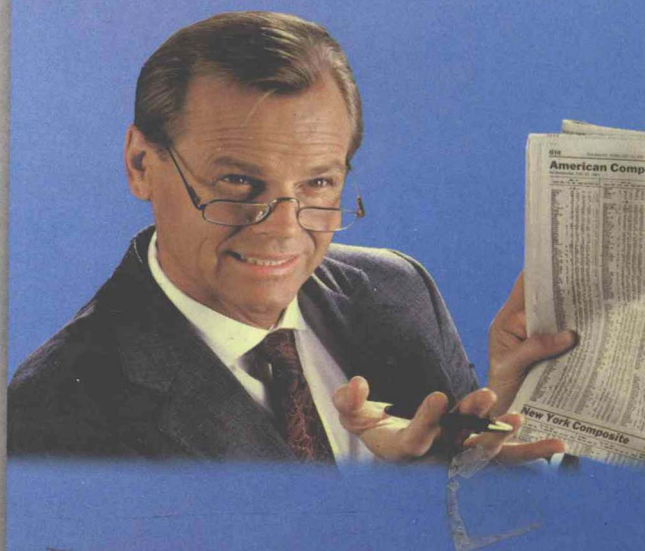


公关礼仪学

王泽应 李培超 胡建新 编著
中南工业大学出版社

GONGGUAN LIXUE



湖南省公共关系专业自学考试系列教材

公 关 礼 仪 学

王泽应 李培超 胡建新 编著

中南工业大学出版社

公关礼仪学

王泽应 李培超 胡建新 编著

责任编辑：何彩章

*

中南工业大学出版社出版发行

长沙市华中印刷厂印装

湖南省新华书店经销

*

开本：850×1168 1/32 印张：14.0625 字数：337千字

2001年第1版第3次印刷

印数：9200—9500

*

ISBN 7-81061-132-1/G·020

定价：18.00元

本书如有印装质量问题，请直接与承印厂家调换

厂址：湖南长沙 邮编：410001

目 录

第一章 绪 论	(1)
第一节 礼仪概说	(2)
一、礼、礼貌、礼节	(2)
二、礼仪的涵义与特征	(8)
三、礼仪的功能与作用	(14)
第二节 公关礼仪	(19)
一、公关礼仪的涵义	(20)
二、公关礼仪的特征	(21)
三、公关礼仪的作用	(23)
第三节 公关礼仪学	(24)
一、公关礼仪学的研究对象	(24)
二、公关礼仪学与其他学科的关系	(26)
三、研究公关礼仪学的意义与方法	(28)
第二章 源远流长的礼仪文化	(31)
第一节 中国礼仪文化发展概述	(31)
一、中国古代礼仪的萌生与孕育	(32)
二、周公制礼与春秋战国时期人文礼仪的形成	(34)
三、秦汉以后礼仪的演变发展	(42)
第二节 西方礼仪文化的发展演变	(48)
一、古希腊罗马时期的礼仪文化	(48)

二、欧洲中世纪基督教宗教礼仪·····	(56)
三、欧洲近代人文交际礼仪·····	(59)
第三节 佛教、伊斯兰教礼仪概述·····	(62)
一、佛教礼仪思想与规范·····	(63)
二、伊斯兰教礼仪思想与规范·····	(66)
第三章 公关礼仪的起源、本质及基本原则 ·····	(70)
第一节 公关礼仪的起源与本质·····	(70)
一、公关礼仪的起源·····	(70)
二、公关礼仪的本质·····	(75)
第二节 公关礼仪的基本原则·····	(77)
一、尊重原则·····	(78)
二、诚信原则·····	(81)
三、宽容原则·····	(85)
四、平等原则·····	(88)
第四章 人际交往的礼仪 ·····	(92)
第一节 见面礼仪·····	(92)
一、握手礼与致意礼·····	(92)
二、拥抱礼与亲吻礼·····	(96)
三、鞠躬礼与拱手礼·····	(98)
四、介绍与称呼·····	(100)
第二节 访送礼仪·····	(111)
一、拜访礼仪·····	(111)
二、迎访礼仪·····	(116)
三、问候与探望·····	(119)
第三节 赠送礼仪·····	(122)
一、赠受礼品的原则·····	(122)
二、赠受礼品的类型及表达方式·····	(125)

