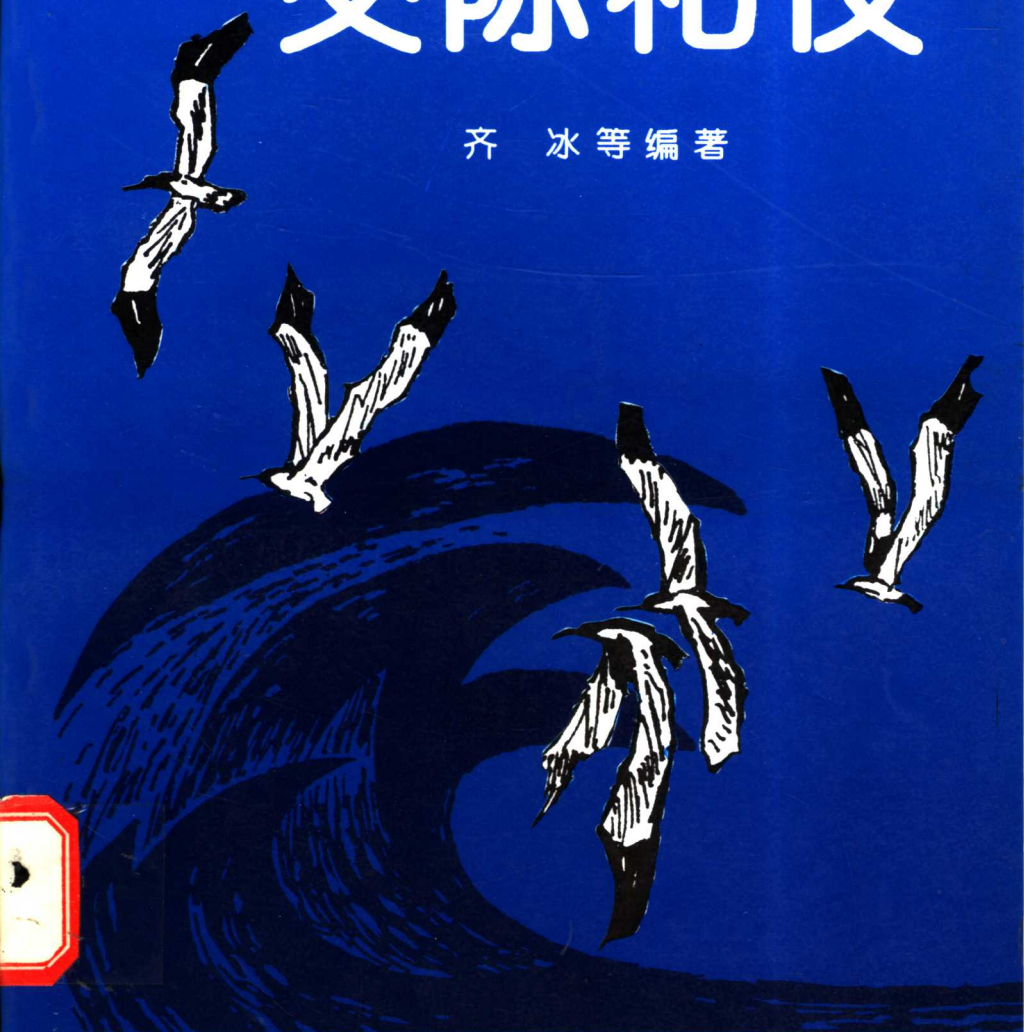


现代实用公关 交际礼仪

齐 冰 等 编 著



中 国 物 资 出 版 社

现代实用公关交际礼仪

齐 冰 等编著

中国物资出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代实用公关交际礼仪/齐冰等编著. —北京:中国物资出版社,
1998. 2

