

GONGGUAN

LIYI



京城新安
官方微信



新儒文化
官方微信

上架建议：礼仪·文化

ISBN 978-7-5553-6152-7



9 787555 361527 >

定价：59.80元

GONGGUAN
LIYI

GONG

公关礼仪

GUAN

罗薇 编著

吉林教育出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

公关礼仪 / 萝薇编著. —长春: 吉林教育出版社,
2019.1
ISBN 978-7-5553-6152-7

I . ①公… II . ①萝… III . ①公共关系学—礼仪
IV . ① C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 144794 号

书 名 公关礼仪
编 著 萝 薇

责任编辑 尹曾花

排版设计 侯 建
装帧设计 仙 境

出版发行 吉林教育出版社
(长春市同志街 1991 号 邮编 130021)
印 刷 三河市天润建兴印务有限公司

开 本 660mm×960mm 1/16
印 张 20
字 数 223 千字
版 次 2019 年 1 月第 1 版 2019 年 1 月第 1 次印刷
定 价 59.80 元

如有印装质量问题请直接与承印厂联系调换

CHAPTER

目
录

第一章

公关礼仪概述

我国是一个文明古国，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。“不学礼，无以立”“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”。

一	公关礼仪的涵义、特征与本质	002
01	公关礼仪是公关活动的规范程序	002
02	正确认识公关礼仪的特征	004
03	深入理解公关礼仪的本质	006
二	公关礼仪的功能与作用	009
01	公关礼仪有利于塑造良好的组织形象	009
02	公关礼仪有利于沟通信息，广结良缘	011
03	公关礼仪有利于树立良好的社会风尚	012

三 公关礼仪的基本原则 014

- 01 尊重：公关礼仪的情感基础 014
- 02 诚信：公关礼仪的道德要求 018
- 03 宽容：公关礼仪的待人原则 020
- 04 平等：公关礼仪的人格尊重 023

四 公关人员的礼仪素质要求 027

- 01 具有较强的公共关系意识 027
- 02 具备多元、合理的知识结构 029
- 03 才能超众：公关礼仪的能力支撑 032

第二章

公关人员的语言沟通礼仪

在公关活动中，语言交流是不可缺少的沟通方式。掌握和运用语言沟通的礼仪规范和方法技巧，也是公关人员必须具备的基础能力和基本素质。按照公关礼仪的要求，公关活动中的语言交流，不仅是为了达到公关目的的有效途径，也是展示公关人员和公关组织文明素质及良好形象的最佳舞台。

一 交谈的基本礼仪要求 038

- 01 交谈时面带自然微笑 038
- 02 致意寒暄应当合宜适度 041
- 03 与人交谈，选择得体的话题 042
- 04 避开不宜谈及的话题 044
- 05 学会用目光语交流 047

06	交谈应保持恰当的距离	049
二	公关的语言技巧	052
01	公关语言要讲究美学情趣	052
02	语言交流要遵守谈话礼仪	055
三	聆听的礼仪要求	058
01	善于聆听有益于交流	058
02	聆听要耐心更要讲艺术	060
03	聆听时要注意神情态度	062
04	注意检点自己的体态语言	064
05	避免聆听中的不良表现	065

第三章

公关人员的拜访与接待礼仪

拜访与接待是最常见的公关活动，已越来越受到人们的重视。公关人员的拜访和接待是以达到某种公关目的而采取的交往方式。在拜访和接待的活动中，公关人员掌握一定的礼仪规范，能够有效地与被拜访或被接待人员增进了解，融洽感情，从而提高公关效果。

一	公关人员的拜访礼仪	070
01	拜访具有不可替代的作用	070
02	做好拜访前的准备	071
03	拜访过程中的礼仪规范	074

04	适时地告辞，礼貌致谢	076
二	公关人员的接待礼仪	078
01	迎接访客要做好准备工作	078
02	礼待宾客须守身份对等原则	081
03	迎接来客需要礼仪到位	082
04	客人告辞莫忘以礼送客	085

第四章

各类公关文书与公关广告礼仪

公关文书泛指在人际交往或公关活动中所采用的以书面语形式进行沟通和交流的文字形式，包括各类礼仪文书、公关新闻稿和公关广告等。公关书面文书作为现代社会公关部门与广大公众沟通信息的传播载体，是公关礼仪的具体体现。

一	公关礼仪文书的撰写	090
01	祝贺信：衷心祝贺，热情洋溢	090
02	感谢信：深情表达，格式规范	092
03	慰问信：文字朴实，措辞准确	094
04	致意信：真挚情意，表达祝愿	096
05	道歉信：态度诚恳，消除误解	098
二	公关新闻稿的撰写礼仪	100
01	新闻稿：重视时效，不缺要素	100
02	消息稿：简明扼要，言之有物	102

