



ZHONGDENG ZHIYE XUEXIAO
XILIE GUIHUA JIAOCAI

中等职业学校系列规划教材
根据教育部最新教学大纲编写

现代公关礼仪

主编 曾湘宜

*XIANDAI GONGGUAN
LIYI*



西南财经大学出版社



现代公关礼仪

XIANDAI GONGGUAN LIYI

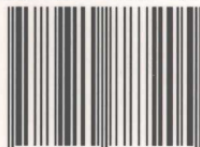
策 划 李玉斗 汪 仕

责任编辑 杨 琳

封面设计 杨红鹰



ISBN 978-7-81088-720-5



9 787810 887205 >

ISBN 978-7-81088-720-5

定价：10.80元

中等职业学校系列规划教材
根据教育部最新教学大纲编写



现代公关礼仪

***XIANDAI GONGGUAN
LIYI***

主编 曾湘宜

参编 李兰兰 代英 张晓庆

西南财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代公关礼仪/曾湘宜主编. —成都:西南财经大学出版社, 2007. 6

ISBN 978 - 7 - 81088 - 720 - 5

I. 现… II. 曾… III. 公共关系学—礼仪—专业学校—教材 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 074522 号

现代公关礼仪

主编:曾湘宜

责任编辑:杨琳

封面设计:杨红鹰

责任印制:王艳

出版发行:	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址:	http://www.xcpress.net
电子邮件:	xcpress@mail.sc.cninfo.net
邮政编码:	610074
电 话:	028 - 87353785 87352368
印 刷:	郫县犀浦印刷厂
成品尺寸:	148mm × 210mm
印 张:	7.25
字 数:	215 千字
版 次:	2007 年 6 月第 1 版
印 次:	2007 年 6 月第 1 次印刷
印 数:	1—6050 册
书 号:	ISBN 978 - 7 - 81088 - 720 - 5
定 价:	10.80 元

1. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。
2. 版权所有,翻印必究。
3. 本书封底无本社数码防伪标志,不得销售。

内 容 提 要

本书是中等职业学校的现代公关礼仪课教材。为了培养学生的礼仪公关意识，本书以现代公关礼仪的基本规范和要求为主线，分别介绍了形象礼仪、交往礼仪、语言礼仪、公务礼仪、商务礼仪及会议礼仪的基本规范和要求，同时也介绍了舞会、晚会等联欢聚会和馈赠礼仪的基本常识。

本书是一本实用性比较强的教材，可供中等职业学校、成人高校以及民办高校作为教材使用，也可作为机关、企事业单位人员岗位培训的辅助读物，还可作为社会青年、商务人员的自学读物。

前 言

近年来,我国的职业教育取得了重大发展,培养了大量高素质的劳动者和技能型专门人才。为了贯彻《国务院关于大力发展职业教育的决定》精神,全面落实《面向 21 世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划,我们组织了一批经验丰富的教师精心编写了这套《中等职业学校系列规划教材》,并依据当前社会需要,对教学内容和教学方法进行了科学的更新,使其更符合“大力发展面向新兴产业和现代服务业的专业,大力推进精品专业、精品课程的教材建设”的教学改革思想。

“现代公关礼仪”是中等职业学校文秘专业的一门主干专业课程。本课程的任务是:介绍现代公共关系中的礼仪知识,提高学生的礼仪公关意识和公关能力,使学生毕业后在各种公关活动中能用各种礼仪规矩来规范自己的言行,做好自己的本职工作。

本课程的教学目标是:使学生了解现代公关礼仪的基本常识,熟悉形象礼仪、交往礼仪、语言礼仪、公务礼仪、商务礼仪、会议礼仪的基本要求,了解舞会、晚会等联欢聚会和馈赠礼仪的基本常识,全面提高自己的公关水平和能力。

本课程的主要教学内容是:了解现代公关礼仪的基本常识,明确交往礼仪、语言礼仪、公务礼仪、商务礼仪、会议礼仪的基本要求,以及舞会、晚会等联欢聚会和馈赠礼仪的相关知识。

