

Contemporary

现代礼仪丛书

丛书主编 李荣建

Etiquette Series

现代公关礼仪

■ 冯兰 李荣建 杨丹 编著



武汉大学出版社
WUHAN UNIVERSITY PRESS



Contemporary Etiquette Series

现代礼仪丛书

丛书主编 李荣建

现代公关礼仪

冯兰 李荣建 杨丹 编著



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代公关礼仪/冯兰,李荣建,杨丹编著. —武汉:武汉大学出版社,2007.12

现代礼仪丛书/李荣建主编

ISBN 978-7-307-05936-8

I. 现… II. ①冯… ②李… ③杨… III. 公共关系学—礼仪
IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 164617 号

责任编辑:王春阁

责任校对:王 建

版式设计:詹锦玲

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件:wdp4@whu.edu.cn 网址:www.wdp.com.cn)

印刷:湖北恒泰印务有限公司

开本:880×1230 1/32 印张:9.5 字数:202千字 插页:2

版次:2007年12月第1版 2007年12月第1次印刷

ISBN 978-7-307-05936-8/C·192 定价:18.00元

版权所有,不得翻印;凡购买我社的图书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请与当地图书销售部门联系调换。

现代礼仪丛书编委会

主	编	李荣建			
副	主	编	冯 兰	宋和平	
编	委	冯 兰	宋和平	杨 丹	李 丽
		邹翊燕	丁永玲	余忠艳	李 晶
		刘 俊	吕 燕	方爱平	肖安平
		李帅男	何晓琳	李 雅	丁建安
		方长明	王 莹	李荣建	



内 容 提 要

《现代公关礼仪》是我国著名礼仪专家、武汉大学李荣建教授主编的“现代礼仪丛书”之一。

公关礼仪是组织或个人在公关活动中应当遵守的行为规范。本书内容主要包括公关礼仪概论、公关往来礼仪、公关活动礼仪和涉外公关礼仪等。

本书既可作为大专院校公关礼仪课程教材，也可作为广大青年朋友的通俗读物。学习和实践公关礼仪，有利于塑造公关人员的良好形象，提高组织的知名度和美誉度。

 总 序

礼仪是人类文化的结晶，是社会文明的重要标志之一。礼仪是人们进行交往的行为规范与准则，宛如步入社会的“通行证”，沟通人际关系的“立交桥”。

我国是历史悠久的文明古国，美名远扬的礼仪之邦，历来重视礼仪理论研究，关于礼仪方面的著作汗牛充栋，浩如烟海。我国礼仪文化博大精深，民风敦厚、朴实，礼仪之邦的美名享誉海内外。

2006年3月4日，胡锦涛总书记提出以“八荣八耻”为主要内容的社会主义荣辱观。“八荣八耻”是中华民族传统美德与时代精神的有机结合，具有鲜明的时代性、科学性和可操作性。

当今，在充满活力的神州大地上，一个学习优秀礼仪文化，参与构建和谐社会的热潮正在蓬勃兴起。

为了配合广大群众学习礼仪，我国著名礼仪学专家，湖北省礼仪文化研究会常务副会长，武汉礼仪文化研究会常务副会长，武汉大学教授李荣建先生联合我国南方地区的部分知名礼仪学专家、学者，通力合作编写了这套现代礼仪丛书。“现代礼仪丛书”由六本独立成册、相辅相成的礼仪著作组成，分别是《现代社交礼仪》、《现代公关礼仪》、《现代公务礼仪》、《现

代商务礼仪》、《现代国际礼仪》和《现代服务礼仪》。

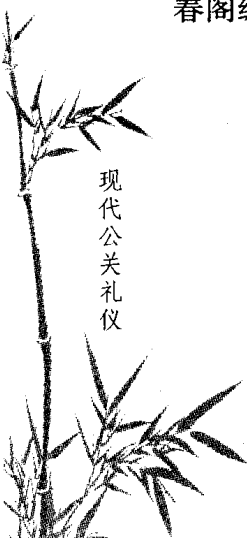
本丛书由主编李荣建先生确定体例及总体要求。其体例科学、严谨，内容丰富多彩，案例精彩，文风清新，文字优美，雅俗共赏。李荣建先生选定丛书各册的召集人，并请各册召集人担任第一作者，具体负责各册的编写大纲及统稿事宜。

