



中等职业教育规划教材
中等职业教育规划教材审定委员会审定

礼仪规范教程

丑万涛 主编

立信会计出版社



珞珈职教

中等职业教育规划教材
中等职业教育规划教材审定委员会审定

礼仪规范教程

主 编：丑万涛

编委：吕向阳 樊宁

张友博 梁平伟

詹瑞东

立信会计出版社

图书在版编目(CIP)数据

礼仪规范教程/丑万涛主编. —上海:立信会计出版社,2007.1

中等职业教育规划教材

ISBN978-7-5429-1782-9

I. 礼... II. 丑... III. 礼仪-专业学校-教材

IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 153032 号

策 划 张向民

责任编辑 陈 旻

执行编辑 李晓雪

礼仪规范教程

出版发行 立信会计出版社

地 址 上海市中山西路 2230 号

邮政编码 200235

电 话 (021)64411389

传 真 (021)64411325

网 址 www.lixinaph.com

E-mail lxaph@sh163.net

网上书店 www.lixinbook.com

Tel:(021)64411071

经 销 各地新华书店

印 刷 北京楠萍印刷有限公司

开 本 787×1092 毫米 1/16

印 张 10

字 数 256 千字

版 次 2007 年 1 月第 1 版

印 次 2007 年 1 月第 1 次

书 号 ISBN978-7-5429-1782-9/G·0048

定 价 15.00 元

如有印订差错,请与本社联系调换

中等职业教育规划教材

出版说明

为了贯彻《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》的精神,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,满足中等职业学校各专业的教学需要,我们将陆续编写出版中职类德育课、公共素质教育教材;文化基础课教材;专业基础课教材;计算机及应用专业教材;财经专业教材;文秘专业教材及电子电器应用与维修等专业教材,供广大中等职业学校使用。

本套中等职业教育规划教材是根据教育部颁布的各类、各专业课程的教学大纲编写的,并通过了专家的审定。这套新教材全面贯彻素质教育思想,针对中等职业学校学生的特点,从社会实际出发,注重对学生的创新能力和实践能力的培养。教材编排上理论联系实际、深入浅出、通俗易懂、详略得当,体例上有着“珞珈职教”的独特风格,体现了实用性、合理性、科学性和权威性的特色,以满足不同专业、不同办学条件的需要。

希望各地、各校师生在使用本套教材过程中就教材中存在的问题及时与我们沟通、探讨,提出改善意见和建议,使教材的质量不断地得到完善和提高。

中等职业教育规划教材审定委员会

2007 年 1 月

前 言

我国是一个具有优良传统的文明大国,素有“礼仪之邦”的美誉。知礼、懂礼、重礼是我们中华民族的优良传统和美德。在大力提倡社会主义精神文明的今天,礼仪一方面是社会规范和道德规范的组成部分,另一方面也是一种交往形式,是人际交往中不可缺少的润滑剂和联系纽带。

中等职业教育是我国职业教育的重要组成部分。为了贯彻落实国务院2005年11月发布的《关于大力发展职业教育的决定》的精神,推动中国中等职业教育又快又好地发展,我们特组织一些多年从事礼仪教育且具有丰富教学经验的优秀教师,编写了《礼仪规范教程》一书。其目的在于让每一位中职生在学习文化课、专业课的基础上,掌握一定的礼仪知识,使之在社交场合上举止适度、应付自如,充分表现中职生正确的待人接物的风度。

本教材充分综合了现代职场中礼貌礼仪涉及的各个方面,突出实用性、操作性与通俗性,并力求与国际惯例接轨。本教材可供在校学生学习,同时也可以作为相关行业从业人员的自学读物。

全书共分十三章。内容分别为:礼仪概述,仪容仪表礼仪,应聘礼仪,会议礼仪,迎送、接待礼仪,馈赠礼仪,旅行礼仪,宴会礼仪,通讯礼仪,演讲礼仪,推销礼仪,谈判礼仪,宗教礼仪。在编写过程中,编撰者广泛吸收国内外相关著作之精华,着眼于理论与实际的结合,力图体现理论的探索性、知识的综合性、体系的完美性,使本教材更具有科学性和使用价值。

由于编者水平有限,时间仓促,缺点和错误在所难免,诚挚期待广大读者批评指正。

编 者

2006年12月

目

录

第一章 礼仪概述	1
第一节 礼仪的基本概念	1
一、礼仪的起源	1
二、礼仪的概念	2
三、礼仪的作用	2
第二节 公关礼仪概述	3
一、公关礼仪的概念及特征	3
二、公关礼仪的基本原则	3
三、公关礼仪的基本要求	4
四、公关礼仪的分类	4
五、加强礼仪修养的意义	5
第三节 公关礼仪的内在精神和表现形式	6
一、公关礼仪的内在精神	6
二、我国的礼仪教育	7
三、公关礼仪的表现形式	7
四、公关礼仪的表现途径	8
第二章 仪容仪表礼仪	11
第一节 讲话礼仪	11
一、人际关系从问候开始	11
二、回答的技巧	12
三、讲话要明白易懂	12
四、讲话要考虑场合和对方的身份	13
五、讲话的禁忌	13
第二节 倾听礼仪	13
一、倾听别人讲话的好处	13
二、倾听时要做出反应	14
三、倾听的技巧	14
四、不要自说自话	14
第三节 动作礼仪	15

