

MODERN ETIQUETTE OF PUBLIC RELATION

现代公关礼仪

秦启文 著

● 第一章 公关礼仪概述
● 第一节 公关礼仪的概念
● 第二节 公关礼仪的作用
● 第三节 公关礼仪的原则

● 第二章 公关礼仪的构成
● 第一节 仪容仪表
● 第二节 言谈举止
● 第三节 行为举止
● 第四节 待人接物

西南师范大学出版社

现代公关礼仪

秦启文 著

西南师范大学出版社

特约编辑:陈中华

责任编辑:张渝佳

封面设计:王晓峰

现代公关礼仪

秦启文 著

西南师范大学出版社出版、发行

(网址: www.xschs.com)

(重庆 北碚)

新华书店经销

重庆铜梁正兴印务有限公司印刷

开本:850mm×1168mm 1/32 印张:8.625 字数:223千字

1994年6月第1版

2001年8月第2版 2006年12月第18次印刷

ISBN 7-5621-1063-8/K·51

定价:10.80元

朋友,在社交场合,在生意场上,您一定羡慕过,或许还将羡慕这样的人:他们衣饰得体、举止稳重、善于应酬、谈吐不俗、风度翩翩、气质不凡、韵致典雅、魅力无穷……其实,您大可不必把他们的这些特点看得太神奇,如果公开一下他们的“秘密武器”,那就是——遵行礼仪。

他们衣饰得体,那是因为他们了解服饰礼仪;举止稳重,是因为他们懂得体态礼仪;善于应酬,是因为他们在运用见面礼仪和访送礼仪;谈吐不俗,是因为他们谙熟交谈礼仪;……

换言之,只要您也能学习、了解一下现代礼仪,特别是现代公关礼仪的基本原理与技巧,那么,可以肯定,在您的眼里,他们将不再神奇,而您却一定会变得充满自信、潇洒儒雅、风度翩翩……您在社会舞台上的言行举止也同样可能成为众人仰慕的对象。

不知您注意到没有,现代社会确实正在

走向“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”的时代。礼仪，既是文明社会交际活动的行为准则，又是待人处事、塑造个人与社会组织良好形象的重要手段。

在公共关系活动中，礼仪更是影响社会组织得失进退的基本因素。公关人员衣着仪表、言谈举止的修养状况，直接关系到个人和社会组织的事业成败；在涉外公关中，更可能危及国家和民族的形象。因此，我们完全可以这样说：没有礼仪，就没有现代公共关系；不遵行礼仪，就不可能有社会组织的良好形象。

写作一本兼及理论性和实用性、较系统和较全面的现代公关礼仪学的书，为那些希望社交如愿、事业有成，希望个人和自己的组织在市场经济环境中大展宏图的朋友们，尽一点绵薄之力；为中国这个古老的“礼仪之邦”在世界上叫得更响，作一点力所能及的贡献，是我几年前就产生的一个愿望。但是，因工作太忙，一直未能如愿。当自己应工作急需，真正提起笔来，才知这并非一件易事，因为将礼仪与公关相结合的理论工作，在我国才刚刚起步。

书中存在的不足之处，一方面，我当承担全部责任，同时，如能得到您的指教，我将不胜荣幸。

在现代社会，无论是谁，无论做什么事，哪怕欲取得一尺一寸的进步，获得一星半点的成绩，都必须仰仗前人的功德，都必须爬到当今巨人的肩膀上。因此，各位读者朋友，如果您发现本书还有一点新意和特色的话，我得真诚地告诉大家，我对所有从事礼仪研究的先行者们和同行们，怀有诚挚的敬意和深深的谢意！

秦启文

2001年于西南师范大学

1	第一章 总论
2	第一节 引言
2	一、公关礼仪,有本有源
7	二、人类循礼,源远流长
13	第二节 现代公关礼仪学研究的主要内容与公 关礼仪修养过程的主要特征
13	一、公关礼仪,内容丰富
15	二、礼仪修养,自有特征
19	第三节 公关礼仪与公共关系的关系
19	一、施礼于公众,作用在“晕轮”
22	二、礼仪促公关,的确好手段
24	三、礼仪与公关,须臾不可分
26	第二章 见面礼仪
27	第一节 自信与微笑
27	一、增强自信,大胆交际
30	二、找准面具,保持微笑
36	第二节 守时与介绍
36	一、遵守时间,从容赴约