ISBN 7-5047-1436-4

I. 现… II. 齐… III. 人间交往-礼仪 N. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 02059 号

中国物资出版社出版发行

全国新华书店经销

北京市白河印刷厂印刷

开本:850×1168mm 1/32 印张:9.375 字数:246千字

1998年4月第1版 1998年4月第1次印刷

印数:0001—5000册

书号:ISBN 7-5047-1436-4/G·0285

定价:16.80元

主 编：齐 冰

副主编：王爱华 朱立琴 王爱新 武传涛

编著者：齐 冰 王 娅 程美秀 王艳霞
陈德惠 王爱华 朱立琴 武传涛
王爱新 刘 强

前 言

《现代实用公关交际礼仪》一书同读者见面了。可能有人会问：交际礼仪本来就是一门实用科学，何必要冠之以“公关”呢？要回答这个问题，我们还是从公关谈起。

随着改革开放的步伐和市场经济泱泱大潮的涌起与升腾，公共关系这门新兴科学和艺术在中国大陆应运而生，并被越来越多的人所认识、所应用、所创新。随之而来的就是大批公关人员活动于祖国的大江南北，我们在教学和社会实践中，仔细观察、分析公关活动成败之因，深刻地发现公关人员懂礼仪与不懂礼仪进入社交场合，会收到两种截然不同的效果。由此产生了成书念头。

公关礼仪包括在常规礼仪之中，并具有她独特的个性。她指导公关人员在特定的工作环境和情境中如何规范自己的行为，起到适度表现自己、协调关系、缓解矛盾的作用，达到为社会组织及公关人员树立良好形象的目的。

本书以公关实务为基础，以现代交际礼仪为主线，深入浅出，融理论性、实践性、知识性和可操作性为一体，尽力突出实用性和可操作性，仔细研读，必有收获。

本书编写过程中，作者参考了近年来出版的有关礼仪、社交方面的著作，受益匪浅，在此向诸位专家、学者一并表示诚恳的谢意。

本书由齐冰拟定编写大纲，齐冰、王娅、程美秀、王艳霞、陈德惠、王爱华、朱立琴、武传涛、王爱新、刘强参加编著。最后由齐冰统稿、审定。

作 者

1997年10月

目 录

第一章 公关礼仪概述	(1)
第一节 公关礼仪的涵义与特征	(1)
第二节 公关礼仪在公关活动中的意义	(7)
第二章 公关人员礼仪要则	(12)
第一节 仪 表	(12)
第二节 气质、风度与态势	(28)
第三节 举止言谈	(33)
第四节 饮食起居	(34)
第五节 距离意识	(42)
第六节 优化个性品质	(45)
第三章 公关人员社交要则	(48)
第一节 日常礼仪	(48)
第二节 设宴与赴宴	(52)
第三节 接待与送礼	(56)
第四节 拜访与待客	(60)
第五节 舞会与沙龙	(62)
第四章 部门礼仪	(68)
第一节 政府机关礼仪	(68)
第二节 军队礼仪	(79)
第三节 学校礼仪	(87)
第四节 宾馆饭店礼仪	(95)

第五章 涉外礼仪	(102)
第一节 涉外交往中应遵循的基本原则和 礼仪要则	(102)
第二节 涉外日常交往中的礼仪	(108)
第三节 国际礼宾次序与国旗的悬挂	(128)
第四节 涉外迎送礼仪	(133)
第五节 涉外会见与会谈的礼仪	(141)
第六节 涉外邀请与应邀的礼仪	(147)
第七节 涉外宴请礼仪	(151)
第八节 外事舞会礼仪	(172)
第九节 外事参观游览	(174)
第十节 外事服饰礼仪	(180)
第六章 中外礼俗知识简介	(187)
第一节 一些国家的商务礼俗	(187)
第二节 中外节日概览	(220)
第三节 我国少数民族的禁忌	(225)
第七章 美容化妆	(231)
第一节 美容化妆的时代意义	(231)
第二节 皮肤的养护	(236)
第三节 常用化妆品及其用具	(243)
第四节 美容化妆的程序和技术	(250)
第八章 优化人际关系	(261)
第一节 人际关系概述	(261)
第二节 人际关系的状态	(265)
第三节 优化人际关系要则	(268)