一、手姿	15
二、站姿	16
三、坐姿	18
四、行姿	20
第四节 服饰礼仪	21
一、服饰穿着的基本原则	21
二、服饰的搭配	23
三、服饰搭配的要求	25
四、服装颜色的搭配	27
第五节 发型礼仪	29
一、了解自己的头发	29
二、头发的保养	29
三、头发的美化	31
第六节 化妆与仪容	33
一、面部肌肤的护理	33
二、化妆基础知识	34
三、香水的正确使用	36
第七节 表情神态礼仪	36
一、目光	37
二、笑容	37
第三章 应聘礼仪	40
第一节 应聘人员	40
一、应聘者的来源	40
二、应聘者的特点	40
第二节 应聘前的准备	41
一、收集招聘单位资料	41
二、收集主考人的有关情况	42
三、资料的准备	42
第三节 履历表的填制	43
第四节 面试礼仪	44

一、面试前的礼仪准备	44	三、馈赠的基本原则	63
二、面试问题的回答	46	第二节 馈赠的礼仪	65
三、面试时的忌讳	47	一、馈赠礼仪	65
第四章 会议礼仪	48	二、受礼礼仪	66
第一节 会议的准备工作	48	三、回赠礼仪	66
一、会议前需要注意的问题	48	第三节 国际交往中的馈赠常识	67
二、会议前的具体准备工作	48	一、亚洲国家的馈赠	67
第二节 参加会议的礼仪常识	49	二、西方国家的馈赠	67
一、会议就座礼仪	49	三、国际交往中的馈赠举例	68
二、礼仪人员与会礼仪	49	第七章 旅行礼仪	71
第三节 展览会礼仪	50	第一节 交通礼仪	71
一、展览会	50	一、步行礼仪	71
二、展览会礼仪概述	51	二、乘车礼仪	72
第四节 座谈会礼仪	52	三、乘机礼仪	75
一、座谈会	52	四、乘坐其他交通工具的礼仪	76
二、座谈会的举办	53	第二节 住宿礼仪	76
三、座谈会礼仪概述	54	第八章 宴会礼仪	78
第五章 迎送、接待礼仪	56	第一节 宴会礼仪概述	78
第一节 拜访礼仪	56	一、宴请的形式	78
一、一般性拜访礼仪	56	二、宴请者礼仪	79
二、探视拜访礼仪	57	三、赴宴者礼仪	83
三、商务拜访礼仪	57	第二节 就餐礼仪	84
第二节 迎送礼仪	58	一、中餐礼仪	84
一、确定迎送规格	58	二、西餐礼仪	85
二、掌握抵达和离开的时间	58	三、自助餐礼仪	87
三、献花	59	第三节 舞会礼仪	87
四、介绍	59	一、舞场礼仪	87
五、陪车	59	二、舞池风度	88
六、对一般客人的迎接	59	三、邀舞及婉拒	89
七、迎送工作中的几项具体事务	59	四、舞会主人	89
第三节 接待礼仪	60	第九章 通讯礼仪	92
一、接待礼仪的要求	60	第一节 电话礼仪	92
二、接待时应注意的环节	60	一、电话的基本礼仪	92
第六章 馈赠礼仪	62	二、接电话礼仪	94
第一节 馈赠概述	62	三、打电话礼仪	94
一、馈赠	62	四、电话禁忌用语	95
二、馈赠的目的	62	第二节 传真礼仪	95