三、赠礼者与受礼者的礼仪	(126)
第五章 公关交谈礼仪	(129)
第一节 寒暄与敬语	(129)
一、寒暄的类型及其要求	(130)
二、敬语的类型与表达	(132)
第二节 对话与会话	(134)
一、召集与引入主题	(134)
二、提问与回答	(136)
三、插话与呼应	(139)
第三节 泛听与聆听	(142)
一、倾听的公关效应	(142)
二、泛听的场合技巧	(143)
三、聆听的神情与态度	(145)
第四节 拒绝与反驳	(147)
一、拒绝的礼仪	(147)
二、批评用语的选择	(149)
三、反驳的礼仪要求	(151)
第六章 公关书面语礼仪	(155)
第一节 书信礼仪	(155)
一、一般书信	(156)
二、事务书信	(160)
三、专用书信	(162)
第二节 公关广告语礼仪	(172)
一、公关广告的类型	(172)
二、公关广告的文字写作	(174)
三、公关广告语言礼仪的要求	(177)
第三节 公关新闻稿礼仪	(180)

一、公关通讯稿的语言礼仪	(181)
二、公关消息稿撰写的礼仪要求	(183)
三、公关评论稿的写作技巧	(184)
第四节 公关柬贴礼仪	(186)
一、请柬礼仪	(186)
二、聘书礼仪	(187)
三、邀请书礼仪	(188)
第七章 公关体态语礼仪	(190)
第一节 体态语概说	(190)
一、体态语的含义和分类	(190)
二、体态语的特点	(192)
三、体态语的功能	(194)
第二节 表情语礼仪	(196)
一、目光语的正确使用	(196)
二、学会微笑	(199)
第三节 动作语礼仪	(202)
一、手势语的礼仪要求	(202)
二、体姿语礼仪要求	(205)
第四节 空间语礼仪	(209)
一、距离的语言含义	(211)
二、位置的语言含义	(213)
三、空间处理的礼仪要求	(215)
第八章 公关饮食礼仪	(219)
第一节 饮茶礼仪	(219)
一、饮茶风情源远流长	(219)
二、茶叶的选择与茶水的考究	(220)
三、早茶、午茶与晚茶	(227)

第二节 饮酒礼仪·····	(230)
一、酒的文化意蕴·····	(230)
二、品酒与敬酒·····	(232)
三、饮酒礼仪·····	(240)
第三节 饮食礼仪·····	(242)
一、主食·····	(243)
二、副食·····	(245)
三、用膳的礼仪·····	(251)
四、西餐中的禁忌·····	(258)
第四节 位次礼仪·····	(259)
一、桌次安排礼仪·····	(260)
二、席次的礼节·····	(262)
三、位次安排的礼仪·····	(265)
四、摆台礼仪·····	(266)
第九章 公关服饰礼仪·····	(272)
第一节 服饰的涵义及功能·····	(272)
一、服饰是一种文化·····	(272)
二、服饰与形象·····	(273)
三、服饰的功能·····	(275)
第二节 服饰的色彩与款式造型·····	(276)
一、色彩的象征意义·····	(276)
二、服饰配色的基本原理·····	(281)
三、服饰的款式·····	(283)
第三节 服饰穿戴的礼仪要求·····	(284)
一、遵循 TPO 的着装原则·····	(284)
二、注意服饰的和谐统一·····	(286)
三、服饰穿戴要注意场合·····	(292)

