

全国公共关系专业
培训通用教材

现代公关礼仪

齐冰 编著



中国商业出版社

全国公共关系专业培训通用教材

现代公关礼仪

齐 冰 编著

中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代公关礼仪/齐冰编著. —北京: 中国商业出版社,
1999. 10

ISBN 7-5044-3974-6

I. 现… II. 齐… III. 公共关系学-礼仪-教材 IV.
①K891 ②C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (1999) 第 63398 号

责任编辑: 刘毕林

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京北商印刷厂印刷

787×1092 毫米 32 开 6.25 印张 135 千字

1999 年 10 月第 1 版 1999 年 10 月第 1 次印刷

定价: 10.00 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

全国公共关系专业培训通用教材

编辑委员会

主 任：翟向东

副主任：居 易 马文华 李大立

主 编：居 易

编 委：（按姓氏笔画为序）

于亚非	于洪波	马文华	方世南
王朝文	王海滨	田正育	仇建民
孙 祥	齐 冰	刘建平	权 裕
邢 颖	贡炳照	李大立	李道平
李富清	李兴国	陈 军	陈 健
陈志云	汪 钦	宋卫东	沈志屏
余明阳	杨 昭	杨燕珊	范 周
居 易	张秉康	赵 兵	赵 星
欧国祥	段文杰	郭惠民	徐晋中
阎舒媚	崔秀芝	裘炎培	翟向东
廖为建			

出版说明

全国公共关系专业培训通用教材是一套公关领域较为全面、系统的专业培训教科书，适用于这一领域的各个层面的职业和专业培训，也适合作为大专院校、职业高中及其他成人教育机构相关专业、相关课程的指定教材或参考读物。

该教材借鉴了以往各类版本的公关培训用书和相关书籍的长处，结合目前公关培训和教学的实际需要，突出了以下几个方面的特点。

一、全国公共关系专业培训通用教材的编委均为中国公关协会培训中心的客座教授或长期在各地从事公关培训教学的教务专家，兼有理论和实践两个方面的代表性和权威性。

二、全国公共关系专业培训通用教材充分考虑了普及性和适用性两个方面，注重于专业理论和专业实践的本质性探讨及阐述，以尽可能地反映出这一专业范畴初具经典性的观点和案例，其中不少内容十多年来已为数十万读者或学员所学习和了解。

三、根据社会主义市场经济发展的现状和趋势，考虑到公关与营销专业关系密切，全国公共关系专业培训通用教材重点扩充了“市场营销”的学习和培训内容，所以对市场营销的专业培训也有着直接的适用性。

本套教材的编辑出版得到了人事部全国人才流动中心、

全国各地公关培训机构的大力支持和帮助，董玉泉、倪湘惠、吴德芬、刘毕林等同志为本书的早日出版作出了努力，在此一并表示感谢。

公共关系是一门新兴学科，专业体系迄今尚未健全，本套教材难免存在着一些不足之处，希望读者批评指正。

**全国公共关系专业培训
通用教材编辑委员会
1999年9月**

目 录

第一章 公关礼仪概述	(1)
第一节 公关礼仪的涵义与特征	(1)
第二节 公关礼仪在公关活动中的意义	(7)
第二章 公关人员礼仪要则	(11)
第一节 仪 表	(11)
第二节 气质、风度与态势	(27)
第三节 举止言谈	(32)
第四节 饮食起居	(34)
第五节 距离意识	(42)
第六节 优化个性品质	(44)
第三章 公关人员社交要则	(47)
第一节 日常礼仪	(47)
第二节 设宴与赴宴	(53)
第三节 接待与送礼	(56)
第四节 拜访与待客	(60)
第五节 舞会与沙龙	(62)
第四章 部门礼仪	(67)
第一节 政府机关礼仪	(67)

第二节	学校礼仪	(78)
第三节	宾馆饭店礼仪	(85)
第五章	涉外礼仪	(92)
第一节	涉外交往中应遵循的基本 原则和礼仪要则	(92)
第二节	国际礼宾次序与国旗的悬挂	(95)
第三节	涉外宴请礼仪	(101)
第四节	外事参观游览	(117)
第六章	中外礼俗知识简介	(122)
第一节	一些国家的商务礼俗	(122)
第二节	中外节日概览	(151)
第三节	我国少数民族的禁忌	(155)
第七章	优化人际关系	(162)
第一节	人际关系概述	(162)
第二节	人际关系的状态	(165)
第三节	优化人际关系要则	(170)

