体现一个人的性格特征。

“良言一句三冬暖,恶语伤人六月寒。”可见语言使用是否得当,是否合乎礼仪,会产生多么不同的效果。古人认为“凡出言,信为先;诈与亡,奚可焉?”“刻薄语,秽秽词,市井气,切戒之。”社会主义的语言美要求简洁、礼貌,并富有人情味。

行为,也具有一定的规范,如见面时的打招呼乘公共车时照顾老弱病残,赴宴时的餐具使用等等。古人在这方面也留下了很多论述和传统。《礼记》中载有:“侍饮于长者,酒进则起,拜受于尊所。长者辞,少者反席而饮。”《弟子规》云:“将入门,问谁存。将上堂,声必扬。人问谁,对以名。”

### 三、礼仪的特征

礼仪具有共同性、变动性、历史继承性、民族区域性等特征。

礼仪的共同性指礼仪是社会成员调节相互之间关系的行为规范,是应该遵守的人际交往的准则。《论语》云:“大小由之,有所不行。”亦即“无规矩,不成方圆”。

礼仪的变动性是指一个社会在不同的历史阶段有着特定的礼仪。礼仪本身就是不断发展变化的,我国古代社会的女子缠足,三寸金莲,由于不适应现代社会的生活和审美观念而被废弃。

礼仪的历史继承性则是指礼仪属于一个文化范畴,一些符合人性基本需要的礼仪具有超越时代和社会的适用性。孔子的“礼”作为一种制度,已烟消云散了,但是他的关于礼仪的一些基本思想和规范却一直影响着炎黄子孙。如“礼之用,和为贵”,“知和而和,不以礼节之,亦不可行也”,“责己严,待人宽”,“温、良、恭、俭、让”,“敬老爱幼”等思想和行为都被继承了下来。

礼仪的民族性和区域性指的是每个民族和地区都有自己特定的礼仪,这具体体现在民俗之中。我国北方的蒙古族、藏族和裕固族多着长袍、裤和靴子。而蒙古族穿的长袍,镶有滚边,有领,右衽,下摆不开衩,内衬有领,长袖短褂,习惯袒右肩。裕固族的长袍则为左襟,有高领,束红蓝色腰带,女袍的领边、袖口都刺绣花边。而每个地区又有着自己的文化历史和风俗习惯。如香港人过年喜欢说“恭喜发财”,但在新加坡就不受欢迎,认为有教唆捞取不义之财的嫌疑。

### 四、礼仪的目的和作用

礼仪的基本目的就是树立和塑造个人的形象。所谓个人形象就是个人在公众观念中的总体反映和评价。个人形象包括内在的

和外在的两个方面的内容。内在的包括素养高低、心灵美丑等；外在的包括仪容仪貌、语言行为等。外在的作为内在的体现，是以内在的素质为基础的。所以，只有加强自身的内在修养，做到“内慧外秀”，才能树立起良好的个人形象。

在树立和塑造个人形象过程中，礼仪的恰如其分地运用，对个人将会产生以下几个作用。

化解矛盾，调适人际关系，使之趋于和谐。礼仪就是使人愉快，使整个世界充满人情味，让人体会到世界是一个快乐的世界，使人留恋与追求。“将相和”的历史故事脍炙人口，广为流传，就是因为它从一个侧面生动地反映了古人讲究礼让，调节人际关系的史实。

战国时，赵国惠文王因国弱小，试图励精图治，保存自己的地位和国家，所以不拘一格，重用了出身低微却有相国之才的蔺相如。由于蔺相如在“渑池赴会”中机智而出色的表演而“完璧归赵”，赵王破格提拔蔺相如为上卿，位居身经百战、屡建奇功的老将军廉颇之上。廉老将军很是不服，口出怨言，想找岔子和蔺相如一决高下，使之败北无颜。而蔺相如知道后，不愠不怒，而是每次出门，望廉避让；还时以不舒服为由不上朝，不与廉颇直面相争。廉颇知悉蔺相如这样谦让有礼大度坦荡的胸怀，终于被感动得登门“负荆请罪”，二人结为“刎颈之交”，从而加强了将相文武最高官员之间的团结，使秦国长期不敢冒犯赵国。

增强自我信心。耳熟能详礼仪，个人就可以“随心所欲而不逾矩”地进行社交活动。如参加一个西餐宴会，知道怎样用刀叉，何时用刀叉，怎样用餐才可能是一种享受，而不必忐忑不安地旁观侧视别人怎么用而“东施效颦”。

广结人缘，敬老爱幼，恭敬得体，可以有意外的收获。“圯桥进履”——张良恭敬老人幸获兵书就是一例。张良辅佐汉高祖刘邦，能够“运筹帷幄之中，决胜千里之外”，立下汗马功劳，据说与他得