第四节 几种常用服饰的穿戴技巧.....	(294)
一、礼服与西装	(294)
二、旗袍与套裙	(298)
三、牛仔服与茄克	(301)
四、服饰打扮的基本礼仪	(303)
第十章 公关实务礼仪.....	(305)
第一节 接待服务礼仪.....	(305)
一、迎来送往的礼仪	(305)
二、游览参观的礼仪	(309)
三、接待来电来访	(310)
第二节 推销促销礼仪.....	(314)
一、人员推销礼仪	(314)
二、非人员推销礼仪	(319)
第三节 谈判签约礼仪.....	(321)
一、公关谈判礼仪	(322)
二、签约或签字礼仪	(326)
第四节 庆典会务礼仪.....	(328)
一、庆典礼仪	(328)
二、会务礼仪	(332)
第十一章 公关习俗礼仪.....	(335)
第一节 节日礼仪.....	(335)
一、中国民间节日	(336)
二、世界主要节日	(341)
三、中外官方节日	(348)
第二节 人生礼俗.....	(351)
一、生辰礼俗	(351)
二、成年礼俗	(353)

三、婚嫁礼俗	(354)
四、丧葬礼俗	(357)
第三节 民族禁忌	(359)
一、数字与颜色	(359)
二、送礼与吃穿	(361)
三、触摸与行为	(363)
第十二章 公关礼仪教育与修养	(368)
第一节 公关礼仪教育	(368)
一、礼仪教育的重大意义	(369)
二、礼仪教育的主要内容	(374)
三、礼仪教育的手段方法	(376)
第二节 公共关系礼仪修养	(378)
一、礼仪修养与道德修养	(378)
二、礼仪修养与自我完善	(382)
三、礼仪修养与组织形象	(386)
第三节 公关礼仪的发展趋势	(389)
一、礼仪与人的现代化	(389)
二、公关礼仪与社会组织的现代化	(391)
三、公关礼仪的前景与未来	(392)
附 录	(395)
后 记	(438)

第一章 绪 论

公共关系的成功开展和合意化实现,离不开公共关系礼仪的讲求和培育。从某种意义上讲,良好而得体的公共关系礼仪,不仅是公共关系人员素质的重要表现,而且也是组织形象的有机构成;不仅是从事公共关系活动的必然要求,而且本身即是公共关系实务的一部分。历史的发展进入当代,形象即是一种宝贵的财富,礼仪更兼具资源、资产和资本的属性。讲求和注重礼仪既为人类文明发展的趋势之使然,亦为经济建设、政治建设和文化建设所必需。公共关系礼仪是传统人际礼仪在当代公共关系活动中的崭新发展,是当代社会礼仪最为重要也最具发展前景的组成部分,集人群礼仪和人际礼仪优秀成果于一身。以公共关系礼仪为研究对象的公共关系礼仪学,更是一门向世人展示青春、美丽、希望、风度与活力的朝阳学科,犹如一轮喷薄而出的太阳将满身的霞光撒向环宇的每一个组织,使每一个人都沐浴在它那人清新又催人奋进的晨光之中。

因此,学习和了解公共关系礼仪学,就远远超越了公共关系从业人员“独善其身”的层面,具有了社会大众寻常生活的普遍意义。也就是说,你可以不从事专门的公共关系工作,但你不能不懂现代公共关系礼仪。须知,当你成为公共关系的公众,面对训练有素的公共关系从业人员良好的礼仪风范时,难道能不讲求起码的应对之道吗?难道能不感受到礼仪的力量和影响吗?难道不产生一种

“虽不能至然心向往之”的价值倾向吗？何况，我们是生活在一个“礼尚往来”的文明国度，早就熟知“来而不往，非礼也”的古训。儒家孔孟强调“不学礼，无以立”，并没有完全离我们远去。当代精神文明建设和培育四有新人也无不内含和包孕有学习和讲求公关礼仪的要求。

