



全国高职高专教育精品规划教材

实用公关礼仪

主编 吴景禄 安群



北京交通大学出版社
<http://press.bjtu.edu.cn>

全国高职高专教育精品规划教材

实用公关礼仪

主 编 吴景禄 安 群

副主编 叶秀兰 黄亚兰 张宏亮 韩丽晶

北京交通大学出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

《实用公关礼仪》一书针对高职高专学生特点,以实用性为着眼点,突出可操作性。语言力求简洁、明快、流畅,旨在通过本书的训练设计,强化学生的礼仪修养,提高学生公关礼仪交往和人际交往能力,进一步提高学生的人文素养。

全书共分七章,包括公关礼仪概述、高职学生公关礼仪修养、个人礼仪、公务礼仪、商务礼仪、公关涉外礼仪和其他礼仪等内容,每一章后面都附有案例或实训项目,具有很强的操作性,适合高职高专类学生作为必修课或选修课。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

实用公关礼仪/吴景禄,安群主编. —北京:北京交通大学出版社,2007.7

(全国高职高专教育精品规划教材)

ISBN 978-7-81123-017-8

I. 实… II. ①吴… ②安… III. 公共关系学-礼仪-高等学校:技术学校-教材 IV. C912.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第085209号

责任编辑:万天菊

出版发行:北京交通大学出版社

电话:010-51686414

北京市海淀区高粱桥斜街44号

邮编:100044

印刷者:北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印张:11 字数:257千字

版 次:2007年7月第1版 2007年7月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-81123-017-8/C·31

印 数:1~3 000册 定价:18.00元

本书如有质量问题,请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评,我们表示欢迎和感谢。

投诉电话:010-51686043, 51686008; 传真:010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。

全国高职高专教育精品 规划教材丛书编委会

主 任：曹 殊

副主任：朱光东（天津冶金职业技术学院）

何建乐（绍兴越秀外国语学院）

文晓璋（绵阳职业技术学院）

梅松华（丽水职业技术学院）

王 立（内蒙古建筑职业技术学院）

文振华（湖南现代物流职业技术学院）

叶深南（肇庆科技职业技术学院）

陈锡畴（郑州旅游职业学院）

王志平（河南经贸职业学院）

张子泉（潍坊科技职业学院）

王法能（西安外事学院）

邱曙熙（厦门华天涉外职业技术学院）

逯 侃（步长集团 陕西国际商贸职业学院）

委 员：黄盛兰（石家庄职业技术学院）

张小菊（石家庄职业技术学院）

邢金龙（太原大学）

孟益民（湖南现代物流职业技术学院）

周务农（湖南现代物流职业技术学院）

周新焕（郑州旅游职业学院）

成光琳（河南经贸职业学院）

高庆新（河南经贸职业学院）

李玉香（天津冶金职业技术学院）

邵淑华（山东德州科技职业学院）

宋立远（广东轻工职业技术学院）

孙法义（潍坊科技职业学院）

刘爱青（山东德州科技职业学院）

颜 海（武汉生物工程学院）

出版说明



高职高专教育是我国高等教育的重要组成部分，其根本任务是培养生产、建设、管理和服务第一线需要的德、智、体、美全面发展的应用型专门人才，所培养的学生在掌握必要的基础理论和专业知识的基础上，应重点掌握从事本专业领域实际工作的基础知识和职业技能，因此与其对应的教材也必须有自己的体系和特点。

为了适应我国高职高专教育发展及其对教育改革和教材建设的需要，在教育部的指导下，我们在全中国范围内组织并成立了“全国高职高专教育精品规划教材研究与编审委员会”（以下简称“教材研究与编审委员会”）。“教材研究与编审委员会”的成员所在单位皆为教学改革成效较大、办学实力强、办学特色鲜明的高等专科学校、成人高等学校、高等职业学校及高等院校主办的二级职业技术学院，其中一些学校是国家重点建设的示范性职业技术学院。

为了保证精品规划教材的出版质量，“教材研究与编审委员会”在全国范围内选聘“全国高职高专教育精品规划教材编审委员会”（以下简称“教材编审委员会”）成员和征集教材，并要求“教材编审委员会”成员和规划教材的编著者必须是从事高职高专教学第一线的优秀教师和专家。此外，“教材编审委员会”还组织各专业的专家、教授对所征集的教材进行评选，对所列选教材进行审定。