我们充分考虑到现代公关礼仪不仅是文秘专业学生的必修课,也是社会成员的共同课程,它是人际关系和社会交往的基本手段,也是协调社会关系,构建和谐社会,建设小康社会和精神文明的重要内容。因此,本教材在内容设计上不仅要适合中等职业学校、普通高职、成人高校的教学要求,还要适合社会上现代公关礼仪培训班等组织的学习,使本教材既具有实用性,也具有适用性。

为了方便教学,我们为使用本套教材的师生免费提供电子教学课

件、教学指导等资料。有需要的师生可登录 www.21pcedu.com 网站与我们联系。在教材的使用过程中,如有意见或建议也可通过网站联系我们。

本套教材的作者都是具有多年专业教学经验的一线教师。在教材的编写过程中,尽管我们付出了辛勤劳动,但时代在发展,知识在更新,我们的水平可能难以跟上这飞速发展的时代步伐,因此有不足之处还望广大读者不吝指正。本书在编撰过程中,参考了一系列的相关文献和资料(已在书后列出),并借鉴了互联网上的一些信息,恕不能一一列明,在此一并表示感谢!

编 者

目 录

第一章 现代公关礼仪概述	1
第一节 礼仪概述	1
一、礼仪的由来	1
二、礼仪的发展	3
三、礼仪的含义	5
四、礼仪的特点	6
第二节 现代公关礼仪的概念、特点和原则	8
一、现代公关礼仪的概念和特点	8
二、现代公关礼仪的原则	9
第三节 现代公关礼仪修养	11
一、礼仪修养	11
二、现代公关礼仪与素质	13
三、现代公关礼仪修养途径	14
本章小结	16
习题	17
第二章 形象礼仪	18
第一节 形象礼仪概述	18
一、形象礼仪的重要性	18
二、塑造理想的形象礼仪	21
第二节 仪表着装礼仪	25
一、仪表着装中的礼仪规范	25
二、男性的着装礼仪规范	28
三、女性的着装礼仪规范	33
第三节 行为举止礼仪	39
一、形体姿态的礼仪规范	39

二、表情姿态体现礼仪	43
三、形体动作表达礼仪	45
四、展示完美的微笑礼仪	46
本章小结	49
习题	49
第三章 交往礼仪	51
第一节 见面礼仪	51
一、见面时称呼的礼仪	51
二、见面时介绍的礼仪	54
三、见面时握手的礼仪	56
四、见面时问候的礼仪	58
五、见面时交谈的礼仪	61
第二节 名片礼仪	66
一、让名片传达礼仪	66
二、递送名片的礼仪	67
三、接收名片的礼仪	67
四、索要名片的礼仪	68
第三节 公关书面礼仪	69
一、信函的礼仪	69
二、请柬的礼仪	72
三、贺卡的礼仪	74
本章小结	78
习题	79
第四章 语言礼仪	81
第一节 说话礼仪	81
一、礼貌用语	81
二、礼貌倾听	82
三、礼貌赞美	84
第二节 电话礼仪	87

一、电话礼仪的重要性	87
二、拨打电话的基本礼仪	90
三、接听电话的基本礼仪	93
四、答录机和手机的使用礼仪	96
本章小结	99
习题	99
第五章 公务礼仪	101
第一节 公务员的思想道德意识	101
一、勤政为民的思想意识	101
二、终身学习的拼搏精神	103
三、清廉诚信的道德品格	103
第二节 公务员在办公室的礼仪	104
一、对内办公礼仪	104
二、对外办公礼仪	106
三、公务员在办公室的服饰礼仪	107
四、办公室布置和设备使用礼仪	108
第三节 公务员的语言、接待礼仪	112
一、公务员的语言礼仪	112
二、公务员的接待礼仪	114
本章小结	117
习题	118
第六章 商务礼仪	120
第一节 商务接洽礼仪	120
一、商务接待礼仪	120
二、商务拜访礼仪	122
第二节 商务营销礼仪	123
一、商品销售礼仪	123
二、商品推销礼仪	126
三、商务谈判礼仪	129