一、传真概述	95	二、说服的技巧	116
二、传真礼仪概述	96	三、示范	117
第三节 电子邮件礼仪	97	四、推销工具	118
一、电子邮件	97	第十二章 谈判礼仪	122
二、电子邮件礼仪概述	97	第一节 谈判概述	122
第十章 演讲礼仪	99	一、谈判	122
第一节 演讲概述	99	二、谈判的特点	122
一、演讲	99	三、谈判的原则	123
二、演讲的历史沿革	99	四、谈判的步骤	123
第二节 即席演讲	100	第二节 谈判前的准备	124
一、即席演讲概述	100	一、谈判的目标	124
二、欢迎时演讲	101	二、谈判环境的调查	125
三、欢送时演讲	102	三、谈判内容的调查	126
四、祝贺时演讲	103	四、谈判对手的调查	127
五、答谢时演讲	103	五、商务谈判时间的选择	128
第三节 演讲礼仪	104	六、商务谈判地点的选择	128
一、演讲礼仪七步曲	104	第三节 谈判技巧及策略	130
二、演讲者形象礼仪	105	一、谈判的技巧	130
第四节 演讲的技巧	106	二、谈判的策略	131
一、善用空间的演讲	106	第十三章 宗教礼仪	141
二、演讲时的视线	106	第一节 宗教概述	141
三、演讲时的脸部表情	106	一、宗教的本质	141
四、如何设置演讲的“兴奋点”	106	二、我国的宗教政策	141
第十一章 推销礼仪	110	第二节 基督教	142
第一节 推销概述	110	一、基督教概况	142
一、推销	110	二、基督教主要节日	142
二、推销的原则	111	三、基督教礼仪	143
第二节 推销技巧	111	第三节 佛教	144
一、“上门推销”前的准备	112	一、佛教概况	144
二、上门拜访与洽谈	113	二、佛教的礼仪习俗	145
三、电话推销技巧	113	第四节 伊斯兰教	146
第三节 成为成功推销员的方法	114	一、伊斯兰教概况	146
第四节 推销商品成功的关键	116	二、伊斯兰教礼仪	146
一、说服	116		

第一章 礼仪概述



- 礼仪的概念
- 礼仪的原则
- 礼仪的要求
- 礼仪的内在精神
- 礼仪的表现形式

同学们,在以往的教育中,父母和老师常常教育我们要讲文明懂礼貌。将来我们步入社会,踏上工作岗位,更要掌握一些基本的礼节礼仪。中国是一个礼仪之邦,通过本书的学习,同学们会逐步了解到礼仪文化的博大精深。

第一节 礼仪的基本概念

一、礼仪的起源

关于礼仪起源的说法有很多。

有些思想家和哲学家认为礼仪起源于原始信仰,而人类最初的信仰大多以图腾为对象。一种图腾,通常代表一个部落或部族,它既是血缘古今相系的象征,也是维护部落整齐有序、团结和谐的神祇(qí),而这种图腾往往是人们的内心对现实世界的不理解而产生的恐惧或崇拜心理的具体反映。由于人类之初生产力水平低下,人们无法理解日月星辰的交替、风雨雷电的肆虐等自然现象。在他们看来,那是一种超自然的力量,而这种超自然的力量又是与生存休戚相关的;认为这是自然之外的某种神灵在左右,于是便转而它们膜拜起来。比如久旱思雨,他们想象“龙”主导风调雨顺,便祈求龙降雨水而膜拜龙等。久而久之,便产生崇拜的心理,祈祷神灵保佑平安、降福消灾。随着崇拜、祈祷名目的增多,便形成了许多礼仪,如祭天之礼仪、祭地之礼仪、祭祖之礼仪等。这种礼仪最明显地表现在古代婚姻仪式中必须拜天、拜地、拜父母。

荀子以“性恶论”来解释礼仪的起源。司马迁根据抽象的人性或人的自然本性,即“欲”来推究礼仪的起源。

历史唯物主义者则认为,礼仪是社会历史的产物,是人类脱离动物界并组成人类社会以后,在长期的人类

古者圣王以人性恶,以为偏险而不正,悖乱而不治,是以为之起礼仪,制法度,以饰人之性情而正之,以扰化人亡情性而导之也,始皆出于治,合于道者也。——荀子

社会实践中逐步形成的。礼仪体现的是人与人之间的关系,只有在社会中,才发生人与人之间的关系,且只有当人脱离动物并意识到这种关系时,才会出现礼仪。

那种认为人类的礼仪是因为某些动物性的“欲”而产生的,这种说法是把人的本质降低到动物的水平,这当然是错误的。礼仪是个人与他人之间的关系的自觉认识和行为选择的结果,它只能在一定的社会交往关系中产生,并通过一定的社会交往关系表现出来。

因此,礼仪起源于最初的人类交往,是人与人之间相互交往的结果,是人类社会历史活动的产物。

那么什么是礼仪呢?礼仪和礼节、礼貌是一回事吗?这是大家学习本课程应当首先要明确的问题。

礼由人起。人生有欲,欲而不得则不能无忿,忿而无度量则争,争则乱,先王恶其乱,故制礼仪以养人之欲,给人之求,使欲不穷于物,物不屈于欲,二者相待而长,是礼之所起也。

——司马迁

二、礼仪的概念

礼仪是礼和仪的综合。礼是表示敬意的通称,为表示敬意而隆重举行的仪式,叫做礼仪。换句话说,礼仪是指一个人、一个家庭、一个团体、一个行业、一个部门、一个民族乃至一个国家,在其内部和在其与外界进行各种交往活动时,必须遵循的道德行为规范和准则。礼仪的本质就是通过一些规范化的行为来表示人际间的相互敬重、友善和体谅。