第一章 公关礼仪概述

第一节 公关礼仪的涵义与特征

公关礼仪是公关人员的行为准则和道德规范,是公关活动中不可缺少的外交语言。它反映出一个社会组织乃至整个社会的行为特征和文明程度,同时它也能体现出公关人员本身的修养、涵养、教养和素质水平。因此说,礼仪并不是一个人外在的装裱,而是一种内表于形的神韵,是一个公关人员的文化、风格、气质、风度的综合表征,通过人的行为特征、举止言谈、处世态度、衣着打扮表现出来。由此可见,公关人员重礼、学礼、用礼是个人发展、事业进步的需要,是时代的需要。

一、礼仪的由来与发展

中国是一个具有五千年悠久历史的文明古国,素有“礼仪之邦”的美称。我们中华民族的礼仪文化源远流长,绵延古今,亘贯时空,其道德风貌、道德规范随着各个时代的变迁而有着不同的内容和形式,从古代的繁琐礼仪到当今的社会主义精神文明,礼仪无不显示着它的重要作用。

1. 礼仪的由来

“礼”《辞海》注释道:①本谓敬神,引申为表示敬意的通称;②为表敬意或表隆重而举行的仪式;③泛指奴隶社会或封建社会贵族等级制的社会规范和道德规范。

我们今天讲的礼仪包含的内容比较丰富,领域比较广泛,如礼貌、礼节、仪表、仪式等都属于礼仪范畴。

礼貌指人与人之间在接触交往中,相互表示敬重和友好的行为规范。

礼节指在交际场合,送往迎来,相互问候、致意、祝愿、慰问等方面惯用的形式。

仪表指人的外表,包括容貌、姿态、服饰、个人卫生等方面的内容。

仪式指在比较大的场合举行的,具有专门规定的程序规范化的活动,如发奖仪式、签字仪式、开幕式等。

总之,现代礼仪的涵义是一种社交规范和道德规范。是从尊重对方出发,调整并处理种种不同关系的一种约定俗成的形式,其历史与人类一样古老。这是因为自从有了人类以后,人们就要进行各式各样的活动与交往,从而形成复杂的社会关系。即便在阶级社会里,除了靠行政的、法律的手段外,经常的、大量的则是要靠道德规范的作用、社会舆论的导向来引导和约束人们的行为。

礼仪产生于原始宗教,同原始宗教联系在一起。在漫长的旧石器时代,人类还处在蒙昧阶段,由于生产力水平极端低下,人们对长期困扰他们的自然现象,如月落日出、风雨雷电、动物乃至人类自身的生死都无法解释,又觉得这些自然现象具有无穷的力量,无法战胜。于是便设想出一种寓于人体之内,但又不受身体制约、在人们睡梦中或死亡后会离开躯体而自由活动的“灵魂”存在。这种观念随着斗转星移逐渐演变,人们便认为大千世界不受人的身体直接控制、不受人的意志随意支配的大自然的万事万物,都受制于神灵的驱使。于是,所有影响作用于人类生活的自然物、自然力,纷纷被虚拟成形形色色的神灵,作为人们崇拜的偶像。由此产生了崇拜、祈祷神灵保佑平安,祈求大自然降福消灾的现象。人们为了更好地生存和发展,创造出了对神灵虔诚和崇拜的种种方式。这种“万物有灵论”便是宗教思想发展的初级阶段。后来产生了礼仪,如祭天有祭天的礼仪,祭地有祭地的礼仪,祭祖有祭祖的礼仪,凡此等等,出现了宗教盛行,礼仪繁多的局面。

郭沫若在《十批判书·孔墨的批判》中讲道:“礼之起,起于祀

神,其后扩展而为对人,更其后扩展而为吉、凶、军、宾、嘉等多种礼制。”这里讲了礼仪的发展程序,即包括吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼在内的古代五种礼制。

吉礼是指祭祀鬼神的祭祀之礼。

凶礼是指遇有凶恶之事而进行的哀吊之礼。

军礼是指用以统一诸侯邦国制度的镇之有威的礼仪。

宾礼是指诸侯朝见天子、天子以宾客之礼相待的礼仪。

嘉礼是指古代喜庆相欢之事而举行的礼仪。

随着社会的发展,时代的进步,人们在同大自然的斗争中,逐渐地提高了认识能力和创造能力,创造了许多人间奇迹,出现了可歌可泣的先贤圣哲,如尧、舜、禹、汤、文王、武王等,人们认识到了人也是很伟大的,是值得崇敬的。由此人们由敬神发展到敬人类自己,这在人类意识发展史上是一次伟大的突破。