第三节 商务典礼礼仪	133
一、开业典礼礼仪	133
二、庆典活动礼仪	134
三、表彰颁奖会礼仪	135
四、签订协议礼仪	136
五、股东年会礼仪	137
第四节 商务出差礼仪	138
一、制定出差计划	138
二、途中礼仪	138
三、安全建议	141
本章小结	142
习题	142
第七章 会议礼仪	144
第一节 会议准备工作的礼仪	145
一、会议召开的条件和礼仪	145
二、确定会议宗旨	146
三、成立会务组	147
四、拟定会议议程	147
五、确定与会人员	148
六、拟发会议通知	149
七、会场布置	149
八、迎接与接待	151
第二节 不同会议过程的礼仪	152
一、一般会议礼仪	152
二、商务会议礼仪	155
三、公务会议礼仪	157
四、其他会议特别礼仪	159
五、会议结束后的礼仪	162
第三节 新闻发布会礼仪	162

一、新闻发布会筹备礼仪	162
二、邀请媒体记者礼仪	165
三、记者招待会现场礼仪	166
本章小结	168
习题	168
第八章 其他公关礼仪	170
第一节 联欢聚会礼仪	170
一、舞会的作用	170
二、舞会的组织准备	171
三、舞场上的礼仪	174
四、晚会的筹备	180
五、晚会现场礼仪	184
第二节 馈赠礼仪	186
一、赠礼时机	186
二、礼品的挑选	188
三、送鲜花的礼仪	190
四、赠送结婚礼品	195
第三节 求职应聘礼仪	196
一、形象礼仪	197
二、应答礼仪	198
三、面试后的礼仪	199
本章小结	201
习题	201
附录一 我国少数民族礼仪	203
附录二 西方节日礼仪	216
参考文献	221

第一章 现代公关礼仪概述

○→ 学习目标

1. 了解礼仪的由来和发展,明确礼仪的含义和特点。
2. 掌握现代公关礼仪的概念和特点,明确现代公关礼仪的原则。
3. 了解现代公关礼仪的修养途径。

中国以“礼仪之邦”著称于世,华夏文化以“仁义礼智信”世代传承。唐代学者孔颖达说:“中国礼义之大,故称夏;有服章之美,谓之华。华、夏一也。”在我国,懂礼仪、知廉耻、知书识礼、礼尚往来、“人敬我一尺,我敬人一丈”、知恩图报等文明礼教,传承千年,如今更加灿烂辉煌。

到了21世纪的今天,随着世界一体化进程的加快,我国的文明礼仪吸纳了西方传统礼仪规范与现代礼仪准则,逐渐形成了规范完整的现代礼仪。其中,现代公关礼仪更是奇葩一朵,尤其灿烂芬芳。

现代公关礼仪是从公关交往的角度出发,考查、研究如何加强与他人的沟通,怎样建立良好的行为规范,进而通过对公关人员形象的影响,达到塑造其社会组织形象的目的。

第一节 礼 仪 概 述

一、礼仪的由来

礼仪是人们在社会生活中相互交往时的一种行为规范,这种行为有一个逐渐形成和发展的过程。礼仪的产生可以追溯到远古时代。自从有了人,有了人与人之间的交往,礼和礼仪便逐渐产生和发展起来。

1. 礼仪萌发于天然的“人伦秩序”

在远古社会的群体生活中，当出现男女有别、老少有异时，就有了“礼”。这是一种天然的人伦秩序，又是一种需要被所有的社会成员所共同认定、共同保证和共同维护的社会秩序。

例如：夫妻的恩爱产生了亲吻礼；母亲的哺育产生了晚辈向长辈的跪拜礼；人们相互间的防范形成了握手礼。古代人们打猎时是很危险的，危险不仅来自野兽，还来自其他部落的人。不同部落的人相遇时，如果双方都怀着善意，便伸出一只手来，手心向前，表示自己手中没有石头或其他武器；更亲近者，则走近后，相互摸摸右手，表示友好。类似于这样的习惯便演变为现在的握手礼。正是由于人们在社会交往中约定俗成地遵守一定的规矩，按照一定的准则行事，久而久之，人类才能区别于其他的动物，显示出自己的文明与进化。因此，礼仪的产生也标志着人与动物的区别，说明了人类社会的进步与文明的发展。