在日常生活中,人们常常使用礼貌、礼节、礼仪三个词。譬如,做家长的经常教育子女要有礼貌,要注意礼节,要懂得礼仪。显然,这是三个同义词。但仔细琢磨体味一下,礼貌、礼节、礼仪是既紧密相关又不尽相同的三个概念。

简单地说,礼貌是人们言语动作谦虚恭敬的表现;礼节是人们表示尊敬、祝颂、哀悼之类的各种惯用形式;礼仪则是体现礼节的仪式。虽然三者都与礼分不开,但是,礼貌多指个人的言语行为,而礼节、礼仪更多的是社会习俗的反映。人们可以说“懂礼貌”、“懂礼节”、“懂礼仪”,也可以说“知道礼貌”、“知道礼节”、“知道礼仪”,还可以说“注意礼貌”、“注意礼节”、“注意礼仪”。但是,人们经常说“有礼貌”或“没有礼貌”,而很少说:“有礼节”或“没有礼节”、“有礼仪”或“没有礼仪”;只能说“举行礼仪”,而不能说“举行礼貌”或“举行礼节”。由此可见,礼貌、礼节、礼仪既有共性,又有差异。

三、礼仪的作用

中国是一个文明古国,礼仪文化源远流长,素有“礼仪之邦”的美称。早在两千多年以前,先人们就对礼仪的作用做过许多重要的论述。孔子认为,礼是治国安邦的基础,“不学礼,无以立。”“能以礼让为国乎,何有?不能以礼让为国,如礼何?”荀子把礼与法相提并论,“礼仪者,治之始也。”“礼仪制而制法度。”管子则把礼仪视为立国的精神之本,曾经指出:“礼仪廉耻,国之四维,四维不张,国乃灭亡。”这些精辟的论述把礼仪的重要作用揭示得淋漓尽致。

在现代社会,虽然一个国家、一个民族的综合国力所包含的内容十分广泛,但在评价一个国家、一个民族时,通常是从这个国家、这个民族的人们的言行举止、文明习惯所体现的公民素质与精神面貌入手的。因为,从国家和民族的角度讲,礼仪是一个国家、一个民族社会风貌、道德水准、文明程度、文化特色、公民素质的重要标志。从公民个体的角度来说,礼仪是一个人思想觉悟、道德修养、精神面貌和文化教养的综合反映。通过一个人在社会生活中对礼仪运用的程度,可以知道其教养的高低、文明的程度和道德的水准。

第二节 公关礼仪概述

一、公关礼仪的概念及特征

公关礼仪是礼仪的一个重要分支,主要指在公共关系中应遵守的礼仪规范。

由于公关的对象众多,每个从事公关实际工作和教育工作的人的观察角度不同,所以人们对公关的看法五花八门、不可胜数,对公关下的定义也不计其数。目前公关界为人们所正式引用的定义就高达十几种。但是,不管人们观察的角度怎样,公关的本质是特定的,即在卓越的内部管理、良好沟通的基础上,以真情和公众建立双向沟通,树立良好的形象,获得理解与信任,促进目标的实现。

公关礼仪有它自身的特征,与一般的礼仪区别如下:

(1) 一般的礼仪注重体现自身的修养、素质,而公关礼仪更注重宣传性、影响性。

(2) 一般的礼仪注重继承性,而公关礼仪更注重时代的发展性,用最能打动人心的方式开展使人接受的礼仪活动是紧跟时代需要而变化发展的。

(3) 一般礼仪的主要目的在于塑造自身形象,而公关礼仪的主要目的在于树立良好的组织形象。例如在摩纳哥,长城大饭店公关经理穿一袭翠绿锦缎旗袍搞礼仪接待,袅袅婷婷、楚楚动人,树立了长城大饭店的形象,从而也树立了中国的形象。

(4) 一般礼仪具有民族性,而公关礼仪除了民族性外,还具有国际性。和其他民族交往,就要了解他们的民族生活习惯,以利于共同发展。



—— 案 例 ——

印度一位高官应温莎公爵的邀请与官员们共进晚餐。

根据西餐礼节,应该使用刀叉进食。但在印度有用手抓食的习惯。于是,那位印度高官很自然地用手抓起一块肉大吃起来。

在场的官员都大惊失色,皱起眉头,窃窃私语。温莎公爵却不慌不忙,也用手抓起一块肉吃起来。官员们见此情景,也都急忙用手抓食起来。

温莎公爵为了不让对方尴尬,随机应变,打破礼节,维护了对方的尊严,这才是真正的礼仪。

二、公关礼仪的基本原则

1. 注重社交形象的原则

社交形象直接影响到社交礼仪的成功与否,而讲究礼仪也有助于塑造良好的个人形象。在社会交往中,人的仪表、服饰、言谈、举止等在很大程度上反映了一个人的礼貌修养与气质,是树立自我形象的第一因素。人的“第一印象”在社交中具有极其重要的作用,因此,得体的穿着、整洁的仪表、文雅的举止、风趣的谈吐、高贵的气质,都会让你获得意想不到的惊喜。