第一章 公关礼仪概述

第一节 公关礼仪的涵义与特征

公关礼仪是公关人员的行为准则和道德规范，是公关活动中不可缺少的外交语言。它反映出一个社会组织乃至整个社会的行为特征和文明程度，同时它也能体现出公关人员本身的修养、涵养、教养和素质水平。因此说，礼仪并不是一个人外在的装裱，而是一种内表于形的神韵，是一个公关人员的文化、风格、气质、风度的综合表征，通过人的行为特征、举止言谈、处世态度、衣着打扮表现出来。由此可见，公关人员重礼、学礼、用礼是个人发展、事业进步的需要，是时代的需要。

一、礼仪的由来与发展

中国是一个具有五千年悠久历史的文明古国，素有“礼仪之邦”的美称。我们中华民族的礼仪文化源远流长，绵延古今，亘贯时空，其道德风貌、道德规范随着各个时代的变迁而有着不同的内容和形式，从古代的繁琐礼仪到当今的

社会主义精神文明，礼仪无不显示着它的重要作用。

（一）礼仪的由来

“礼”，《辞海》注释道：①本谓敬神，引申为表示敬意的通称；②为表敬意或表隆重而举行的仪式；③泛指奴隶社会或封建社会贵族等级制的社会规范和道德规范。

我们今天讲的礼仪包含的内容比较丰富，领域比较广泛，如礼貌、礼节、仪表、仪式等都属于礼仪范畴。

礼貌指人与人之间的接触交往中，相互表示敬重和友好的行为规范。

礼节指在交际场合，送往迎来，相互问候、致意、祝愿、慰问等方面惯用的形式。

仪表指人的外表，包括容貌、姿态、服饰、个人卫生等方面的内容。

仪式指在比较大的场合举行的、程序规范化的活动，如发奖仪式、签字仪式、开幕式等。

礼仪产生于原始宗教，同原始宗教联系在一起。在漫长的旧石器时代，人类还处在蒙昧阶段，由于生产力水平极端低下，人们对长期困扰他们的自然现象，如月落日出、风雨雷电、动物乃至人类自身的生死都无法解释，又觉得这些自然现象具有无穷的力量，无法战胜。于是便设想出一种寓于人体之内，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”存在。这种观念随着斗转星移逐渐演变，人们便认为不受人的身体直接控制、不受人的意志随意支配的大自然的万事万物，都受制于神灵的驱使。于是，所有影响人类生活的自然物、自然力，纷纷被虚拟成形

形形色色的神灵，作为人们崇拜的偶像。由此产生了崇拜、祈祷神灵保佑平安，祈求大自然降福消灾的现象。人们为了更好地生存和发展，创造出了对神灵虔诚和崇拜的种种方式。这种“万物有灵论”便是宗教思想发展的初级阶段。后来产生了礼仪，如祭天有祭天的礼仪，祭地有祭地的礼仪，祭祖有祭祖的礼仪，如此等等，出现了宗教盛行，礼仪繁多的局面。

郭沫若在《十批判书·孔墨的批判》中讲道：“礼之起，起于祀神，其后扩展而为对人，更其后扩展而为吉、凶、军、宾、嘉等多种礼制。”这里讲了礼仪的发展程序，即包括吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼在内的古代五种礼制。

吉礼是指祭祀鬼神的祭祀之礼。

凶礼是指遇有凶恶之事而进行的哀吊之礼。

军礼是指用以统一诸侯邦国制度的镇之有威的礼仪。

宾礼是指诸侯朝见天子、天子以宾客之礼相待的礼仪。

嘉礼是指古代喜庆相欢之事而举行的礼仪。

清末著名学者王国维说过，礼是“周人为政之精髓”，是“文武周公所以治天下之精义大法”。当代历史学家范文澜也说过，周文化是一种“尊礼文化”。这些论断既有力地指明了礼在周代政治社会生活中的关键性重要作用，也明确地指出了西周在中国礼制文化发展中的开创地位。

（二）礼仪的发展

周人所确立的礼制，具有深远的文化效应。这种礼制为后世儒家所继承、发展。儒家学说的创始人孔子对礼仪非常重视，并发展了礼仪。

儒家学说的代表孔子提出：“礼，所以承天之道，以治人

情者也。”（《礼记》）。这里讲的天道，就是礼仪是天有自然的秩序的意思。他在《论语·颜渊第十二》中说：“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动。”孔子之所以对礼非常重视，是因为礼所代表的是孔子理想中的一种政治格局。其涵义有三，其一是“和”，孔子反对征战杀伐，主张仁而爱人，“和为贵”称为先王之道；其二是“让”，即谦让，凡事不要争，争则不足，让则有余，主张谦虚忍让，安分守己；其三是“序”，秩序，君君臣臣，父父子子；贵贱有等，亲疏有体，长幼有序。另外，对礼与礼仪内容论述的还有西汉董仲舒、宋代朱熹、清代李子清等文人。在历代文人中，特别在儒学里，礼与礼仪的内涵极为丰富。