2. 礼仪起源于原始的宗教活动

在殷商的甲骨文中，“礼”字写做“禮”。左边是“示”，好像一个毕恭毕敬站立着的人，引申为神；而右边则好像用器具托着的两串玉或贝。这个会意字的意思是：人们用精美的器具盛着珍贵的祭品，奉献给神。东汉许慎在《说文解字》中解释：“禮，履也，所以事神，致福也。”这就是说，“礼”是祈福祭神的一种仪式。《说文解字》中还有“履，足所依也”，即是脚踏的地方。所以，礼的意思就是祭祀的人站在神坛上，向神祈求幸福。那时候，人们对自然界充满了神秘莫测的恐惧感，于是便产生了“万物有灵”的原始宗教观念。正是这种观念使人们虔诚地向祖先、神灵打恭跪拜，祈神求福。可见，礼仪的产生与宗教祭祀密切相关。

3. 礼仪产生于人类的早期劳动

礼仪的产生是一个自然而然的过程。在社会生产力水平极其低下的远古社会，人们只能靠打猎维持自己的生活。而在捕猎的劳动中，人们经常要遇到毒蛇猛兽的攻击。于是，人们在早上见面时，常要关心地问“看见蛇了吗”、“有没有毒虫”。而考古学家发现，原始社会人

们早晨的问候语就是“无它否”。许慎在《说文解字》中解释“它”为“蛇”，就是问“没被蛇咬吧”。人们早期还经常用“无恙”作为问候语，直到近代还用“别来无恙否”问候对方，其实“恙”也是一种毒虫。“无恙”就是说“没有毒虫吧”。可见，礼貌用语产生于人类的早期劳动。在那时，极其低下的生产力和劳动中的危险，决定了人与人之间必须互相关心，互相帮助，才能谋求共同的生存与发展。

二、礼仪的发展

作为一个以“礼仪之邦”著称的文明古国，我国礼仪的发展历史源远流长。

在长达一百多万年的原始社会历史中，人类逐渐开化，早期的礼仪开始萌芽。比如北京周口店的山顶洞人就学会打扮自己了，他们用穿孔的兽齿、石珠挂在脖子上装扮自己。

当中国从原始社会末期向早期奴隶社会过渡，进入夏代后，尊神活动就开始多了起来。人们认为太阳是日神，月亮是月神，山有山神，河有河神，风雨雷电都由神仙掌管。

到周朝后，进入了礼仪的系统形成时期。礼仪慢慢被国家制度化，并形成了一系列专门的礼仪规范。特别是周武王的兄弟，辅佐周成王的周公，对《周礼》的制定起到了重要作用。他制作礼乐，并在整个执政期间为各种典章制度和文化教育做了大量有建树的工作，成为我国礼法和典章制度的重要奠基人。《周礼》制定了“天官”、“地官”、“春官”、“夏官”、“秋官”、“冬官”六类官名，并且规定春官主五礼、乐舞。《周礼》是我国最早的礼书。

春秋战国时期是我国奴隶社会向封建社会转型的时期。在此期间，相继出现了孔子、孟子、荀子等思想家，发展和革新了礼仪和礼仪理论，使中国的礼仪发展进入了百家争鸣的新时期。

在孔子编订的《仪礼》中，详细记录了战国以前贵族生活的各种礼节仪式。他曾经教育自己的儿子“不学礼，无以立”（一个人要想自立，必须先要有礼的修养）。他还强调“仁者爱人”，倡导人与人之间要相互尊重，要有同情心和仁爱之心。同时，孔子还强调国家也要用

礼来治理。《仪礼》、《周礼》和孔门后学编的《礼记》，合称“三礼”，是中国最早、最具影响力的礼仪著作。

孟子把孔子的“仁学”思想加以发展，提出了“王道”、“仁政”和“民贵君轻”的学说。他主张“以德服人”。在道德修养方面，他提出“舍生而取义”，讲究修身和培养“浩然之气”。