2. 宽容为怀的原则

在人与人的社会交往中,由于立场、观点、思想方法及其他方面的原因,会出现这样那样的不尽如人意的事情,其结果可能会造成心胸狭隘、嫉妒心强、猜疑心重的恶劣心态,这些都不利于开展礼仪工作。必须克服这种不健康的心态,强调心胸开阔、雍容大度、心平气和、谦逊自爱;多理解、少猜疑;多为他人着想,少为自己烦恼;真诚待人,从善如流。

3. 注重信用的原则

讲究信用历来是中华民族的传统美德。在人际交往中必须遵守信用。言必行,行必果,是交际过程中的一条基本原则。在交际活动中,要做到守时守约,说到做到;要讲究信誉,真实可靠;要言行一致,取信于人。

4. 注重技巧的原则

在社交中,无论是见面时的称呼、介绍,还是相互间的交谈等,都要遵循一定的礼节,恰到好处地营造出交际中友好、亲切、和谐的气氛。要做到不失礼节,必须顾及各种技巧、表现方式与表现手段。采取灵活多样、新鲜生动的交际方式和交际技巧,在社交中会达到事半功倍的效果。

三、公关礼仪的基本要求

1. 礼尚往来,重情轻礼

礼尚往来,既是人之常情,也是社交应酬的需要。逢年过节、婚丧嫁娶等,恰当地送些礼物,往往有助于联络感情、密切关系、加深友谊。但是,馈赠作为一种礼节,应该讲究一定的原则,应该体现出重情轻礼的信条。一般来说,注意了送礼的场合、时机及受礼人的爱好等,就会起到雪中送炭、锦上添花的作用;反之,即使你送了非常贵重的礼物,也有可能事与愿违,“赔了夫人又折兵”。

2. 遵时守约

快节奏的现代生活,使时间越来越显得珍贵。“时间就是金钱”,已成为大多数人的共识。因此,在社交活动中,遵守时间,按时赴约,就成为一项基本要求,失时、失约就成了严重的失礼行为。如的确因故迟到、失约,则事后要详细说明并郑重道歉,以挽回不良后果与影响。

3. 尊老敬贤,积极参与

尊老敬贤是中华民族的传统美德,要在社交活动中对老者、贤者给予一定的尊重与爱戴。同时,社交活动也应积极参与,力争主动,使社会中人与人之间加强联系与交往。各个阶层的人都要抱着积极向上的态度,主动地投入到社会活动中,这样既可以获得各种信息,增强社交的适应性,又能为社会的发展施展自己的才华。

4. 用词委婉,待人谦逊

社交中的语言交谈,是交流信息、加深了解、增进友谊的基本手段之一,成功的交际往往有赖于成功的交谈,而成功的交谈则又取决于用词的态度。在正常的社交中,应做到用词委婉、意蕴含蓄,以便能言简意赅,为对方所接受。同时,待人要真诚、谦逊、热情,不矫揉造作、孤芳自赏,这样就能获得别人的尊重与信任。

四、公关礼仪的分类

1. 语言类礼仪

(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、朴实、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) 口头类。通过口头语言的方式表达的礼仪,即以谈话的方式表示礼节。表达要注意时间、地点和对象。

(3) 书面类。通过书面语的方式表达的礼仪,用于非面对面时的人际交往。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。这种方式有两大特点:一是礼节性;二是规范性。

2. 肢体类礼仪

(1) 表情类。通过人脸部各种各样的表情来传递的礼仪,人的脸部是人世间表情最丰富的一道风景线,包括眼、眉、嘴、鼻、颜面肌肉的各种变化以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”就像灵魂的一面镜子,通过它可以观察到对方是否喜欢你、支持你。深沉的注视表示崇敬,横眉冷眼指对仇敌,眉来眼去则指情人之间暗送秋波。

(2) 动作类。通过人的各种身体动作传达礼仪。人的身体动作非常多,有手语、肩语、腿语、腰语、足语等。其中手语是语义最丰富的动作语言,如用大拇指表示赞扬;伸出小拇指则表示鄙视;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. 饰物类礼仪

饰物类礼仪是通过服饰、物品等符号表达一定的思想和情感意义的礼仪行为。首先,服饰和物品昭示着社会风尚;其次,服饰和物品是情感的象征;再次,服饰和物品是美的演绎。

五、加强礼仪修养的意义

礼仪作为一种行为准则或规范,一经产生,便具有其自身的功能,可以用来指导人们的一言一行。同时,礼仪的功能发挥又不可能是凭空的,它必须借助于现实的社交活动,并且要以遵循礼仪的基本原则为前提。因此,作为一个生活在现代文明社会的人,加强现代社交礼仪的修养不仅是重要的,而且是必需的,否则就不能以良好的形象立足于社会之中。总体来讲,加强现代社交礼仪修养有下面几项重要意义:

1. 有利于人们恪守社会行为规范

礼仪从古至今都是衡量一个人文明程度的准绳。在社交中,人们相互鞠躬、握手、拥抱等,不仅是对交往对象表示善意和尊重的一种形式,而且还反映着一个人的精神面貌、道德情操、气质修养,以及处理问题的应变能力。在社交场合,人们按规定的要求进行交往,有助于相互间的沟通并达成共识。礼仪作为一种共同遵守的行为规范,还执行着对人际关系的整合和疏导功能,如守时守约、尊老爱幼等。礼仪潜移默化地熏陶着人们的心灵,使人们在社会生活中事事处处注意自己的言行,养成良好的文明习惯,彬彬有礼,努力成为一个受欢迎的人。礼仪同时还要求人们按照社会公认的行为模式去生活,去交往;要求人们非礼勿视,非礼勿行,造就和谐的人际关系。在这里,礼仪起着“润滑剂”的作用。

礼仪为什么能够规范人们的社交行为,人们又为什么要遵循对自身具有很强约束力的礼仪规范呢?从根本上说,这是由人的本质和人的需要决定的。

人之所以成为人并区别于一般动物,是因为人具有社会性。人们的社会生活是多方面的,涉及的社会关系也是极其复杂的,如生产关系、阶级关系、党派关系、民族关系、家庭关系和朋友关系等,这些关

人的本质并不是单个人所具有的抽象物,在其现实性上,它是一切社会关系的总和。

——马克思

系涉及政治、经济、文化、法律、道德、宗教等各个领域,这一切便构成了社会关系的总和。无论是何种社会关系,都必须通过社会交往才能表现出来,也就是说,人们的社会活动要达到预期的目的,就需要与他人配合,需要彼此间以礼相待,否则,他人就有可能产生消极、抗拒的心理和行为。正因为如此,人们在实践活动中逐渐意识到,要表现自己的本质,要实现自己的某些愿望,就需要在社会交往中遵循一定的规范、准则。

2. 有利于塑造良好的社会形象

“形象”一词的本意,是指人或物的外观或形体,在社交中专指参与交往的主体、客体双方在对方心目中形成的综合化、系统化的印象。在社会交往中,交往者的自身形象是十分重要的,形象的好坏,直接影响着交往双方关系的融洽和交际的成败。

“印象”实质上是指人们的主观对客观形象的反映。在社交活动中,对人的印象的形成是一个特殊的社会知觉过程。他人通常是以某种打扮、以具有某种特征的容貌和声音和以一定姿态进行某种行为的存在而出现的。人们最初的认识是通过五官接受的形态、色彩、动作、声音、气味等感性特征而得到的,这便是知觉的过程。对人的印象形成首先就是从这类知觉开始的。

3. 有利于建设社会主义精神文明

建设社会主义精神文明,是社会主义现代化事业不可缺少的重要内容,是需要全体社会成员参与的极其宏伟的系统工程。它的根本任务之一就是要培养有理想、有道德、讲文明、守纪律的社会主义新人,恢复和发扬良好的社会风气。

古往今来,在社会生活中,人们常把礼仪看成一个国家、一个民族文明程度的重要标志,看成一个人道德水准高低、有无教养的尺度。中华民族作为具有悠久历史和优秀文化的伟大民族,有着极其浓厚的礼仪文化底蕴。我们建设社会主义的精神文明,不能割断历史,对民族传统文化要取其精华,弃其糟粕,并结合时代的特点加以发展,创造出符合当代需要的礼仪文化,以提高全民族的文明程度,促进社会的和谐发展。

4. 有利于中国人树立国际形象、增强民族自信心

随着改革开放的深入,尤其是我国加入 WTO 以后,我们与世界各国的交流无论是深度还是广度都是前所未有的,礼仪也面临着与世界接轨的问题。在对外交往中讲究礼仪,可以展示中国人民的精神风貌,加深与世界各国人民的友谊和交流,提高我国的国际地位和声望。当然,我们要在继承和发扬本民族优秀礼仪文化的基础上,广泛吸收世界各国的优秀礼仪文化,洋为中用,融会贯通,逐步形成一套与世界礼仪接轨的现代礼仪,以促进与世界各国人民的友好往来,让中国更好地了解世界,也让世界更好地了解中国。

第三节 公关礼仪的内在精神和表现形式

一、公关礼仪的内在精神

内在精神是一个抽象的概念,是一个人心情、感情、性格、脾气、看法、想法的综合体现。

礼仪与道德的关系是极为密切的。礼仪本身是一种既具有内在道德要求,又具有外在表现形式的行为规范。它通过谦恭的态度、文明礼貌的语言、优雅得体的举止等方面表现出来,是人的内在文化修养、道德品质、精神气质和思想境界的反映。没有内在