这套由李荣建先生主编的现代礼仪丛书是我国礼仪学专家精诚合作的精品，集体智慧的结晶，其中，《现代社交礼仪》由李荣建教授领衔；《现代公关礼仪》由我国知名公共关系礼仪专家、华中农业大学冯兰教授领衔；《现代公务礼仪》由武汉礼仪文化研究会副会长、武汉工业学院杨丹副教授领衔；《现代商务礼仪》由我国知名礼仪专家、湖北省礼仪文化研究会秘书长余忠艳女士领衔；《现代国际礼仪》由武汉大学国际关系专家李晶博士主笔；《现代服务礼仪》由武汉礼仪文化研究会副会长、江汉大学实验师范学院邹翊燕副教授领衔。

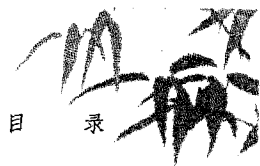
在编撰丛书过程中，我们参考、借鉴了中外学者编著的相关书籍，受益匪浅，谨此深表谢意。本丛书在立项过程中，得到了武汉大学出版社领导的宝贵支持，我们谨此深表敬意。本丛书在编辑、出版过程中，责任编辑王雅红、陶洪蕴女士，王春阁编审付出了辛勤的劳动，我们向她们表示衷心的感谢。

现代礼仪丛书编委会

2007年10月于武汉



现代
公关
礼仪



目 录

第一章 公关礼仪——现代人的必修课	/ 1
第一节 礼仪	/ 2
一、礼仪的形成与发展	/ 2
二、礼仪的概念与内容	/ 6
三、礼仪的原则与功能	/ 8
第二节 公关礼仪	/ 15
一、公关礼仪的涵义	/ 15
二、公关礼仪的基本特征	/ 18
三、公关礼仪的作用	/ 21
第三节 社会公德与公关礼仪	/ 27
一、社会公德是公关礼仪的基础	/ 27
二、公关礼仪强化社会公德心	/ 30
三、提升礼仪素质加强道德修养	/ 32
第二章 良好仪容、仪态、仪表的塑造	/ 36
第一节 仪容	/ 36
一、仪容的基本要求	/ 37
二、化妆的原则与程序	/ 37
三、几种具有代表性脸形的妆面设计	/ 41

第二节 仪态	/ 42
一、姿态礼仪	/ 43
二、举止礼仪	/ 47
第三节 表情礼仪	/ 51
一、人的表情种种	/ 51
二、眼神礼仪	/ 52
三、微笑礼仪	/ 57
第四节 仪表服饰礼仪	/ 62
一、服饰的含义、功能与 TPO 原则	/ 62
二、服饰的色彩与搭配	/ 66
三、服饰的穿着礼仪要求	/ 69
第三章 公关往来礼仪	/ 75
第一节 通讯礼仪	/ 75
一、电话礼仪	/ 75
二、礼仪电报	/ 79
三、网络礼仪	/ 81
四、礼仪文书	/ 83
第二节 接待礼仪	/ 91
一、重要贵宾的接待	/ 91
二、一般宾客的接待	/ 93
三、陪同礼仪	/ 95
第三节 赠礼礼仪	/ 96
一、赠礼种类	/ 96

二、赠礼原则	/ 97
三、赠礼规则	/ 98
四、赠礼选择	/ 99
五、收礼与回赠的礼仪	/ 101
 第四章 见面拜访礼仪	 / 103
第一节 见面礼仪	/ 103
一、称呼礼仪	/ 103
二、介绍礼仪	/ 105
三、握手礼仪	/ 109
四、交谈礼仪	/ 110
五、名片礼仪	/ 114
第二节 拜访礼仪	/ 116
一、到办公场所拜访	/ 116
二、到住宅拜访	/ 119
三、涉外拜访	/ 121
第三节 庆吊礼仪	/ 123
一、庆贺礼仪	/ 123
二、吊唁礼仪	/ 130
 第五章 公关活动礼仪(一)	 / 134
第一节 会见、会谈与签字礼仪	/ 134
一、会见会谈的约请与应邀	/ 134
二、会见与会谈礼仪	/ 136
三、签字礼仪	/ 139