以礼为主导性特质的中国传统文化博大精深,兼容并蓄。早在夏、商、周时期,礼仪就已得到很大发展。从史料上看,夏时代即已开始制礼;到了商代,礼仪已渗透到社会生活的各个方面;而周代则整理完成了礼仪方面的重要著述,《周礼》、《仪礼》、《礼记》三本名著相继问世,这是礼仪发展中的重要里程碑。至于礼仪的创立时间,历史上有“夏造殷因”的说法,而对“礼”作出创造性发展,并进入规范,却是在周人夺取政权之后,这就是屡见载籍的周公“制礼作乐”。据说周公首创的礼仪包罗万象,号称“经理三百,曲礼三千”。从辞让、饮食、冠婚、丧祭、射御、朝聘到日用起居的方方面面,莫不以礼的形态进行社会交往。礼制把人们的生活方式、伦理风范、社会制度等程式化、一体化了。

清末著名学者王国维说过,礼是“周人为政之精髓”,是“文武周公所以治天下之精义大法”。当代历史学家范文澜也说过,周文化是一种“尊礼文化”。这些论断既有力指明了礼在周代政治社会生活中的关键性重要作用,也明确地指出了西周在中国礼制文化发展中的开创地位。

2. 礼仪的发展

周人所确立的礼制,具有深远的文化效应。这种礼制为后世儒家所承继、发展。儒家学说的创始人孔子对礼仪非常重视,并发展了礼仪。

儒家学说的代表孔子提出:“礼,所以承天之道,以治人情者也。”(《礼记》)。这里讲的天道,就是礼仪是天有自然的秩序的意思。他在《颜渊第十二》中说:“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”。孔子之所以对礼非常重视,是因为礼所代表的是孔子理想中的一种政治格局。其涵义有三,其一是“和”,孔子反对征战杀伐,主张仁而爱人,“和为贵”称为先王之道;其二是“让”,即谦让,凡事不要争,争则不足,让则有余,主张谦虚忍让,安分守己;其三是“序”,秩序,君君臣臣,父父子子;贵贱有等,亲疏有体,长幼有序。另外,对礼与礼仪内容论述的还有西汉董仲舒、宋代朱熹、清代李子清等文人。在历代文人中,特别在儒学里,礼与礼仪的内涵极为丰富。

中国人一向将自己的民族和国家自诩为“文明古国,礼仪之邦”,从而揭示了我们的传统文化属于礼仪型文化。从某种意义上讲,中国文化可谓礼的文化。礼仪作为传统文化的重要组成部分,在我国五千年的历史长河中,源远流长,从无间断。从礼仪的产生到它的内容不断丰富和功能的日益增强,我们可以看出一个重要问题:礼仪随着时代的发展不断推陈出新,换句话说,不同的时代有不同的礼仪规范和内容。我们党提出的社会主义精神文明,是迄今为止历史上最高尚的文明礼仪。精神文明建设的首要任务就是塑造人,培养有理想、有道德、有纪律的新时代公民。我们在建设社会主义精神文明的过程中,着重提倡“五讲四美”,充分体现了我们国家注重礼仪、讲究礼仪的内在涵义。尤其作为从事公关职业的人员,更应该努力学习,身体力行。借鉴、吸收中外礼仪精华,不断丰富、发展和完善我们时代礼仪规范,以文明规范的礼仪行为,为重振“礼仪之邦”的雄威增添一份光彩是每个炎黄子孙应尽的义务和

责任。

二、公关礼仪的涵义与特征

1. 公关礼仪的涵义

公关礼仪就是公关人员代表社会组织在与公众交往的过程中,所应该具有的合乎社交规范和道德规范的礼节、礼貌、礼宾。它包含在常规礼仪之中,又具有鲜明的个性。公关礼仪与公共关系一样,是现代社会发展的产物,同时又推动现代社会的发展。