美是一种善。

——亚里士多德

善在美后面,是美的本质。

——普罗提诺

的修养,外在的形式就失去了根基。



—— 案 例 ——

新加坡在 20 世纪 70 年代后期,伴随经济的飞速发展,道德出现危机,李光耀总理及时提出,要把国家建设成为一个“富而有礼”的国家。80 年代初,又进一步把“仁、智、勇、义、礼、信”确定为中学《儒家伦理》课的重要内容,把“忠、孝、仁、爱、礼、义、廉、耻”作为政府必须贯彻的“治国之纲”。90 年代新加坡政府又发表了《共同价值观白皮书》,进一步提出树立“敬业乐群、勤劳进取、廉洁奉公、讲求效率”的新加坡精神。

二、我国的礼仪教育

礼仪的精髓是对他人的尊重和对自我的自重的有机统一。礼仪对个人行为的基本要求是,举止不出格,谈吐不失礼,交往不失态。因此,礼仪不仅可以使人充满自信,胸有成竹,表现出良好的道德修养和精神气质,而且可以通过优美的仪表、典雅的举止、得体的谈吐、翩翩的风度,更好地把对他人的尊重、敬佩、友好与善意表达出来,增进人与人之间的了解与信任,造就和谐、融洽的人际关系。

随着教学改革的不断深入,在一些学校里,礼仪课已经作为选修课面向学生开设,并把它提升到实施素质教育的高度逐步完善。从最基本的礼仪规范到怎样通过得体的仪表、姿态、语言、行为把学生应该具有的道德品质、精神风貌表现出来,都是学校礼仪教育的内容。学生们学到的也不仅仅是待人接物、衣着打扮、言谈举止的一般礼仪形式和操作技巧,而且是做人的道理、精神品位的提升和人格的完善。教育的本质就是培养人。礼仪这种行为规范内外统一的特性,能够使学生在学的过程中,把陶冶情操与养成良好行为习惯有机地结合起来,成为内在修养良好、外在形象优雅的一代新人。这与党和国家对人才培养的“四有新人”目标和质量要求是完全一致的。

教育是什么意思呢?就是影响学生们的心理和道德面貌,要在整整十年的学习期间内从一定方向上影响学生,也就是说要把学生造就成人。

——加里宁

三、公关礼仪的表现形式

1. 个人礼仪

个人礼仪是社会个体的行为规范与待人处事的准则,是个人仪表、仪容、言谈、举止、服饰等方面的有关规定。个人礼仪以个体为支点,以修养为基础,以尊敬为原则,以维护社会文明为目标和基本尺度。

2. 家庭礼仪

礼仪在家庭及亲友交往范围内的表现是家庭礼仪,包括家庭称谓、问候、祝贺与庆贺、赠送、家宴及家庭应酬等。

3. 公务礼仪

公务礼仪是人们在公务活动过程中所应遵循的礼仪规范,它存在着自身的特殊性。在礼仪

的一般原则指导下,把握公务活动过程中特殊的礼仪规范,可以提高公务活动的效率。公务礼仪通常包括工作礼仪、会议礼仪、公文礼仪、公务迎送礼仪、颁奖礼仪等。

4. 社交礼仪

从家庭走向社会,进行社会交往,是礼仪行为向大社会的拓展。社交礼仪通常包括见面与介绍的礼仪、拜访与接待的礼仪、交谈与交往的礼仪、宴请与馈赠的礼仪、舞会与沙龙的礼仪以及社交禁忌等。

5. 商务礼仪

商务礼仪与一般的人际交往礼仪不同,它体现在商务活动的各个环节之中。对于商业企业来说,从商品采购到销售,再到售后服务等,每一个环节都与本企业的形象息息相关。因此,商业企业及其每一个成员,如果能够时时按照商务礼仪的要求去开展工作,则对塑造商业企业的良好形象、促进商品销售,将会起到极其重要的作用。商务礼仪主要包括柜台待客礼仪、商业洽谈礼仪、推销礼仪、商业礼仪、签字礼仪等。

6. 习俗礼仪

不同的国家、不同的民族存在着不同的风俗习惯,充分了解这些风俗习惯,并在社交中自觉尊重这些风俗习惯,有助于促进交往的成功。习俗礼仪的内容主要包括日常生活礼仪、岁时节日礼仪、人生礼仪(如婚嫁礼仪和丧葬礼仪)等。