03 评论稿：立意高深，巧妙论证	104
04 通讯稿：尊重事实，见微知著	106
三 公关广告的撰写	108
01 公关广告是公关宣传的好形式	108
02 广告主题决定广告效果	112
03 精心锤炼广告语言	113

第五章

举办各类庆典的礼仪

在公关活动中，往往要举行各种仪式，如开业典礼、剪彩仪式、签字仪式等。针对某项业务活动，举行一个气氛热烈而隆重的庆典仪式，是制造舆论，扩大影响，提高知名度的重要方式。

在庆典活动中，往往邀请各方来宾，如党政机关领导、客户代表、合作单位代表、各种媒体的记者等。对于这些各方来宾，都要按照礼仪规范的要求，做好各种接待、招待和安排工作。如果主办者不懂得礼仪规范，就会使庆典气氛和效果受到影响，甚至直接影响到庆典企业或组织的声誉与前途。

一 庆典的基本要求	120
01 庆典活动的多种类型	120
02 庆典活动需要合礼规范	122
03 办好庆典要体现特色	123
04 精心做好庆典的准备工作	126

05	出席庆典莫忘礼仪细节	129
二 开业典礼和剪彩的仪式		132
01	周密地筹备开业典礼	132
02	为开业典礼提供规范服务	135
03	剪彩仪式力求隆重热烈	136
三 签字仪式的礼仪		139
01	按礼仪要求排列位次	139
02	执行签字仪式的标准程序	140
四 交接仪式的礼仪		142
01	做好交接仪式的准备工作	142
02	交接仪式须遵循基本程序	144

第六章

举行各类公关会议的礼仪

在公关活动中,召开各种会议是一种重要的公关形式。公关会议与其他类型会议最大的区别,就是礼仪要求更高,程序更加严谨,内容更要符合礼仪规范。新闻发布会需要遵守新闻发布程序,注重发布内容;展览会需要特别注意礼貌待客;茶话会需要营造欢乐和谐的气氛;等等。公关会议是展示公关者良好形象的特殊场合,唯有礼仪周全才会赢得好评。

一	新闻发布会的礼仪	148
01	确定好主题、时间和地点	148
02	精心安排好新闻发言人	149
03	准备好各类会议材料	150
04	有选择、有侧重地邀请媒体	152
05	主持人与发言人要注重仪表	153
06	主持人与发言人应相互配合	154
07	讲话有分寸,发言须谨慎	155
08	及时做好会后的总结工作	156
二	展览会的礼仪	158
01	展览会的各种类型	158
02	做好展览会的组织工作	161
03	参展单位应遵守礼仪要求	164
04	参展工作人员应注意礼貌待客	166
三	茶话会的礼仪	168
01	确定好茶话会的中心主题	168
02	确定好茶话会的来宾	169
03	举办茶话会的主要议程	171
04	精心准备有特色的茶点	172
四	赞助会的礼仪	174
01	赞助会的不同类型	174
02	赞助会运作的主要环节	177
03	合理安排赞助会的会务程序	180
04	做好赞助活动的评估工作	182

第七章

与新闻媒体沟通合作的礼仪

在公关活动中，少不了与新闻媒体打交道。新闻媒体是各种公关活动都不可缺少的舆论制造帮手，无论是树立正面形象还是消除负面影响，都离不开公关者与新闻媒体的通力合作。因此，作为公关人员，必须练好和媒体公关合作的基本功，学好和用好与媒体沟通合作的礼仪，以良好的礼仪搞好与媒体的关系。

- 一 练好和新闻媒体沟通合作的基本功 186
 - 01 掌握与新闻媒体有效沟通的原则 186
 - 02 与媒体沟通要从“知彼”开始 189
 - 03 与各类媒体的友好交往 191
 - 04 自觉主动地与媒体合作 193
 - 05 与媒体沟通应把握的细则 195
 - 06 消除与新闻媒体沟通的障碍 197
- 二 把握好与媒体沟通的尺度 200
 - 01 和新闻媒体沟通时要注意“三不” 200
 - 02 采用“金字塔”策略，区别对待媒体 203
 - 03 善待新闻媒体，重视记者采访 205
 - 04 不要轻易地对媒体说“无可奉告” 207
- 三 应对记者的采访与提问 209
 - 01 了解新闻记者的属性与采访特点 209
 - 02 用好应对新闻记者的基本策略 212
 - 03 善于接受新闻记者的采访 215
 - 04 接受采访时要注意细节问题 219
 - 05 了解与把握记者提问的语言特点 221
 - 06 在媒体面前说话要准确通顺 223