公关礼仪与公共关系的对象、特征、职能紧密相连,是公关人员在公关活动中所应遵守的礼仪规范和行为准则,是内在素质的外化。它内容丰富,应用广泛,主要表现在以下几方面:

(1) 从公众关系的角度运用公关礼仪。主要包括社会组织如何与公众、社区、政府等相关单位处理、协调各种关系的常规礼仪原则,使组织保持良好的公关环境和一定的合理秩序。

(2) 从社会组织角度运用公关礼仪。社会组织在开展公关工作中涉及到商业交际、经营活动等方面的礼仪。主要包括以诚待人、日常应酬、接待服务,以及其他专题活动等方面的礼仪规则。

(3) 从对外经济合作和对外交往的角度运用公关礼仪。为了适应世界经济一体化的大环境,与国际接轨,与改革开放形势需要相适应的涉外公关礼仪。主要包括其他国家的习俗、外事接待、商务交际、涉外谈判等涉外礼仪规则。

2. 公关礼仪的特征

公关礼仪包括在常规礼仪之中,是约定俗成的常规礼仪在公关活动中的实施与发展,因此公关礼仪具有以下特征:

(1) 民族性。一个民族有一个民族的共同语言、共同活动地域、共同风俗习惯。不同的民族有不同的礼仪、礼节。就拿婚丧嫁娶这种普通常见的礼宾仪式,我国 56 个民族的礼仪形式各具特色,各有不同的习俗和禁忌。所以说公关礼仪是具有民族性的。

(2) 普遍性。有了人类就有了人与人之间的关系,就有了交往。为了交往的成功与愉悦,就要讲求和遵守一定的礼仪规范,由此达到互相尊重而得到自尊,这是全人类的共同愿望。又因人与人的交往是异常广泛和众多的,无时不有,无处不在,所以礼仪涉及到男男女女,老老少少,家家户户,它具有广泛的普遍性。

(3) 继承性。任何传统文化无不具有两重性,礼仪作为传统文化的重要组成部分,毫无疑义有我们中华民族优秀文化的精华,也有封建性的糟粕。我们党一贯的方针是“取其精华,去其糟粕”。礼仪文化也是如此,我们要充分肯定和借鉴我们祖先崇尚礼仪、讲究礼仪、待人以诚、处世以礼的传统美德,继承和发扬反映我们中华民族优秀的道德风尚及大智大勇、坚贞不屈的高尚品质,使礼仪在当代市场经济大潮中得到继承和完善,使它流芳百世、长盛不衰。

(4) 差异性。礼仪是具有差异性的,不同阶级、不同民族、不同国家,甚至不同地域、不同信仰,礼仪、礼节都具有一定的差别。所说的“入乡随俗”、“客随主便”等就充分表明了礼仪的差异性。这与礼仪的普遍性既是矛盾的,又是统一的。我们每到一个新地方,首先要了解当地人崇尚什么、忌讳什么,然后施礼行事,才能收到好的交际效果。

(5) 国际性。礼仪是人类文明的产物与象征,是具有国际性的。不论哪个国家、哪个地区,为了更好地生存和发展,维护自己的尊严和形象,都要在国际交往中重视礼仪、礼节。随着改革开放的深入发展,我国同世界各国、各地区的交往日趋频繁,因此了解、掌握交往国的礼仪、风俗和禁忌,科学有效地处理好各种外事关系就更为重要,否则,不仅会影响到两国间的关系及事业成败,还会影响一个国家、民族的形象。因此,公关人员不仅要具备公关意识,还应有高度的政治责任感,而且应该掌握涉外公关礼仪与知识。