此次精品规划教材按照教育部制定的“高职高专教育基础课程教学基本要求”而编写。此次规划教材按照突出应用性、针对性和实践性的原则编写，并重组系列课程教材结构，力求反映高职高专课程和教学内容体系改革方向；反映当前教学的新内容，突出基础理论知识的应用和实践技能的培养；在兼顾理论和实践内容的同时，避免“全”而“深”的面面俱到，基础理论以应用为目的，以必需、够用为尺度；尽量体现新知识和新方法，以利于学生综合素质的形成和科学思维方式与创新能力的培养。

此外，为了使规划教材更具广泛性、科学性、先进性和代表性，我们真心希望全国从事高职高专教育的院校能够积极参加到“教材研究与编审委员会”中来，推荐有特色的、有创新的教材。同时，希望将教学实践的意见和建议，及时反馈给我们，以便对出版的教材不断修订、完善，不断提高教材质量，完善教材体系，为社会奉献更多更新的与高职高专教育配套的高质量教材。

此次所有精品规划教材由全国重点大学出版社——北京交通大学出版社出版，适应于各类高等专科学校、成人高等学校、高等职业学校及高等院校主办的二级技术学院使用。

全国高职高专教育精品规划教材研究与编审委员会

2007年7月

总 序

历史的年轮已经跨入了公元 2007 年,我国高等教育的规模已经是世界之最,2005 年毛入学率达到 21%,属于高等教育大众化教育的阶段。与此相对应的是促进了高等教育举办者和对人才培养的多样化。我国从 1999 年高校扩大招生规模以来,经过了 8 年的摸索和积累,当我们回头看时,发现在我国高等教育取得了可喜进步的同时,在毕业生就业方面,部分高职高专院校的毕业生依然稍显不足。近几年来,与本科毕业生相比较,就业率落后将近 20 个百分点,不得不引起我们的思考与重视。

是什么导致高职高专院校的学生就业陷入困境?是什么破坏了高职高专院校的人才培养机制?是哪些因素使得社会给高职高专学生贴上了“压缩饼干”的标签?经过认真分析、比较,我们看到各个高职高专院校培养出来的毕业生水平参差不齐,能力飘忽不定,究其根源,不合理的课程设置、落后的教材建设、低效的教学方法可以说是造成上述状况的主导因素。在这种情况下,办学缺乏特色,毕业生缺少专长,就业率自然要落后于本科院校。

新设高职类型的院校是一种新型的专科教育模式,高职高专院校培养的人才应当是应用型、操作型人才,是高级蓝领。新型的教育模式需要我们改变原有的教育模式和教育方法,改变没有相应的专用教材和相应的新型师资队伍力量的现状。

为了使高职院校的办学有特色、毕业生有专长,需要建立“以就业为导向”的新型人才培养模式。为了达到这样的目标,我们提出“以就业为导向,要从教材差异化开始”的改革思路,打破高职高专院校使用教材的统一性,根据各高职高专院校专业和生源的差异性,因材施教。从高职高专教学最基本的基础课程,到各个专业的专业课程,着重编写出实用、适用高职高专不同类型人才培养的教材,同时根据院校所在地经济条件的不同和学生兴趣的差异,编写出形式活泼、授课方式灵活、引领社会需求的教材。

培养的差异性是高等教育进入大众化教育阶段的客观规律,也是高等教育发展与社会发展相适应的必然结果。也只有使在校学生接受差异性的教育,才能充分调动学生浓厚的学习兴趣,才能保证不同层次的学生掌握不同的技能专长,避免毕业生被用人单位打上“批量产品”的标签。只有高等学校培养有差异性,毕业生才能够有特色,才会在就业市场具有竞争力,才会使高职高专的就业率大幅提高。