7. 宗教礼仪

宗教礼仪是宗教活动的重要组成部分,是宗教信徒在长期活动中形成的体现宗教内容的行为规范和习俗。不同的宗教有着不同的礼仪形式。

8. 礼仪文书

礼仪文书是人们在日常交往过程中,用书信和其他文字方式表达情感的礼仪形式。通过礼仪文书,可以达到彼此交流思想、互通信息、加深友谊的目的。常用的礼仪文书有:礼仪书信(如邀请信、贺信、感谢信等)、礼仪电报、请柬、名片、贺年卡、题词、讣告、唁电、碑文等。

9. 服务礼仪

服务礼仪是指服务行业的从业人员,在自己的工作岗位上,向服务对象提供服务时所应遵守的礼仪规范。服务礼仪主要以服务人员的仪容规范、仪态规范、服饰规范、语言规范和岗位规范为基本内容。在具体操作中,服务礼仪有着较为完整且详细的规定和特殊要求。

10. 涉外礼仪

涉外礼仪通常被称为国际礼仪,是指在国际交往中,与外国人打交道时应遵守的礼仪。其基本内容是国际交往惯例,即国际通则。

四、公关礼仪的表现途径

1. 表情

表情就是心灵的一面镜子。当我们初次和别人接触时,首先会根据其外表对他进行判断。外表中,首先被注意到的就是脸,也就是表情。表情往往会在无意中流露出人当时的真实情感。有时,即使不听对方说什么,只要注意观察他的表情,就能读懂他的内心世界,如害羞的表情、为难的表情、瞬间的悸动、高兴时灿烂的笑脸等。在各种表情中,微笑是最动人的。微笑比任何语言都能更清楚地传达出一个信号:“我对你没有敌意”,“我已经接纳了你”。如果你是一位接待员,来访客人见到你问候时真诚的微笑,也一定会顿感轻松,你也会因自身的人格魅力受到大家的喜爱。



2. 态度

所谓态度,是指人对某种事物怀有的带有倾向性的感情,一般包括人的动作、状态、体势等。如果说某人工作态度好不好,往往是通过观察他的工作方式和行动来判断的。每个人对工作的热情、对周围人的想法都能通过平时的工作态度、出勤情况、对领导的态度、对客人鞠躬的方式、递名片的方式等细小的动作体现出来。这些在社会生活中是非常重要的,真正领悟了公关礼仪的人,态度中自然就能体现出对别人的体贴和照顾,也自然会得到对方的感激和尊重。

3. 语调

所谓语调,是指话音的节奏、高低、快慢等。用文字描绘语调是非常困难的,因为即使是同样的一句话,语调不同,听上去表达的意思也可能完全不一样。根据说话人心境的变化,语调也随之在变化着。比如,领导请客,吃到一半问你:“好吃吗?”即使心里想着“真不怎么样”,你嘴上一般也会回答:“好吃。”但如果不是发自内心的,语调就会不自觉地泄露自己的心里话,说成了:“嗯,还行,挺好吃的。”人们很容易在这类情况下说假话(当然并不是提倡说谎),但是千万要记住,你的语调很可能会“出卖”你。

4. 语言

语言就是把自己内心所想的表达出来,自然也能体现出一个人的真实面貌。如果一个人语言冷淡,往往自命清高、蔑视他人;而如果一个人温柔善良,也能够通过语言反映出来。

时间、地点、场合、说话对象和内容等条件的不同,说话方式也应当不一样。比如对上级、客人或年长的人说话就应该使用规范的敬语,如果用得不恰当,即使意思表达清楚了,也会给对方留下不好的印象,这就是不懂语言礼仪的后果。有些人认为朋友之间都很熟悉,说话粗鲁一点、随便一点也没有关系,其实这样无意间就会伤害了对方的感情。总之,随时都要注意自己的说话方式和对语言的运用。



—— 案 例 ——

巧对美国记者提问

周恩来总理是一位杰出的政治家、外交家,是中国共产党的重要领导人。他在北伐战争、南昌起义、遵义会议、万里长征、西安事变、重庆谈判,以及中华人民共和国的创建等一系列重大历史事件中都发挥了重要的作用。他是新中国的首任总理兼外交部长,具有高超的外交艺术和人格魅力。他在外交场合的每一次出现,都会给爱好和平的人们带来希望,是成功和胜利的象征。

谈到周总理的外交技巧有好几个小故事。解放初期,在一次记者招待会上。有一位不怀好意的外国记者问周总理:“中国现在还有没有娼妓?”面对这个挑衅性的提问,周总理沉稳地说:“有,在台湾。”仅仅四个字的回答,既客观又有力,令当时中外记者佩服得五体投地。

还有一次,一个美国记者在采访周总理时在他的办公桌上发现了一支美国产的派克笔,于是便用讽刺的口吻说:“请问总理阁下,你作为一个大国总理,为什么还要用我们美国生产的钢笔?”周总理风趣地说:“谈起这支笔,话就长了,这是一位朝鲜朋友的战利品,是他作为礼物送给我的,我觉得这礼物也的确很有意义,就收下了。”这位美国记