第一节 礼仪概说

礼仪是人类文明和社会进步的重要标志，是现代人必须具备的基本素质，也是现代社会交往、商务活动和治学从政等各项事业成功的必备条件。那么什么是礼仪？它的本质、特征及属性又是什么？这是我们首先必须弄清的问题。

一、礼、礼貌、礼节

礼仪与礼、礼貌、礼节有着密切的关系，了解礼、礼貌、礼节的涵义，是完整而准确地把握礼仪的概念及其本质属性的前提。

1、礼

礼，在中国伦理思想史上是一个十分重要的道德范畴和伦理概念，其涵义较为复杂，思想家们对之作出了许多种不同的解释。就字体而论，有人说是象形字，有人说是会意字。据许慎《说文解字》卷一说，“礼，履也。所以事神致福也。从示，从豊，豊亦声。”礼字是由豊字孳乳出来的会意兼形声字。“豊，行礼之器也。从豆，象形。……读与礼同”。近代国学大师王国维考证，“礼，象二玉在器之形。古者行礼以玉，故《说文》曰‘豊，行礼之器’，其说古矣。惟许君不知慧字即珎字，故但以‘从豆，象形’解之，实则豊从珎在口中，从豆，乃会意字而非象形字也。盛玉以奉神人之器，谓之醴若豊，推之而奉神人之酒醴亦谓之醴，又推之而奉神人之事

通谓之礼。”^① 王国维的考证颇有道理。“礼”在甲骨文中为“𡇗”即“豊”。豊是什么？即珪、凵、豆三种器物的结合。珪，据说是一条一条的玉石；凵，就是盛有玉石的盆子。把一条一条的玉石放在盆子里，即成𡇗的样子，也就是盛了玉石的盆子的样子。豆，就是放盆子的架子。盛有玉石的盆子放在架子上，即成豊。拿装有玉石的盆子去敬奉神灵，即是礼。由此可见，礼的最初含义即是供神的仪式，或者说礼起源于祭祀神灵以求致福的活动。中国古代五经之一的《礼记》曾对礼的起源和发展作出极简括的描述：“夫礼之初，始诸饮食，其燔黍捭豚，污尊而檐饮，蕢浮而土鼓，犹若可以致其敬于鬼神。”^② 这段话的大意是说，远古时代人们把黍米和猪肉放在滚烫的石上烤炙而食，在地上凿坑作为酒樽用手掏捧而饮，并且用茅草茎捆扎成鼓槌敲击土鼓，以表示对鬼神的祭祀。这就是远古时代拜神灵的礼仪，也即是礼的开始。

后来，礼逐渐演变为一整套祭祀天地鬼神和祖先的政治制度和文物典章制度，尤指为表示敬意或隆重举行的祈福求福活动。

郭沫若在《十批判书·孔墨的批判》中认为，“礼之起，起于祀神，其后扩展为对人，而其后扩展为吉、凶、军、宾、嘉等多种仪制”。事实上，夏朝有夏礼，商朝有商礼（亦称殷礼），周朝有周礼。孔子曾称周礼说：“周监于二代，郁郁乎文哉！吾从周。”^③ 说明周礼是很文明的。根据史籍来看，周礼是从衣饰、车马、食酒具、丧葬、舞乐及活动仪式各方面来区分尊卑等级、规定名分的。荀子说：“礼者，治辨之极也，强国之本也，威行之道也，功名之总也。王公由

① 王国维：《观堂集林》卷6：“释礼”。

② 《礼记·礼运》。

③ 《论语·八佾》。

之，所以得天下也；不由，所以损天下也。”^①又说：“礼也者，贵者敬焉，老者孝焉，长者弟焉，幼者慈焉，贱者惠焉。”^②秦汉以后，礼的范围逐渐缩小，典章文物制度日趋独立化为政治机制或政治管理体制的类别，礼由“法度之通名，大别则官制、刑法”或“治辨之极”，“强国之本”，“威行之道”，“功名之总”演变为人与人之间关系的接对应酬之道。发展到现代，礼主要是指人与人之间、人与社会集体之间、社会集体与社会集体之间表示互相尊重、敬意、友善和情感的行为规范、精神意识和仪式程序等的总和，是礼貌、礼节、礼仪、礼数等的辩证统一。