中国人一向将自己的民族和国家自诩为“文明古国，礼仪之邦”，从而揭示了我们的传统文化属于礼仪型文化。礼仪作为传统文化的重要组成部分，在我国五千年的历史长河中，源远流长，从无间断。从礼仪的产生到它的内容不断丰富和功能的日益增强，我们可以看出一个重要问题：礼仪随着时代的发展不断推陈出新，不同的时代有不同的礼仪规范和内容。我们党提出的社会主义精神文明，是迄今为止历史上最高尚的文明礼仪。精神文明建设的首要任务就是塑造人，培养有理想、有道德、有文化、有纪律的新时代公民。我们在建设社会主义精神文明的过程中，着重提倡“五讲四美”，充分体现了我们国家注重礼仪、讲究礼仪的内在涵义。尤其作为从事公关职业的人员；更应该努力学习，身体力行，借鉴、吸收中外礼仪精华，不断丰富、发展和完善我们时代的礼仪规范。以文明规范的礼仪行为，为重振“礼仪之邦”的雄威

增添一份光彩，是每个炎黄子孙应尽的义务和责任。

二、公关礼仪的涵义与特征

（一）公关礼仪的涵义

公关礼仪就是公关人员代表社会组织在与公众交往的过程中，所应该具有的合乎社交规范和道德规范的礼节、礼貌、礼宾。它包含在常规礼仪之中，又具有鲜明的个性。公关礼仪与公共关系一样，是现代社会发展的产物，同时又推动现代社会的发展。

公关礼仪与公共关系的对象、特征、职能紧密相连，是公关人员在公关活动中所应遵守的礼仪规范和行为准则，是内在素质的外化。它内容丰富，应用广泛，主要表现在以下几方面：

1. 从公众关系的角度运用公关礼仪。主要包括社会组织如何与公众、社区、政府等相关单位处理、协调各种关系的常规礼仪原则，使组织保持良好的公关环境和一定的合理秩序。

2. 从社会组织角度运用公关礼仪。社会组织在开展公关工作中涉及到商业交际、经营活动等方面的礼仪。主要包括以诚待人、日常应酬、接待服务，以及其他专题活动等方面的礼仪规则。

3. 从对外经济合作和对外交往的角度运用公关礼仪。为了适应世界经济一体化的大环境，与国际接轨，与改革开放形势需要相适应的涉外公关礼仪。主要包括其他国家的习俗、外事接待、商务交际、涉外谈判等涉外礼仪规则。

（二）公关礼仪的特征

公关礼仪包括在常规礼仪之中，是约定俗成的常规礼仪在公关活动中的实施与发展，因此公关礼仪具有以下特征：

1. 民族性。一个民族有一个民族的共同语言、共同活动地域、共同风俗习惯。不同的民族有不同的礼仪、礼节。

2. 普遍性。有了人类就有了人与人之间的关系，就有了交往。为了交往的成功与愉悦，就要讲求和遵守一定的礼仪规范，由此达到互相尊重而得到自尊的目的。

3. 继承性。任何传统文化无不具有两重性，我们要充分肯定和借鉴我们祖先崇尚礼仪、讲究礼仪、待人以诚、处世以礼的传统美德，取其精华，去其糟粕。

4. 差异性。礼仪是具有差异性的，不同阶级、不同民族、不同国家，甚至不同地域、不同信仰，礼仪、礼节都具有一定的差别。一般所说的“入乡随俗”、“客随主便”等就充分表明了礼仪的差异性。