第二节 参观、游览礼仪 / 141

一、参观礼仪 / 142

二、游览礼仪 / 143

第三节 宴会、舞会礼仪 / 145

一、宴会礼仪 / 145

二、舞会礼仪 / 157

第六章 公关活动礼仪(二) / 163

第一节 开张(开业)、庆典、剪彩、颁奖礼仪 / 163

一、开张(开业)礼仪 / 164

二、庆典礼仪 / 166

三、剪彩礼仪 / 169

四、颁奖礼仪 / 173

第二节 升旗礼仪 / 175

一、几种升旗场合 / 176

二、升旗程序礼仪 / 177

三、升旗举止礼仪 / 179

第三节 会议礼仪 / 179

一、记者招待会礼仪 / 179

二、谈判会礼仪 / 183

三、音乐会礼仪 / 189

第七章 我国少数民族礼俗 / 192

第一节 藏族、蒙族、回族礼俗 / 193

一、藏族礼俗 / 193



目 录

二、蒙古族礼俗	/ 195
三、回族礼俗	/ 197
第二节 维吾尔族、哈萨克族、朝鲜族礼俗	/ 200
一、维吾尔族礼俗	/ 200
二、哈萨克族礼俗	/ 202
三、朝鲜族礼俗	/ 207
第三节 高山族、满族、苗族礼俗	/ 208
一、高山族礼俗	/ 208
二、满族礼俗	/ 211
三、苗族礼俗	/ 213
第四节 土家族、壮侗语族诸民族礼俗	/ 215
一、土家族礼俗	/ 215
二、壮侗语族诸民族礼俗	/ 217
第五节 彝族、瑶族、白族礼俗	/ 224
一、彝族礼俗	/ 224
二、瑶族礼俗	/ 226
三、白族礼俗	/ 227
第八章 涉外公关礼仪	/ 231
第一节 与外宾交往的礼仪原则	/ 231
一、维护形象	/ 231
二、不卑不亢	/ 232
三、求同存异	/ 232
四、入乡随俗	/ 233
五、信守约定	/ 234

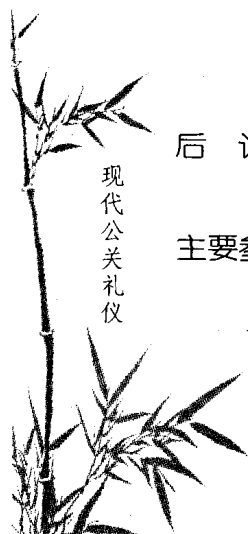
六、热情有度	/ 234
七、不必过谦	/ 235
八、尊重隐私	/ 235
九、女士优先	/ 236
十、以右为尊	/ 236
第二节 与外宾交往的礼仪禁忌	/ 236
一、数字忌讳	/ 236
二、食品忌讳	/ 237
三、颜色忌讳	/ 237
四、花卉忌讳	/ 238
五、其他忌讳	/ 238
第三节 世界各国礼俗举要	/ 239
一、日本、韩国、东南亚国家礼俗	/ 239
二、阿拉伯国家礼俗	/ 247
三、欧美、大洋洲国家礼俗	/ 251

附 录	/ 268
-----	-------

一、世界重大节日辑录	/ 268
二、鲜花礼品象征意义辑录	/ 275
三、金银首饰穿戴礼仪辑录	/ 280

后 记	/ 286
-----	-------

主要参考书目	/ 288
--------	-------





第一章 公关礼仪——现代人的必修课

不学礼，无以立。

——孔子

礼仪是人类文明的产物，是社会进步的重要标志之一。中国是一个具有 5 000 多年历史的文明古国，素有“礼仪之邦”的美称。在强调构建和谐社会、和谐世界的今天，我们更要大力提倡精神文明，弘扬“礼仪之邦”的道德风范。

礼仪是在人际交往中被大家公认并共同遵守的、约定俗成的行为准则与规范。礼仪是人际交往的润滑剂。公关礼仪与礼仪密切相关，礼仪是公关礼仪的基础，公关礼仪是礼仪在公关活动中的应用。

目前，全世界人口总数已达 65 亿。试想，65 亿人共同生活在狭小拥挤的地球空间，自然迫切需要以礼相待、和睦相处，迫切需要相互间的理解与尊重。随着新世纪人际交流沟通的快捷化，人们越来越感受到“世界日益变大，地球日益变小”。随着全球经济一体化，世界各国的国际事务日趋纷繁复杂，公关礼仪的重要性日益凸现出来，已成为现代人的必修课。在现代社会，不懂公关礼仪将寸步难行。

第一节 礼 仪

礼仪起源于原始社会。礼仪随着人类社会的产生而产生，随着人类社会的发展而发展。了解公关礼仪要从了解礼仪开始。

一、礼仪的形成与发展

礼仪，追根溯源起始于原始社会人类的祭神仪式。原始社会人类由于对自然科学知识的无知，对无法抵御的自然灾害的畏惧，想象出一些无所不能的神灵，企图借助神灵的力量避灾驱害。他们崇拜神灵，并创造了各种不同的拜祭神灵的仪式。这些仪式在人类社会的发展进程中，逐步演变、扩大并融入人类的社会活动和生活中。