2、礼貌

礼貌是礼的重要表现，有广义与狭义两种含义。狭义的礼貌是特指人在与人相处时所表现出来的符合礼的要求的脸色容貌，常言道“进屋观脸色”即指此一含义。社会生活中的人们大都把和颜悦色、笑容满面、笑逐颜开等脸色视为在日常人际交往（不含悲哀吊唁之类的场合）中的礼貌，每一个人都会通过对他人察言观色来判断此人是否有礼貌。广义的礼貌是泛指人们在与人交往时所表现出来的合乎礼的规定和要求的音容笑貌、言行举止及其所显示出来的气度、形象和风范。礼貌的外部表现主要有两个方面，即举止行为文明和语言谈吐文明。它要求人们在与人交往时应注意自己的仪容、仪态，力求做到仪容整洁、自然，仪表合宜、大方，仪态得体、适中，给人留下美好而深刻的印象，还要求使用文明语言，说话和气，不讲粗话、脏话和痞话，注重言谈词语的选择、声音的讲究。

礼貌一词，就中国而言，最先出于《孟子·告子下》。陈子问孟

① 《荀子·议兵》。

② 《荀子·大略》。

子“古之君子何如则仕？”时，孟子答道：“所就三，所去三。迎之致敬以有礼，言将行其言也，则就之。礼貌未衰，言弗行也，则去之。其次，虽未行其言也，迎之致敬以有礼，则就之。礼貌衰，则去之。其下，朝不食，夕不食，饥饿不能出门户，君闻之，曰，吾大者不能行其道，又不能从其言也，使饥饿于我土地，吾耻之。周之，亦可受也，免死而已矣。”孟子在此讲的是君子关于做官的去就之道。说国君来迎接你，能尽恭敬之心，又有礼貌，言行一致，则可以去做官。如果国君对你的礼貌虽然还与从前一样未尚衰薄，但其言行不一致，就不能做官了。其次，虽然国君言行不一致，但还是能来迎接你，能尽恭敬之心，对你有礼貌，则可以去做官。如果礼貌衰薄了，那你就不能做官了。最差的，是你早晚都没有东西吃，饿得不能走出自己的住屋，国君知道了，便说“我上者不能实行他的学说，又不听从他的言论，使他在我国土上饿着肚皮，我引以为耻辱”。于是国君救济你，这也可以接受，只是免于死亡罢了。孟子在这里已经表达了礼貌的基本意思即待人时友好、恭敬的面色及其举止。

《礼记·表记》中说：“君子不失足于人，不失色于人，不失口于人。是故君子貌足多畏也，色足多惮也，言足多信也。”意即君子对自己的一言一行，一举一动，一颦一笑，都要做得无懈可击，没有不得体的地方。所以君子的仪表使人敬畏，神色使人警惧，言语使人相信。《礼记·玉藻》说：“凡行容惕惕，庙中齐齐，朝廷济济翔翔。君子之容舒迟，见所尊者齐苴。足容重，手容恭，目容端，口容止，声容静，头容直，气容肃，立容德，色容庄，坐如尸，燕居告温温。”一个真正有礼貌的人，平日在路上行走，神色从容自得，在宗庙中态度严肃，在朝廷上则会有威仪盛大的样子。这就是所谓的君子。君子的举止优雅而从容，面遇尊长会肃然起敬。举足庄重而不轻浮，抬手恭敬而不乱摇，目光端正而不斜视，说话面颊不要抽动，声