北京交通大学出版社出版的这套高职高专教材,是在教育部“十一五规划教材”所倡导的“创新独特”四字方针下产生的。教材本身融入了很多较新的理念,出现了一批独具匠心的教材,其中,扬州环境资源职业技术学院的李德才教授所编写的《分层数学》,教材立意很新,独具一格,提出以生源的质量决定教授数学课程的层次和级别。还有无锡南洋职业技术学院的杨鑫教授编写的一套《经营学概论》系列教材,将管理学、经济学等不同学科知识融为一体,具有很强的实用性。

此套系列教材是由长期工作在第一线、具有丰富教学经验的老师编写的，具有很好的指导作用，达到了我们所提倡的“以就业为导向培养高职高专学生”和因材施教的目标要求。

教育部全国高等学校学生信息咨询与就业指导中心择业指导处处长
中国高等教育学会毕业生就业指导分会秘书长

曹 殊 研究员

前 言

我国作为东方文明古国和东方文化的发源地,素有“礼仪之邦”之美誉,我国人民数千年来对文明的不懈追求,形成了丰富多彩的东方文化和礼仪规范。礼仪,作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化始终以某种精神的约束力支配着每个人的行为,从人们对它的适应和掌握的程度,可以看出其文明与教养的程度。“不学礼,无以立”,人类自从诞生那天起,就开始了对文明和美的追求,礼仪体现了人类社会不断摆脱愚昧、野蛮和落后及整个社会的进化程度,是一个国家、民族、地区和个人道德文化水平发达程度的重要标志,也是一个团体、组织和个人形象的反映。随着我国经济社会的发展以及文明程度的不断提高,人们越来越意识到礼仪在生活、工作和商务活动中的重要作用。

《实用公关礼仪》教材在编写过程中,坚持“以就业为导向,以服务为宗旨”,针对高职学生现状,以实用性为着眼点,突出可操作性。语言力求简洁、明快、流畅。旨在通过本书的训练设计强化高职学生的礼仪修养,提高高职学生公共关系礼仪交往和人际交往的能力,进一步提高高职高专学生的人文素养。

通过本门课程的学习,使学生除了掌握“社交礼仪”的基本理论,基本概念和重要的礼仪知识外,更重要的是,通过社会实践,自觉地在社会生活中养成良好的礼仪习惯,将学到的“社交礼仪”知识变为自觉的行动。

本教材由辽宁石化职业技术学院吴景禄、辽宁信息职业技术学院安群担任主编,广东松山职业技术学院叶秀兰、武汉生物工程学院黄亚兰、天津职业大学张宏亮、本溪商贸服务学校韩丽晶担任副主编。本书共分七章,编写分工如下:吴景禄编写前言、第一章、第二章、第三章第一节、第二节、第七章第三节;黄亚兰编写第三章第三、四、五、六节、第七章第二节;安群编写第四章;叶秀兰编写第五章;张宏亮编写第六章、第七章第三节。全书由吴景禄总纂定稿,韩丽晶为本书的编写提供了重要的思路及做了大量的文案工作,在此一并致谢。

在本教材编写过程中,我们参阅、借鉴了大量的有关资料、文献,由于书目甚多,恕不一一列举,在此特表示衷心感谢。由于成书时间仓促,书中一定还存在不少欠缺和不足,欢迎广大专家和读者提出批评意见,便于我们修订改正。

编 者
2007年6月

目 录

第一章 公关礼仪概述	(1)
第一节 礼仪概述	(1)
一、礼仪的含义	(1)
二、礼仪的特点	(1)
第二节 公关礼仪概述	(1)
一、公关礼仪的概念和基本要素	(1)
二、公关礼仪的类型和原则	(2)
第二章 高职学生公关礼仪修养	(6)
第一节 礼仪修养的内涵	(6)
一、思想道德修养	(6)
二、文化修养	(7)
三、艺术修养	(7)
四、职业道德修养	(7)
五、心理素质修养	(7)
第二节 加强礼仪修养的重要性及途径	(8)
一、高职学生加强礼仪修养的重要性	(8)
二、培养礼仪修养的途径	(9)
第三章 个人礼仪	(11)
第一节 形象及服饰礼仪	(11)
一、形象礼仪的重要性	(11)
二、如何塑造理想形象	(11)
三、服饰礼仪规范	(12)
四、男性服饰礼仪规范	(13)
五、女性服饰礼仪规范	(16)
第二节 行为举止礼仪	(18)
一、站、坐、走姿的礼仪	(18)
二、手势、握手、微笑的礼仪	(19)
三、眼神的运用	(20)
第三节 见面礼仪	(21)
一、称呼礼仪	(21)
二、介绍礼仪	(23)
三、握手礼仪	(25)
四、问候礼仪	(27)