荀子主张“隆礼”、“重法”，提倡礼法并重。他说：“礼者，贵贱有等，长幼有差，贫富轻重皆有称者也。”他还说：“人无礼不生，事无礼不成，国无礼不宁。”荀子把人生的命运、事情的成败和国家的安危，都联系到是否遵行礼。在荀子的思想中，礼不仅是做人的标志、自律的规范和交往的准则，而且还是社会秩序、政治制度、法律典章的重要内容。

秦汉以后，董仲舒把封建专制制度进行系统化，提出“惟天子受命于天，天下受命于天子”的“天人感应”之说，把儒家礼仪具体概括为“三纲五常”。“三纲”即“君为臣纲，父为子纲，夫为妻纲”；“五常”即“仁、义、礼、智、信”。西汉武帝刘彻采纳董仲舒“罢黜百家，独尊儒术”的建议，把儒家礼教规为定制。从此，儒家的礼治渐渐渗透到封建政体、社会等级制度和道德学说中，并与它们紧密结合在一起，融入到社会生活的各个方面，从天子的封禅之礼，到庶民的师生之礼、朋友之礼，形成了一个庞大而层次分明的礼的网络。

盛唐时期，《礼记》由“记”上升为“经”，成为“礼经”三书之一。到宋代出现了程朱理学。程氏兄弟说，“礼即理也”、“父子君臣，天下之定理，无所逃于天地间”。朱熹则进一步论证说：“仁莫大于父子，义莫大于君臣，是谓三纲之要、五常之本。人伦天理之至，无所逃于天地间。”宋代还形成了家庭礼仪，其代表作是北宋司马光的《涑水家仪》和南宋朱熹的《朱子家礼》。

我国的现代礼仪，主要是在辛亥革命后逐渐形成的。辛亥革命不仅仅赶走了一个皇帝，也结束了中国上千年的帝制，对封建礼教产生了强烈的冲击。孙中山先生和他的战友们破旧立新，用民权代替君权，用自由、平等取代宗法等级制度，改易陋俗，剪辫子，禁缠足，用脱帽鞠躬礼取代了封建的跪拜礼，并吸取世界各民族的礼仪长处，开始广泛使用握手礼。

1949年10月1日，新中国成立，标志着中国的礼仪建设进入了一个崭新的历史时代。

在中国共产党的领导下，人们摒弃了封建社会“君权神授”、“愚忠尽孝”的思想束缚，抛弃了旧社会严重束缚妇女的“三从四德”等封建礼教，确立了同志式的互助合作关系。男女平等的新型社会关系得以形成，尊老爱幼、热爱集体、诚实守信、平等待人、先人后己、礼尚往来等中华民族的传统礼仪与现代的革命思想得到了很好的统一。

现在，我国进入了全面建设小康社会、和谐社会的新时期。我们更应该在马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想的指导下，全面建设社会主义新型的人际关系，全面完善现代礼仪规范，将我们的社会公德、职业道德建设好，将我们的行为规范、日常生活礼仪维护好，让全社会都做到“五讲四美”，都做到懂礼仪、讲礼节、有礼貌，相互间建立起平等互助、和睦共处的和谐关系，将中华民族的礼仪发扬光大。

三、礼仪的含义

传统礼仪理论对“礼”有很多种理解。

其一，“礼”即“敬”。《礼记·经解》中说“恭俭庄敬，礼教也”。《礼记·曲礼》就强调“毋不敬”，把“敬”理解为礼的本质内涵。

其二，“礼”即“序”。《礼记·乐记》中说“礼者，天地之序也”，强调礼就是秩序、次序、身份和地位。

其三，“礼”即“理”。《礼记·乐记》中说“礼也者，理之不可易者也”，强调礼就是理，就是讲道理、讲原则、讲规范。

时至今日，礼仪概念的内涵和外延都发生了变化，不再是封建社会的等级秩序了。语言学家王同亿先生在其编著的《语言大典》中对礼仪下了这样的定义：“礼仪：英语 *etiquette* 或 *protocol*，指由于良好的教养或有关权威的规定在社交或正式场合应遵守的规矩；对一定等级和场合要求遵守的礼节；传统的礼貌。”

这个定义实际上把礼仪分为三部分：礼貌、礼节和礼仪。