音语调温柔婉转,头部端正挺直,气色严肃大方,站立时中立不倚、俨然有德化之气象,面部表情端庄而贤淑,坐着的时候有如祭祀时代代表死者受祭的人一样寂静不动,闲居的时候,有事教使人,应该态度和蔼。这些生动地揭示了中国古代人们在站立、行走、坐姿、举止、言语、神色等方面的具体规定及其要求,由此可以窥见中国古代礼貌的一斑。

在西方,礼貌一词,英语为 *Courtesy*,原指宫廷中待人接物的仪表要求,后泛指谦恭有礼的行为或举止。法国当代哲学家安德烈·孔特—斯蓬维尔在《小爱大德》一书中比较了礼貌与道德的区别和联系,强调礼貌是道德的开始和源泉,认为如果最初没有礼貌,也就不可能产生道德。文雅的举止先于并且导致善良的行为。“请”、“谢谢”、“对不起”等礼貌用语,是人有教养的基本表现,“尊重和感激便由此开始”。礼貌如同康德所说的是纸币,“不过它总比没有强,而且取消它去用真正的金币,也同样是愚蠢之极。”礼貌是零钱,他也这样说,“它只是美德的表象,却能使美德变得可爱。若是没有这种表象和这种可爱,哪个孩子会变成有道德的人呢?”^① 所以,“礼貌好比一种身体的道德,一种行为的伦理,一种社会生活的法规。”^② 康德说,对孩子讲道德责任也许是白费力气的,但谁会因此而放弃教他们以礼貌呢?“没有礼貌,我们又能从我们的责任中学到什么呢?”^③ 礼貌先于道德,并使道德有可能产生。或者说礼貌是一切美德的外表,一切美德都因礼貌而产生。

3、礼节

礼本身含有“制度品节”的意义。《礼记·儒行》中说:“礼节者,仁之貌也”,即是“仁儒之外貌”。一般地说,所谓礼节是人们在交

①②③ (法)安德烈·孔特—斯蓬维尔:《小爱大德》,吴岳添译,中央编译出版社 1997 年版,第 5 页、第 6 页。

往过程中表现出来的符合礼的要求的各种行为规则及其惯用程式,包括待人接物的方式,招呼和致意的形式,公共场合的举止、风度、衣着,以及各种重大社交活动的规范程序等等,它是礼貌在语言、行为、仪态等方面更为具体而明确的规定和节度,是社会交往习俗和行为文明的重要组成部分。从形式上看,礼节往往具有约定俗成或严格规定的程序仪式;从内容上看,它反映着一定道德原则和规范的要求,反映着人们对自己、他人和社会共同体的尊重、敬意和友善。

礼节之节,既含有主体自身语言、行为的自我检测、自我约束和自我节度,又含有社会礼仪风俗中为大众所公认的行为、语言文明的最佳或最合适之境界、水平、定位。荀子说的“内节于人而外节于万物”,使人我已群的交往各有其度,各得其宜,显现的正是礼节的这一意思。

在西方,表达礼节的英文单词为“etiquette”,源于法语,其最初的含义是“法庭上的通行证”。相传古代法国的法庭为了展示司法活动的威严制定了一些维系法庭秩序的特定规则,并将其事先写在或印在一张长方形的“etiquette”即通行证上,发给进入法庭的每一个人,作为其入庭后必须遵守的规矩或行为准则。可见,礼节最先即是同必须遵守的行为规则相联的。英语中的 etiquette 一词承继了法文中 etiquette 的意思并有所发展,它的直接意思即为“人际交往的通行证”,后演变为人际交往场合中为大家所公认的礼节、规矩或交际应对的酬酢礼节。《简明不列颠百科全书》(五)将礼节界定为:“规定社会行为和职业行为的习俗和准则的体系。任何社会单位,都有由法规维持和实施的公认的行为准则,也都有为习惯和社团压力所强迫实行的行为规范。对违反礼节的人,不作正式的审讯或判决,但要受群体中其他成员的责难。不论社会的物质文化水平如何,任何一个有高度层次结构的社会,都有它的礼节。