五、交谈礼仪	(31)
第四节 求职应聘礼仪	(42)
一、求职应聘的内容与形式	(42)
二、求职应聘前的准备工作	(43)
三、求职面试礼仪	(48)
第五节 语言礼仪	(51)
一、说话礼仪及礼貌用语	(52)
二、学会倾听与赞美	(55)
三、接打电话(手机)礼仪	(58)
第六节 名片礼仪	(59)
一、名片递送与接收礼仪	(60)
二、索要名片礼仪	(62)
第四章 公务礼仪	(66)
第一节 公关宴请礼仪	(66)
一、宴请的组织准备工作	(66)
二、宴会进行时的礼仪	(67)
三、宴后礼仪	(70)
四、赴宴的礼仪	(70)
五、西餐礼仪	(72)
第二节 公关书面礼仪	(72)
一、请柬礼仪	(72)
二、贺电礼仪	(75)
三、致辞礼仪	(76)
四、信函礼仪	(78)
第三节 会务礼仪	(81)
一、会务准备工作礼仪	(81)
二、会议进行中的迎接与服务礼仪	(84)
三、会议结束后的礼仪	(85)
四、其他会议特别礼仪	(86)
第四节 办公礼仪	(88)
一、办公室布置礼仪	(88)
二、办公室人员礼仪	(88)
三、办公室对外一般接待礼仪	(92)
四、信访礼仪	(93)
第五章 商务礼仪	(98)
第一节 商务接洽礼仪	(98)
一、商务接待礼仪	(98)
二、商务拜访礼仪	(101)
第二节 商务营销礼仪	(103)
一、商品销售礼仪	(103)

二、商品推销礼仪	(104)
三、商务谈判礼仪	(106)
第三节 商务典礼礼仪	(109)
一、开业典礼	(109)
二、庆典活动礼仪	(114)
三、表彰颁奖会礼仪	(116)
四、签订协议礼仪	(117)
五、签约仪式的礼仪	(118)
第四节 商务出差礼仪	(119)
一、制定出差计划	(119)
二、出差途中礼仪	(119)
三、安全建议	(120)
第六章 公关涉外礼仪	(123)
第一节 公关涉外礼仪的特点与作用	(123)
一、涉外礼仪的特点	(123)
二、涉外礼仪的作用	(124)
第二节 公关涉外礼仪的主要类型	(124)
一、商务交际礼仪	(124)
二、迎送外宾及宴请礼仪	(128)
三、参观游览礼仪	(131)
四、外事馈赠礼仪	(133)
五、礼宾次序礼仪	(137)
第三节 公关涉外礼仪的注意事项	(139)
一、不同国家的文化对涉外礼仪的影响	(139)
二、涉外礼仪工作应注意事项	(141)
第七章 其他礼仪	(149)
第一节 馈赠礼仪	(149)
一、赠礼时机	(149)
二、礼品的挑选	(150)
三、赠花礼仪	(151)
四、赠送礼品	(152)
第二节 联欢聚会礼仪	(153)
一、舞会礼仪	(153)
二、晚会礼仪	(156)
第三节 现代婚丧礼仪	(156)
一、现代结婚典礼程序	(156)
二、实例示范	(157)
三、现代丧事礼仪	(159)
参考文献	(161)