5. 国际性。礼仪是人类文明的产物与象征，是具有国际性的。不论哪个国家、哪个地区，为了更好地生存和发展，维护自己的尊严和形象，都要在国际交往中重视礼仪、礼节。

6. 发展性。变化是事物发展的主流。世界上的万事万物都处在千变万化之中，礼仪也不例外。它是随社会的发展而发展，随社会的进步而进步的。

第二节 公关礼仪在公关活动中的意义

公关礼仪在公关活动中应用的范围很广泛，涉及到上上

下下，方方面面。无论是个人社交场合，还是社会组织工作环境的优化，或者是参与涉外活动，都离不开公关礼仪。因此，公关礼仪在公关活动中具有不可替代的作用。

一、培养提高公关人员的文明程度

公关礼仪是公关人员素质水平、文明程度的重要标志之一。而不仅仅是些程序性、应酬性的形式，它蕴涵着极其丰富的内涵，能够深刻地反映出一个人的学识、修养、涵养、教养、品格、风度以及行为特征，是一个人道德风范的外化，是社交活动的重要内容。懂礼仪和不懂礼仪的人进入社交场合，会收到两种截然不同的效果。规范优雅的礼仪礼节是公关人员文明程度的具体体现，是公关工作取得成功的重要因素。从公关工作的性质出发，需要公关人员必须具备公关礼仪意识，认真学习礼仪知识，提高自己的文明程度。而公关人员文明程度的本质与精髓主要体现在德、诚两大方面，德诚是公关礼仪的深层涵义与升华。

德：德是公关礼仪的根基和最高表现形式，离开了德，公关礼仪就无从谈起。公关礼仪是属于道德范畴的，公关人员讲礼用礼，处处用礼仪约束自己的行为，时时用道德的力量支配自己的行动，是公关人员做好公关工作的基座。无论是干事业，还是做学问，首要的是要先做人，而做人的首要条件是要讲公德和职业道德。公关礼仪是社会文明进步的标志，它用约定俗成的、公认的社会守则来反映社会道德，倡导符合道德的行为，反对不道德的行为，约束和制止那种无视文明的野蛮行为。它要求人们要遵守社会公德和职业道德。

古今中外，人们都追求崇高的道德标准，向往高尚的道德境界。许多世界伟人都为我们树立了光辉的典范。我们伟大领袖和导师毛泽东同志生前特别注重讲究文明礼貌，他尊老敬贤的事迹十分感人。当徐特立同志六十寿辰时，身为党中央主席的毛泽东写信向徐老祝贺：“你是我二十年前的先生，你您现在仍然是我的先生，将来必定还是我的先生。”表现出他身为领袖仍不忘尊师的高尚品德和具有规范的礼仪品质。

诚：施礼以诚是公关礼仪被人愉悦接受的前提条件。中国人对于待人以礼、待人以诚的重视程度是举世闻名的。自古以来就有“诚实无欺，事业根基”、“推心置腹，开诚布公”、“精诚所至，金石为开”的训言，都是一个“诚”字，看来诚是何等的重要。中国什么庙最多？显然是关帝庙。这就是中国人的追求心态，热望一个“诚”字。

以诚待人，以礼待人，是公关礼仪的本质特征。诚就是对人诚实中肯，襟怀坦白，诚于中而行于外。只有遵循公关礼仪规范自觉地做到“诚于中”——实实在在地发自内心的驱动，才能做到“形于外”——态度诚恳可信。这既是继承和发扬我国礼仪优良传统，又是公关人员取得社交成功的保证。如果没有内心的诚意，只是表面的装腔作势，花言巧语，用得越多越令人烦。购物中心的礼仪小姐们如果装模作样的“欢迎”、“再见”反倒不一定讨人喜欢。

二、规范公关人员和善地与他人相处

公关礼仪对调整公关人员的生活，协调人们之间的关系，

造成一种融洽和谐的气氛，使人们相互间施之以礼，与人为善、互相尊重，规范公关人员和善地与他人相处具有重要作用。

公共关系的对象是人，公共关系学是“人和”的科学，公共关系人员的工作性质是与社会各方广泛地交往，与各种人打交道，需要善于建立和谐有效的人际关系环境。在人与人的交往中，规范的公关礼仪会使人们相互真诚对待、和睦相处，达到相互理解、相互信任、相互帮助的目的。正像明代学者顾宪成的对联所说的：“风声、雨声、读书声，声声入耳；家事、国事、天下事，事事关心。”这是经过社会实践和人际交往而达到的思想上的升华。有这样的思想境界，就能造就美好和谐的人际关系。

三、辅助社会组织树立良好信誉

公关礼仪是公共关系工作的重要组成部分。公共关系从它诞生之日起，就开宗明义地宣称，以优化内外环境，塑造和维护组织的良好形象为己任。而良好形象的树立离不开公关人员的礼仪修养。我们知道，无论是国家的形象，还是社会的形象，都是由人来体现的。领导者与公关人员的形象如何，直接关系到国家、社会的形象。因此说，优雅规范的礼仪礼节能够辅助社会组织树立良好的形象。

国家领导人的礼仪修养和形象，能显示出国民的素质和文明程度。我国近代和现代历史上的许多伟大人物，在礼仪修养上都是相当深厚的。他们的作风、态度、待人处事、举手投足都成为我们学习的典范。1945年毛泽东同志为顾全大