四 善于应对与利用网络媒体	227
01 了解网络特点，感受网络社会	227
02 客观认识网络媒体的独特功能	229
03 利用网络与公众沟通更方便快捷	231

第八章

中西式宴请的礼仪

宴会是一种通行的礼仪形式，常用于表示祝贺、感谢和表达对来宾的友好情感。通过宴会能够很好地协调各种关系，联络各种感情，达到增进友谊、加强合作的目的。

在公关宴会中，无论是宴会的组织者还是参与者，都应遵守一定的礼仪规范，表现出自己彬彬有礼的形象和优雅大方的风度。如果不懂得宴会的礼仪要求，就有可能造成尴尬，从而使自己的形象大打折扣。

一 中式宴请的礼仪	236
01 提前确定宴请范围和名单	236
02 及时、准确地发出请柬	239
03 慎重斟酌宴会的菜单	240
04 按中餐礼仪布置的餐桌	242
05 中式宴请的礼仪程序	245
06 讲究斟酒与祝酒的礼仪	247
07 遵循敬酒不劝酒的礼仪	249

二 西式宴请的礼仪	252
01 遵循国际通行礼仪，安排座次	252
02 依据不同的菜式规范上菜程序	255
03 吃西餐时要讲究礼仪规范	256
04 正确地使用西餐餐具	260
05 了解餐巾的用途和用法	262
06 品尝菜肴应避免粗俗无礼	265
07 西餐中饮用酒水的礼仪	269

第九章

处理危机事件的公关礼仪

危机事件是指突然发生，造成或可能造成重大人员伤亡、重大财产损失、重大生态环境破坏和严重社会危害，危及公共安全的紧急事件，是需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。危机公关是社会组织面对危急状态的公共关系处理过程，其中所采取的一系列具有预防、扭转、挽救作用的策略和措施，目的是减少危机事件的不良影响，最大限度减少可能的损失。

一 危机事件突发迫切需要危机公关	276
01 危机公关在危机事件处理过程中的重要作用	276
02 危机公关中应遵循的原则	278
03 做好危机公关的基本要求	281
二 危机事件处理过程中需要良好的信息沟通	284
01 危机事件处理过程中信息沟通需要通畅及时	284

02	危机事件处理过程中信息沟通的策略	287
03	在危机事件处理过程中做好新闻发布的方式	289
04	危机事件中新闻发布要讲求准确、及时	292
05	公关人员要掌握与媒体沟通的技巧	293
06	准确、精练、巧妙地应答记者的提问	296

三 在危机事件中积极地引导和应对网络舆情 299

01	态度坦诚，在公众理解中有效引导网络舆情	299
02	扑救负面舆情，引导网络媒体走向正面宣传	301
03	坦诚面对质疑，用事实真相去化解	303
04	对各类谣言要坚决地予以澄清	304

GONGGUAN LIYI GAISHU

第一章

公关礼仪 概述

我国是一个文明古国，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。“不学礼，无以立”“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”。新加坡前总理李光耀也曾指出：文明礼貌能导致良好的人际关系，又是促进生产力的重要因素。这些精辟的论述，把礼仪在治国安邦、成就事业、个人生存发展中的作用揭示得淋漓尽致。礼仪无论是在公共关系中，还是在人际关系中都具有重要作用。

一 公关礼仪的涵义、特征与本质

01

公关礼仪是公关活动的规范程序

所谓公关礼仪，是指社会组织的公共关系工作人员或其他人员在公共关系活动中，为了树立和维护组织的良好形象，建构组织与内外公众和谐合意的理想型关系所应当遵循的尊重公众，讲究礼貌、礼节，注重仪表、仪容、仪态、仪式等的规范或程序。公关礼仪是公共关系从业人员的精神风貌、素质水准的集中体现。

◎ 公关礼仪的主体是社会组织，客体是社会公众

组织的公共关系人员代表组织处理内外公众的关系，他们是从事公共关系活动的现实主体。组织的领导人及组织内部的员工在组织与外部公众的公共关系活动中，依据公共关系动力来自上层的原则和全员 PR 的原则，构成重点主体与一般主体，他们的言行举止、风度仪表均需遵循礼仪的要求。社会公众作为主体作用的对象，在公共关系礼仪形成及施予过程中，既接受礼仪又反馈并创造礼仪，成为公关人员礼仪的作用对象，同时又以自己的礼仪反作用于公关