第一章

公关礼仪概述

▶▶ 学习目标

1. 掌握礼仪的概念及特点;
2. 掌握公关礼仪的概念;
3. 了解公关礼仪的基本要素及类型和原则。

第一节 礼仪概述

一、礼仪的含义

礼仪是人们在社会的各种具体交往中,为了表示互相尊重而体现在语言、仪容、仪态、风度等方面的约定俗成的、共同认可的规范与准则。

二、礼仪的特点

理解和运用礼仪的概念时,应注意以下几方面内容。

(1) 礼仪不是抽象的,而是人们在社会实践中,特别是人际交往的实践中所形成的惯常行为模式。

(2) 礼仪在实践中是一种情感互动过程。在礼仪的实施过程中,既有施礼者的控制行为,也有受礼者的反馈行为,是双方尊重与情感的互换过程。

(3) 礼仪的核心是尊重。施受双方如果离开了对彼此的尊重,礼仪则无从谈起。

(4) 礼仪是带有“共性”的行为规范,是一定社会的人们约定俗成、共同认可的。个别人与众不同的行为方式不能成为礼仪。

(5) 礼仪是一种程序,不是毫无联系的某些行为的集合体。

第二节 公关礼仪概述

一、公关礼仪的概念和基本要素

公关礼仪指的是一个组织的对外交往与对内沟通中的个人的形象规范,尤其是侧重于对

外交交往及衣、食、住、行、访、谈、送等各方面的规范。

二、公关礼仪的类型和原则

我们要很好地进行社会交往，就要遵照礼仪的规范做事，首先要对礼仪的类型和原则有以下基本认识。

（一）公关礼仪的类型

从对语言及语言符号的运用划分可以分为：语言类礼仪、身体语言类礼仪、饰物语言符号类礼仪、酒宴类礼仪。

1. 语言类礼仪

它可分为语音类、口语类和书面类 3 种礼仪形式。

（1）语音类：通过不同的语音来表示礼仪的意思，即通过声音的高低、音色、语速、声调等来暗示不同的意义。首先声音表达要让人感到真实、自然；其次音量要控制得当，需轻柔时勿高昂，需低沉时勿喧哗；再次音调要注意抑扬顿挫、和谐有致。

（2）口语类：通过口头语言的方式表达的各种礼仪，即以谈话的方式表示礼节。表达要注意时间、地点、对象。

（3）书面类：通过书面语的方式表达的礼仪，用于非面对面人际交往时所运用。通过感谢信、贺电、函电、唁电、请柬、祝辞等书信形式来传情达意。其有两大特点：①礼节性；②规范性。

2. 身体语言类

它可分为表情语言和动作语言。

（1）表情语言类：通过人的脸部各种各样的表情来传递的礼仪，人的脸部是人世间最丰富多情的一道风景线，包括眼、眉、嘴、鼻、颜面肌肉的各种变化及整个头部的姿势等。比如人的眼睛是人的表情语言中语汇最丰富的，“眼语”是像灵魂的一面镜子，通过其可以观察到是否得到对方的喜欢、支持。所谓深沉的注视表示崇敬，横眉冷眼示恨意，眉头眼去含暗送秋波。

（2）动作语言类：通过人的各种身体的动作传达礼仪。人的身体动作非常多，有手语、肩语、腿语、腰语、足语等。其中手语是语义中最丰富的动作语言，如用大拇指表示赞扬、了不起；伸出小拇指表示鄙视；在人背后指点表示不礼貌；拇指朝上表示好，朝下表示坏；向上同时伸出中指和食指成“V”字，表示胜利；用拇指和食指圈成“O”形表示“OK”。

3. 饰物语言符号类

通过服饰、物品等语言符号表达一定的思想和情感意义的礼仪行为。一种是由服装、饰物、化妆美容等代表的礼仪，另一种是通过各种物品代表的礼仪。

首先，服饰和物品昭示着社会风尚。其次，服饰和物品是一种情感的象征。再次，服饰和物品是一种美的演绎。

4. 酒宴类礼仪

通过设宴喝酒、吃饭表示对客人的尊重和欢迎的一种礼节，古今中外，以酒宴款待亲朋好友已成为惯例。一则通过美味佳肴表达对朋友、亲人的深情厚谊。二则通过宴席上种种礼仪行为表示对客人的尊重礼貌，以求此后友好的、发展互相的关系。

从内外区分的角度可以划分为国内礼仪和涉外礼仪两种,着重于礼仪服务的对象的内外区别。前者指本国范围内通行的一些礼仪规范和区域特征;后者指参与外事活动应遵循的礼仪规范。