(6) 发展性。变化是事物发展的主流。世界上的万事万物都处

在千变万化之中,礼仪也不例外。它是随社会的发展而发展,随社会的进步而进步的。从古至今,礼仪经历了不同时代,不同发展阶段,在每一社会重大变革时期,礼仪也发生着深刻的变化,不同的时代有着不同的礼仪特色。如封建的礼仪反映了封建社会的政治、经济、文化、道德等各个方面的面貌;资产阶级的礼仪反映了资本主义社会的政治、经济、文化、道德等各个方面的面貌,社会主义的礼仪反映了社会主义社会的政治、经济、文化、道德等各个方面的面貌。改革开放以来。我们党提出了精神文明和物质文明一起抓的口号,而新时代礼仪建设就是精神文明建设的重要组成部分。在当今发展市场经济新形势下,继承和发扬我国传统礼仪文化的精华,借鉴和学习世界各国的适合我国经济发展的礼仪内容,建设具有我国特色的新的礼仪体系,促进我国精神文明和物质文明建设,成为我们面临的新课题。

第二节 公关礼仪在公关活动中的意义

公关礼仪在公关活动中应用的范围很广泛,涉及到上上下下,方方面面,无论是个人社交场合,还是社会组织工作环境的优化,或者是参与涉外活动,都离不开公关礼仪。因此说,公关礼仪在公关活动中具有不可替代的作用。

一、培养提高公关人员的文明程度

公关礼仪是公关人员素质水平、文明程度的重要标志之一。它不仅仅是些程序性、应酬性的形式,它蕴涵着极其丰富的内涵,能够深刻地反映出一个人的学识、修养、涵养、教养、品格、风度以及行为特征,是一个人道德风范的外化,是社交活动的重要内容。懂礼仪和不懂礼仪的人进入社交场合,会收到两种截然不同的效果。规范优雅的礼仪礼节是公关人员文明程度的具体体现,是公关工作取得成功的重要因素。从公关工作的性质出发,需要公关人员必须具备公关礼仪意识,认真学习礼仪知识,提高自己的文明程度。

而公关人员文明程度的本质与精髓主要体现在德、诚两大方面，德、诚是公关礼仪的深层涵义与升华。

德：德是公关礼仪的根基和最高表现形式，离开了德，公关礼仪就无从谈起。公关礼仪是属于道德范畴的，公关人员讲礼用礼，处处用礼仪约束自己的行为，时时用道德的力量支配自己的行动，是公关人员作好公关工作的基座。无论是干事业，还是做学问，首要的是要先做人，而做人的首要条件是要讲道德、公德和职业道德。公关礼仪是社会文明进步的标志，它用约定俗成的、公认的社会守则来反映社会道德，倡导符合道德的行为，反对不道德的行为，约束和制止那种无视文明的野蛮行为。它要求人们要遵守社会公德和职业道德。

古今中外，人们都追求崇高的道德标准，向往高尚的道德境界。许多世界伟人都为我们树立了光辉的典范。我们伟大领袖和导师毛泽东同志生前特别注重讲究文明礼貌，他尊老敬贤的事迹十分感人。当徐特立同志 60 寿辰时，身为党中央主席的毛泽东写信向徐老祝贺：“您是我 20 年前的先生，您现在仍然是我的先生，将来必定还是我的先生。”表现出他身为领袖仍不忘尊师的高尚品德和具有规范的礼仪品质。

1985 年，当时担任中顾委主任的邓小平同志会见新加坡总理李光耀先生，工作人员将香烟递给邓小平时，他断然地说：“烟，今天不吸了！”在座的人都惊奇地问其原因。他说：“李光耀总理闻不得烟味儿。”原来，这还是 1978 年邓小平同志访问新加坡时知道的。当时，两人都没有抽烟。邓小平同志还风趣地说：“客随主‘变’嘛。”这件小事已时隔 6 年多，可他还记忆犹新。这充分体现他既注重大节、原则问题，同时又时时处处以礼待人，从小事做起。这正是他们能够成为一个伟人的原因所在。

诚：施礼以诚是公关礼仪被人愉悦接受的前提条件。中国人对于待人以礼、待人以诚的重视程度是举世闻名的。自古以来就有“诚实无欺，事业根基”、“推心置腹，开诚布公”、“精诚所至，