37 二、悉心介绍,注重称道

42 三、递接名片,严肃认真

45 第三节 握手与鞠躬

45 一、相互握手,传情递意

50 二、轻鞠一躬,礼雅意重

52 第四节 吻礼与致意

52 一、一吻一抱,分寸重要

54 二、招呼致意,传递和气

57 第三章 访送礼仪

58 第一节 访送对象的交际类型

58 一、了解对象,因人施礼

59 二、交往对象,各有类型

62 第二节 拜访礼仪

62 一、选好时机,注重预约

64 二、衣帽整洁,用语合礼

65 三、举止稳重,体谅主人

68 第三节 迎访礼仪

68 一、主雅客勤,收拾门庭

69 二、迎声谦谦,上茶递烟

72 三、审慎看表,送有礼貌

73 第四节 礼品赠送

74 一、搞清对象,注重效果

75 二、抓准时机,注意场合

76 三、挑选礼品,适当包装

80 第四章 交谈礼仪

81 第一节 寒暄与敬语

81	一、问候寒暄,暖人心间
83	二、多用敬语,展示风度
84	第二节 注视与呼应
85	一、尊重对方,善用眼神
88	二、情感呼应,展示理解
89	三、保持谦虚,三思后言
92	第三节 内容与修饰
92	一、内容恰当,和谐愉快
93	二、适度幽默,轻松活泼
95	三、善用情感,绘声绘色
96	第四节 泛听与聆听
97	一、广泛倾听,可获灵感
98	二、聆听有益,聆听有术
101	第五节 拒绝的礼仪技巧
101	一、准备勇气,适时说“不”
102	二、巧言诱导,委婉拒绝
104	三、道明原委,互相理解
106	第五章 体姿礼仪
107	第一节 体态的礼仪功能
107	一、表达真情,胜过语言
108	二、简洁生动,真实形象
109	第二节 体姿、仪态的礼仪技巧和功能
110	一、体姿含义,各有异同
111	二、站有站功,挺直如松
113	三、走有走姿,从容稳直
114	四、坐有坐相,文雅端庄

115 五、仪态万千,手势领先

117 第三节 舞会礼仪

118 一、提高认识,认真准备

120 二、礼貌邀请,文明共舞

124 第六章 电话、空间礼仪

125 第一节 电话礼仪

125 一、电话形象,十分重要

126 二、为打电话,先要思考

127 三、接通电话,莫忘客套

128 四、控制音量,亲切稳重

129 五、铃声一响,尽快接话

129 六、对方找人,礼貌待之

131 七、作好记录,准确应答

132 八、接话完毕,别忘客气

132 九、移动电话,勿扰他人

133 第二节 空间礼仪

133 一、人际交往,须留空间

135 二、常见空间,各有定数

137 三、具体空间,因情而变

140 第七章 服饰礼仪

141 第一节 服饰的含义

141 一、花美人美,应有区别

144 二、服饰含义,符号集合

147 第二节 服装的色彩与款式造型

148 一、服装色彩,各有效应

150 二、色彩搭配,注意效果

151	三、根据肤色,选配色彩
152	四、了解原始结构,讲究款式造型
154	第三节 服饰运用的礼仪要求与技巧
154	一、常用礼服,各有讲究
155	二、穿着西装,得体大方
162	三、饰品佩戴,合情合礼
165	四、美容化妆,应知技巧
168	五、服饰须讲究,遵行 T. P. O
170	第八章 宴请礼仪
171	第一节 宴请的组织礼仪
171	一、根据宴请目的,确定规格、种类
173	二、择定时间、地点,根据宾客定菜
174	三、精心制作请柬,认真发送确认
175	第二节 桌席的排次礼仪与宴会服务
175	一、中西餐桌、位次,严格依礼排序
179	二、中西餐具摆台,遵礼各有安排
185	三、迎宾赴宴,精心周全
186	第三节 用餐礼仪
186	一、赴宴并非易事,礼仪必须周全
190	二、离别告退要文雅,品饮咖啡有学问
192	第九章 次序礼仪
193	第一节 常见的礼宾次序
193	一、不对等关系,排序有规则
195	二、关系若对等,排列有方法
196	第二节 会见、会谈及签字仪式的次序常规
196	一、会见与会谈,位次应有别

198	二、签字仪式,形式第一
201	第十章 公关文书礼仪
202	第一节 书信礼仪
202	一、一般书信,应合常规
215	二、专用书信,了解格式
220	第二节 广告、诉状、启事等其它常见公关文书礼仪
220	一、写作文字广告,真实、详略很重要
222	二、诉状文书要写好,事实、格式最重要
233	三、刊发启事文书,莫忘礼貌、清楚
236	四、写作其他文书,各有各的要求
239	第十一章 婚丧寿庆礼仪
240	第一节 婚礼
240	一、启事请帖,应有差别
242	二、结婚仪式,庄重喜庆
244	第二节 丧礼与寿礼
244	一、周到安排,依理治丧
246	二、报丧讣告,各有其要
251	三、盖棺论定,全在悼词
258	四、应知寿意,应遵寿仪
259	第三节 庆贺礼仪
259	一、常见庆贺,依礼进行
262	二、庆贺柬帖,各有写法
265	主要参考文献