从主体应酬的工作对象分:可分为内务礼仪、公务礼仪、商务礼仪、个人社交礼仪。

① 内务礼仪:在家庭中,亲朋好友之间应酬交往时应遵循的礼仪规范,包括家人间的问候、祝贺、庆贺、赠礼、宴请等。

② 公务礼仪:指公务活动中应遵循的礼仪规范,包括公务行文礼仪、公务迎来送往礼仪,公务会见礼仪、公务宴请招待礼仪。

③ 商务礼仪:在商务部门工作应酬中应遵循的礼仪规范,如商务接待、商务谈判、商务庆典等礼仪。

④ 个人礼仪:个人参加社交活动时应遵循的礼仪规范,包括一些基本的礼节,如握手、介绍、交谈、馈赠等。

(二) 公关礼仪的原则

1. 真诚的原则

真诚是人与人相处的基础,是打开社会交往的金钥匙,这与公关语言的运用原则是基本相同的。

2. 互尊的原则

心理学家马斯洛认为,人们对尊重的需要包括对获得信心、能力、本领、成就、独立和自由等的愿望。来自他人的尊重包括这样一些概念:威望、承认、接受、关心、地位、名誉、赏识。一个具有足够自尊的人总是更有信心,更有能力,也更有效率,自然也包括对自己在社会上所扮演的角色的正确认识,否则就会为了满足自己的自尊而造成对别人的无礼。礼仪讲究互尊原则,即相互尊敬、坦诚、谦恭、和善及得体,“你敬我一尺,我敬你一丈”,才能满足每个人的自尊心理。

3. 宽容的原则

宽容就是心胸宽广,宽宏大量,能够原谅别人的过失,能设身处地为别人着想。在现代社会的,宽容已被作为现代人的一种礼仪素质。国外有企业在招收员工时,就有一个比较有个性的规定,即在录用期内允许职工犯一个“合理的错误”,他们认为谨小慎微的人,即一个不犯小错误的人,工作也就不会有大的成就。对人都应该宽宏大量,绝不能求全责备,更不能鸡蛋里挑骨头。公关礼仪也要有宽容的一面,给人以宽宏大量的形象,这样才可以在公关活动中面对不同的人时都可以进退自如。

4. 信义的原则

信义的原则是指遵时守信、“言必信,行必果”及自信。取信于人在人际交往中是非常重要的。

5. 自律的原则

礼仪不是法律,不是由司法机关强制执行的。礼仪是待人处事的规范,是社会团体在日常生活与交往过程中形成的合乎道德及规范的一些行为准则。这些行为规范并不是某一个人或某一个团体所规定的,而是由社会大众一致认可并约定俗成的行为规范。因此,礼仪是靠人自来维系,靠社会舆论来监督的,并被人们逐渐重视起来,从而发展至今形成一门规范

的学科。礼仪作为一门学科，需要教育和训练，这样可以更为广泛地在人们心中树立起一种道德信念和礼貌修养准则。这样人们就会获得一种内在的力量。在这种力量下，人们不断提高自我约束、自我克制的能力，在与他人交往时，就会自觉按礼仪规范去做，而无需别人的提示和监督。



例 1-1

亚伯拉罕·林肯是美国历史上的一位有名的总统。他出身卑微，但为人和蔼公正，诚实厚道。林肯 21 岁那年，在朋友开的一家商店里当店员。有一天，一位老妇来买纺织品，多付了 12 美分。林肯当时没有发觉，等他结账时发现多了钱之后，当晚就步行赶了六英里路，把多收的钱退给了那位老妇。又有一次，一位女顾客来买茶叶，林肯少称了四盎司，为此他又跑了好长一段路把少给的茶叶给顾客补送上。附近的居民都很尊敬和喜爱这个瘦瘦高高的年轻人，亲热地称他“诚实的林肯”。



例 1-2

北京××名牌大学一位学生被美国一所大学录取为博士研究生，成绩高得令那些招生的教授咋舌。该生入学到校不久的一天下午，女导师给他分派了任务，让他下午 14:00~15:00 在实验室做实验。实验室里刚好有一部电话，可以打美国境内的长途，结果他在这一小时内打了 40 分钟的长途，与在美国的同学聊天。过了几天，导师偶然从记录电话的电脑上发现了这件事，非常生气，就把他叫来询问：“那天下午 14:00 至 15:00，你在做什么？”“在按您的要求做实验。”“除了做实验，还做了什么吗？”“没有，我一直在专心做实验。”女导师气得头发都竖起来了。几天以后，校方宣布：开除这个来自中国的“优秀学生”。