(一) 礼仪的形成

礼仪在经历了萌芽时期(约旧石器时期)、草创时期(新石器时期)之后，随着人类祭神仪式的产生而逐渐形成。人类社会早期形成的礼仪既是拜祭神灵、宗教信仰的产物，又是约束人类自身社会生活的行为准则。原始社会各种祭祀活动非常盛行，如祭祖、祭天、埋葬、建筑等都有专门的仪式。为此不仅建有专门供开展祭祀活动用的场所——“祭坛”，而且还设有专职或半专职的官员“祭司”。随着社会的发展，从夏朝、商朝到周朝，礼仪逐渐由初见端倪，到不断充实、丰富和完善。在周朝，第一部记载“礼”的书籍《周礼》出现了，这可以说是中国历史上的第一部礼仪专著。



（二）礼仪的继承

《周礼》记录了周朝礼制的确立，上至王室、贵族，下至臣民、百姓都要恪守严密的封建等级秩序，治国安民无不遵照严格的程序和相应的仪式进行。西周前期，经历了一个稳定发展的时期，使中国奴隶社会进入繁荣昌盛阶段。但是，到了西周后期，周厉王压制国人言论；周幽王戏弄诸侯，不得人心。西周逐渐走向衰落，直至彻底灭亡。

春秋战国时期是中国奴隶制度瓦解、封建制度开始确立的社会大变革时期。新旧制度猛烈碰撞，封建地主阶级登上政治舞台，确立统治地位。在这一特殊历史时期，涌现出一大批思想家、教育家，如孔子、孟子、老子、韩非子、孙子等，他们著书立说，传道授业解惑。礼仪作为一种文化，具有继承性。自西周有了《周礼》之后，孔子在继承前人礼仪文化的基础上，经过精心收集、增减、删改、整理，编撰了《仪礼》，详细记录了当时盛行的各种礼节仪式。戴圣写了《礼记》，这三部涉及礼仪的专著，合称为“三礼”。《周礼》、《仪礼》、《礼记》这“三礼”成为中国封建社会专讲礼仪制度、对社会最具影响力的三部儒家经典。

春秋战国后，秦、汉、隋、唐、明、清等各个朝代大都在“三礼”的基础上，对礼制有所增改，但大都以维护统治者的统治为目的。

（三）礼仪的发展

从中国古代时期一直到清朝末年，礼仪作为人类社会人与人交往的行为规范一直伴随着社会的发展而发展。礼仪在发展的过程中，不仅受到不同的社会制度的影响，而且还受到不同

历史朝代统治者的不同社会文化价值观的制约。1911年，在孙中山先生的组织领导和革命精神感召下，爆发了辛亥革命，彻底推翻了清王朝的统治，从而结束了在中国延续了几千年的君主专制制度。孙中山先生为中国的进步打开了闸门，为古老中国社会文化及礼仪的发展进步谱写了历史新篇章。

孙中山先生卓有胆识地提出“民族、民权、民生”的三民主义，主张实行“开放主义”，提出“发扬吾固有之文化，且吸收世界之文化而光大之，以期与诸民族并驱于世界”。孙中山先生和与他并肩奋战的志士仁人打破宗法等级制，改易陋俗，剪辫子、禁缠足、废除叩拜、朝仪，禁止“大老爷”称呼等，为中国传统礼仪注入了全新的现代意义。至此，中国现代礼仪的序幕被徐徐拉开。

自1949年10月1日中华人民共和国成立之日起，中国礼仪的发展进入了一个新的历史时期。这一时期礼仪的发展并不顺利，其中也经受了历史事件的冲击，大致可以划分为三个阶段，即：礼仪的革新阶段、礼仪的扭曲阶段和礼仪的复兴阶段。

1. 礼仪的革新阶段

这一阶段处于1949至1966年期间，此间，禁锢人们思想的“神权天命”、“愚忠愚孝”被摒弃；“三纲五常”、“三从四德”，这些被看做是封建礼教核心的戒规，犹如牢牢束缚女子自由的枷锁也被打碎。取而代之的是男女平等、人们相互以同志相称的友好、合作、互助的新型社会关系。社会提倡尊老爱幼、以诚相待、礼尚往来、和睦相处。

2. 礼仪的扭曲阶段

这一阶段处于1966至1976年期间，这期间中国爆发了史