总 论

人类区别于动物的一个显著特征是人的社会性。人类为了实现自身需要的满足,为了获得更大的自由,不仅受自然规范的约束,而且必须自觉地受一定的社会规范的约束。在这些社会规范中,除了道德规范和法律规范以外,很重要的一个方面就是礼仪规范。礼仪是人的文明与教养的表现,是人类文明进步的重要标志。

几千年来,人类对文雅的礼仪规范一直孜孜以求。从20世纪初开始,随着现代公共关系的诞生,随着公共关系活动的普遍展开和走向成熟,公关礼仪成为直接塑造公关人员形象、间接塑造社会组织形象的基本条件;成为公关人员获得自尊与自信、社会组织获得理解与支持的重要手段;在社会组织“内求团结,外求发展”中发挥着其他公关形式不可替代的作用。

第一节 引言

在西方,“礼仪”一词,源于法语的“Etiquette”。英美人用这个词来表达尊重他人、注重礼节的必要程序,是独到和精当的。人类自古以来就注重社会交往的礼仪,并不断地将其推陈出新,自有其内在的客观必然性。中国历史上有着灿烂的礼仪文明,无愧“礼仪之邦”的美誉。

礼仪,作为塑造公关人员及其所在社会组织形象的工具而引入公共关系,既是必要的,又是必然的。

一、公关礼仪,有本有源

(一) 礼仪的含义

社会是一个系统,具有高度的自组织性。社会的自组织性具体表现在人际交往、社会组织之间的交往,社会组织与公众之间的交往之中。没有这样的交往,就没有社会的自组织性,也就没有社会的存在和发展。

与此同时,任何一种形式的社会交往都会有其自身特有的有序性;但是,无论任何形式的有序交往,都离不开交往的双方或多方之间的彼此认同,互相尊重。交往者之间为了实现彼此的认同与尊重,必然选择一定的、共同认可的参照标准,这种参照标准的主要表现形式之一就是礼仪。

礼仪一词,在西方,最早见于法语的“Etiquette”,原意是法庭上的通行证。

法庭,无论是在古代,还是在现代,为了展现司法活动的威严,为了保证审判活动能够合法有序地进行,总是安排得既庄严肃穆,

又戒备森严；所有进入法庭的人员必须十分严格地遵守法庭纪律。例如，按照我国刑事诉讼法和人民法院组织法等法规规定，为了保证法庭的特有气氛和特殊秩序，开庭之前应由书记员当庭宣读法庭纪律，这些纪律包括：不准大声喧哗，未经审判长许可不准提问，未经法庭许可，不准摄影、录像等等。

古代的法国法庭也有类似的规定，不过不是当庭宣读，而是将其印在或写在一张长方形的“Etiquette(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和行为准则。

在社会交往中，由于人们也必须遵守一定的规矩和准则，才能显示人类区别于普通动物的特有风范，才能保证文明社会得以正常维系和发展，于是，当“Etiquette”一词进入英文后，就有了“礼仪”的含义，意即“人际交往的通行证”。

后来，礼仪一词的含义逐渐独立出来，明确起来。简单地说，“礼”，即礼貌，礼节；“仪”，即仪表，仪态，仪式，仪容。礼仪，就是人们在社会各种具体交往中，为了互相尊重，在仪表、仪态、仪式、仪容、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的规范和程序。

从逻辑上讲，文明社会的各种礼仪，最初是在夫妻、父母子女、祖孙、兄弟姐妹的关系中产生的，也就是说，是为解决家庭交往中的关系问题而产生的。其内容大多是涉及人与人之间如何相互交往，如何与他人共同协调行为、共同运用和处理空间的。后来，礼仪才逐渐由家庭扩展到亲戚关系、朋友关系、邻里关系、工作关系等各种人际关系之中，最后才扩展到社会组织与公众的关系即公共关系之中。

在今天，理解和运用礼仪的含义，应特别重视以下七个方面：

首先，礼仪是一定社会、处于一定关系中的人们共同认可的行为规范，它与胡作非为、为所欲为是不相容的。

其次，礼仪是为维系和发展人际关系而产生的，它必须随着人

际关系和其他各种社会关系的发展而发展。

第三,礼仪在实践中是一种情感互动过程。在礼仪的实施过程中,既有施礼者的控制行为,也有受礼者的反馈行为;换句话说,礼仪是施礼者与受礼者的尊重互换、情感互动的过程。

第四,礼仪是一种程序,有一定的“套路”,不是毫无联系的某些行为的堆积组合。

第五,礼仪规范、礼仪程序是一定社会的人们通过约定俗成而共同认可的。在实践中,礼仪往往首先表现为一些不成文的规矩、习惯,然后才逐渐上升为大家认可的,可以用语言、文字来作准确描绘和规定的行为准则;成为人们有章可循、可以自觉学习和遵守的行为规范。