【问题】

1. 材料中林肯与中国留学生的不同境遇告诉我们什么道理？
2. 讲述自己在社会交往中类似的小故事。



例 1-3

有一个叫《将相和》的剧目，讲的是战国时期，诸侯混战，赵国蔺相如因“完璧归赵”，表现出了非凡的聪明才智，后来又屡立功勋，深得赵王青睐，并被封为上卿。这引起了老将军廉颇的不满，廉颇处处借机侮辱，而蔺相如则时时忍让。当被人问起原因时，他说：“秦王不敢进攻我们赵国，就因为武有廉颇，文有蔺相如。如果我们不和，就会削弱赵国的力量，秦王必然乘机攻打赵国。”他的这番话传到廉颇那里，廉颇深感内疚，于是负荆请罪，蔺相如宽以待人，热情接待。从此，两人同心协力，保卫赵国。

【问题】

1. 蔺相如的做法告诉我们在人际交往中应注重什么原则？
2. 谈谈同学之间有了矛盾该怎么解决？



例 1-4

消费者投诉：消费者购车后不慎遗失保修卡，汽车厂家收取近千元的补办费用。消费者

认为汽车维修都有详细的记录, 保修卡与维修记录同时使用, 不可能出现其他车主捡到保修卡重复结算的可能, 补办收费是不合理的。

企业回复: 由于质量保证书内的强制保养单是无因的免费保养和支付凭证, 公司在随车配发的《产品质量保证书》的有关条款中已经提醒用户妥善保管, 因此用户若遗失产品质量保证书要求补办, 须承担保养部分的费用。

处理结果: 双方未达成一致。

【问题】

1. 指出双方未达成一致的原因是什么。
2. 作为该企业的负责人该如何妥善处理这件事?



复习思考

1. 什么是礼仪? 礼仪的特点有哪些?
2. 公关礼仪的基本要素及基本类型有哪些?

第二章

高职学生公关礼仪修养

▶▶ 学习目标

1. 掌握礼仪修养的内涵;
2. 充分认识加强高职学生礼仪修养的重要性;
3. 把握礼仪修养的途径。

近些年,因家庭和学校的一些教育措施不当、认识上的偏颇、社会一些负面影响及自身修养不足等因素导致部分高职学生在礼仪修养方面失范,部分高职院校只注重强化学生的专业技能,而忽视了职业礼仪的学习和培训。今天,在把培养学生的上岗从业能力作为重要目标的同时,还应充分认识到加强高职学生礼仪修养对提高学生整体素质,维护学校良好信誉,提高管理水平的重要作用。学生在校期间就应该认真学习礼貌、仪表、礼节的基本知识,注意在日常学习生活中反复实践,并转化为自身内在素质,从业后对树立本行业良好的社会形象会起到积极的推动作用。

第一节 礼仪修养的内涵

礼仪修养不仅仅是一种外在的行为表现形式。它是与人内在的道德、文化、艺术和心理素质修养密切相关的,是其内在的道德、文化、艺术和心理素质修养的反映和折射。人的精神面貌的塑造,在很大程度上取决于其思想境界、道德情操和文化素养这些内在品质,这才是人生命之美丽的常青树,比如,有的人尽管穿着高级的名牌衣服,但他的服饰样式、色彩的选择都不合适,穿在身上整体效果并没有显示出美;有的人礼仪语言的表达很动听,但给人的感觉是言不由衷。有人尽管按要求做了一些礼仪动作,但只有形似没有神似,因为没有外在表现的根基——内在的修养。为此,在学习礼仪行为规范的同时,还要注重自己的内在修养,在勤奋求知中不断地充实,以提高礼仪水平。高职学生的礼仪修养主要有以下5个方面的内涵。

一、思想道德修养

思想道德修养是指一个人的道德意识、信念、行为和习惯的磨炼与提高的过程,并达到一定的境界。有德才会有礼,缺德必定无礼,道德是礼仪的基础,现实生活中,为人虚伪、