金石为开”的训言，都是一个“诚”字，看来诚是何等的重要。中国什么庙最多？显然是关帝庙。这就是中国人的追求心态，渴望一个“诚”字。

以诚待人，以礼待人是公关礼仪的本质特征。诚就是对人诚实中肯，襟怀坦白，诚于中而行于外。只有遵循公关礼仪规范自觉地做到“诚于中”——实实在在地发自内心的驱动，才能做到“形于外”——态度诚恳可信。这既是继承和发扬我国礼仪优良传统，又是公关人员取得社交成功的保证。如果没有内心的诚意，只是表面的装腔作势，花言巧语，用的越多越讨人烦。这就是购物中心的礼仪小姐们装模作样的“欢迎”、“再见”并不讨人喜欢的缘故。

在当今市场经济条件下，以诚取胜的企业和经营者比比皆是。杭州娃哈哈集团公司董事长宋庆后的信条简洁明了：诚实。“娃哈哈”之所以在短短几年间成为千家万户的座上客，其很大程度取决于宋庆后带领他的“娃哈哈”人以诚为本，并以此作为立业宗旨，始终贯穿在职工一切行为和企业行为之中。

人们总是比较看重企业家宋庆后的成功，纷纷关注他的经营之道，然而我们是否更应该把目光投向他那具有东方传统文化特色的瑰宝——以诚取信的立业思想呢？事实证明，就是这种看似古典的立业观念和企业定位，使九年前一个靠14万元借款起家的校办小厂，创造出连续三年雄居全国食品行业龙头地位、跻身全国“500强”行列的奇迹。以诚取胜的深邃内涵和份量由此可见一斑。

二、规范公关人员和善地与他人相处

公关礼仪对调正公关人员的生活，协调人们之间的关系，造成一种融洽和谐的气氛，使人们相互间施之以礼，与人为善、互相尊重，规范公关人员和善地与他人相处具有重要作用。

公共关系的对象是人，公共关系学是“人和”的科学，公共关系人员的工作性质是与社会各方广泛地交往，与各种人打交道，需要善于建立和谐有效的人际关系环境。在人与人的交往中，规范的公关礼仪会使人们相互真诚相待、和睦相处，达到相互理解、相互信

任、相互帮助的目的。正像明代学者顾宪成的对联所说的：“风声、雨声、读书声，声声入耳；家事、国事、天下事，事事关心。”这是经过社会实践和人际交往而达到的思想上的升华。有这样的思想境界，就能造就美好和谐的人际关系。在造就美好、健康和谐的人际关系过程中，公关礼仪占有重要地位，交际不失礼节，朋友礼尚往来，互通有无，能够给人以精神上的安慰、情绪上的鼓舞，也能够有力地维护人们的尊严和社会的道德风尚。

三、辅助社会组织树立良好信誉

公关礼仪是公共关系工作的重要组成部分。公共关系从它诞生之日起，就开宗明义宣称，以优化内外环境，塑造和维护组织的良好形象为己任。而良好形象的树立离不开公关人员的礼仪修养。我们知道，无论是国家的形象，社会组织的形象都是由人来体现的。领导者与公关人员的形象如何，直接关系到国家、社会组织的形象。因此说，优雅规范的礼仪礼节能够辅助社会组织树立良好的形象。

在改革开放发展市场经济大潮中，涌现出了许许多多卓越的企业领导者，像敢到“可口可乐”家乡瓜分地盘的健力宝集团公司董事长李经纬；爱心普撒的广州白云山集团公司董事长贝兆汉；以诚取胜的杭州娃哈哈集团公司董事长宋庆后等数不胜数，他们用自己的智慧、胆识、谋略和深厚的礼仪修养，塑造出了具有民族文化精神象征的企业形象，建造了不同凡响的企业文化。使企业傲然展现在世界舞台上。

更值得一提的是，国家领导人的礼仪修养和形象，能显示出国民的素质和文明程度。我国近代和现代历史上的许多伟大人物，在礼仪修养上都是相当深厚的。他们的作风、态度、待人处事、举手投足都成为我们学习的典范。1945年毛泽东同志为顾全大局，由延安去重庆与国民党政府谈判。在延安机场上，人们为他送别，毛主席站在飞机舱口，用右手举起那顶深灰色盔式帽，举的很慢很慢，一点一点的，举过头顶的时候，忽然用力一挥，停在空中，一动不动