第六,讲究礼仪、遵守礼仪的目的是为了实现社会交往各方的互相尊重。在现代社会,礼仪可以有效地展现施礼者和还礼者的教养、风度与魅力,它体现着一个人对他人的认知水平、尊重程度,是一个人的学识、修养和价值的外在表现。

第七,遵行礼仪是现代人获取自由的重要手段和途径。

表面上看,遵守礼仪规范与人的自由是矛盾的,但实际上,两者是统一的。因为世界上没有绝对的自由。虽然我们可能羡慕“鱼儿在水中自由自在地游”,“鸟儿在空中自由自在地飞”,但是,我们知道,鱼自由只能在水中,鸟自由只能在空中。超越一定的时空条件,鱼、鸟以及一切生灵都将失去自由,都将无情地被“剥夺”其自由权利。人的自由也只能从自然和社会的必然性中获得,社会发展的必然性往往就集中表现在各种成文的或不成文的规矩、规范之中。

在现代社会,从礼仪中获得的自由,一般是通过个人在社会活动中良好的自我感觉和社会舆论的“有教养”、“有风度”、“有魅力”等诸如此类的评价而表现出来的。

(二) 公关礼仪的含义

公关礼仪,即公共关系礼仪,是社会组织公共关系工作人员或其他人员在公共关系活动中,为了塑造个人和组织的良好形象而应当遵循的尊重他人,讲究礼节,注重仪表、仪态、仪容、仪式等等的规范或程序。公关礼仪是组织风貌、员工精神状态、公共关系工作人员素质水准的集中表现。

为了更好地理解、把握公关礼仪的含义,正确施用公关礼仪,我们在这里有必要先了解一下公共关系的含义。

世界上最早使用“公共关系”这个概念的是美国律师多尔曼·伊顿,他于1882年在伊鲁大学演讲时第一次运用这一概念,含义是“大众利益”。后来,经过美国人爱维·李、爱德华·伯内斯等人的探索整理,才逐渐使公共关系一词趋于合理和科学。

汉语中的“公共关系”一词,是香港人在20世纪50年代从英文“Public Relations”翻译过来的。严格地说,这种译法是不准确的。准确的译法应当是将“Public Relations”译成“公众关系”。但由于“公共关系”这一提法在海内外华人中已“约定俗成”,所以,我们才仍然叫它公共关系。

给公共关系下定义,并不是一件容易的事。到目前为止,还没有一个令世界公认的、统一的定义。据美国人哈罗博士1976年称,他当时就已收集到472条关于公共关系的定义。公共关系在广泛传入世界,特别是在进入中国大陆以后,学者们对它的定义之多,更是不胜枚举。

今天,我们可以集各家之长,对公共关系作如下理解:所谓公共关系,就是一个社会组织为了增进相关的内外公众对它的理解、信任、合作与支持,为了塑造组织形象,创造自身发展的最佳社会环境而努力采取的各种行动。

以上这一定义的含义应当说是十分丰富的,其中,我们应特别

注意以下两点含义：

第一，公共关系是指社会组织的一系列行动。这些行动具体表现为调查与分析、计划与对策、实施与传播、评价与调整等环节。

第二，社会组织采取以上行动的目的是为了增进相关公众对它的理解、信任、合作与支持，塑造自身的良好形象，为自身的发展创造最佳的内外环境。

正是因为公共关系的主要含义有以上两点，有人便把公共关系简洁地概括为社会组织内求团结，外求发展的行为。

现代公共关系需要广交朋友，广聚信息，需要处理和协调与各方面公众的关系，减少社会摩擦，化解各种矛盾冲突，全面实现自己的目的，是须臾不能离开公关礼仪的。公关礼仪对于公关人员来说，仍然起着进行社会交往，发展公共关系的“通行证”作用。懂得它的人出入各种正式的、半正式的社交场合会如鱼得水，游刃有余，他们会更加受到欢迎和尊重，获得更多的理解与支持。由这些人代表的组织的形象也会随之高大起来。所以，现代有成效的社会组织的负责人，都十分注意培养自己的员工、尤其是培养其公关工作人员的礼仪修养。

日本的著名实业家松下幸之助从前不修边幅，他的企业也因此而进展缓慢。一次，在他理发的时候，理发师不客气地批评他不重视自己的容貌：“你是公司的代表，却这样不重视衣冠，别人会怎么想，连人都这样邋遢，他的公司会好吗？”打那以后，松下幸之助一改过去的旧习惯，开始注意自己在公众面前的仪表仪态，生意也随之兴旺起来。现在，“松下”电器以及松下的其他各类产品享誉天下，与松下幸之助长期率先垂范，要求员工懂礼貌、讲礼节是分不开的。