



公关礼仪

公共关系丛书

编著
张敬慈
罗健
刘一民

四川大学出版社

公关礼仪



责任编辑 陈克坚
封面设计 冯先洁
技术设计 陈克坚
责任印制 曹 琳

公关礼仪

张敬慈 罗 健 刘一民 编著

四川大学出版社出版发行 (成都市望江路 29 号 邮政编码:610064)

新华书店经销

郫县犀浦印刷厂印刷

787mm×1092mm 1/32 印张:10.25 字数:220 千字 插页:2

1995 年 9 月第 1 版

2000 年 3 月第 6 次印刷

印数:39001-44000 册

ISBN7-5614-1214-2/C·65

定价:12.00 元

序 言

黄 翔

交际型公关是公共关系中的日常形式。

一个人具有优秀的交际素质，他成功的机会就会更多。

交际成功的突破口在于推销自己，成功推销自己的前提在于塑造良好的第一印象，而良好的第一印象的基础是“礼”。

礼的本质是尊重他人、使人愉悦，这是一种约定俗成的社会规范。作为现代人，我们应当遵循这样的“礼”哲学：“尊重他人=尊重自己”，“只有尊重他人的人，才能被人尊重。”

从理论研究角度考虑，我赞成“三礼”之说，即把“礼”分为礼貌、礼节和礼仪。礼貌是指在交际过程中应具有的相互敬意、友善和得体的气度与风范，如注重仪表仪容、有涵养、举止端庄高雅、彬彬有礼。礼节是人们在交际中表现出的尊敬、祝颂、迎来送往、问候、致意、慰问等所惯用的规则和形式，它是礼貌在语言、行为、尺牍方面的体现。礼仪通常是指在较大型或隆重的场合，为表示重视、尊重、敬意所举行的合乎礼貌、礼节要求的仪式。

然而，在交际生活中，人们习惯于把礼貌、礼节、礼仪作为同义词相互替代，或者用礼仪来代表礼貌、礼节的全部含义。于是出现了这样的解释：礼仪，“礼”即礼貌、礼节，“仪”即仪式。

风貌之礼、言行之礼和仪式之礼构成了“礼”的全部内涵。《公关礼仪》这本书较全面地介绍了“三礼”的内容和操作要领,语言流畅、思路清楚、重点突出、结构创新,不失为一本“礼”之好书,她是对社会文明的奉献。

公共关系需要“礼”。

交际需要“礼”。

社会需要“礼”。

市场经济需要“礼”。

一九九五年五月
于成都大学

注:黄翔,成都市公关协会秘书长、《中国公共关系大辞典》副主编、全国高校通用教材《公共关系学》参编、《工业企业公共关系》、《现代促销策划》两书作者。

体型

风度

服饰

就餐

谈判公关等

公共关系丛书

张敬慈 罗健 刘一民·编著
四川 大学 出版社

目 录

绪论	(1)
一、礼仪的起源和演变	(1)
二、礼仪在古代社会生活中的作用	(2)
三、现代礼仪的概念、作用	(6)
四、礼仪的古今差异	(8)
五、我国现阶段礼仪状况	(9)
六、公关礼仪的概念、特征、类型	(10)
七、公关礼仪与其他学科的关系	(12)
八、公关礼仪的培养	(16)
第一编 公关静态礼仪	
第一章 认识你自己——礼仪的前提	(23)
第一节 认识自己与礼仪的关系	(23)
第二节 认识自己的个性	(27)
第三节 公关人员的素质与礼仪	(30)
第二章 体型·风度	(33)
第一节 体型与礼仪的关系	(33)
第二节 体型美的原则	(35)
第三节 风度美的原则	(39)
第三章 服饰礼仪	(45)
第一节 社会交往与服饰	(45)
第二节 服饰的色彩与款式	(52)
第三节 服饰的一般礼仪	(57)
第四章 发型礼仪	(66)
第一节 发型社会美	(66)

第二节	头发的保养	(69)
第三节	发型的自然美及礼仪	(75)
第五章	眼睛及脸部表情礼仪	(82)
第一节	眼神礼仪	(82)
第二节	脸部表情礼仪	(88)
第六章	手势·姿势·人际空间	(95)
第一节	手势礼仪	(95)
第二节	姿势	(102)
第三节	人际空间	(108)
第七章	化妆与仪容	(114)
第一节	基本化妆术	(114)
第二节	有关化妆的小常识	(117)
第二编 公关语言礼仪		
第八章	公关口头语言	(123)
第一节	公关口头语言应反映的因素	(123)
第二节	公关口头语言运用的一般原则和方式	(132)
第三节	公关口头语言礼仪	(137)
第四节	公关口头语言禁忌	(145)
第九章	公关书面语言礼仪	(149)
第一节	商业信函书写	(149)
第二节	请柬、宣传资料的书写	(152)
第三节	新闻、广告文稿书写	(156)
第四节	合同书写	(160)
第十章	公关体态语言礼仪	(164)
第一节	体态语言传递的信息	(164)
第二节	体态语言运用的原则	(166)

第三编 公关动态礼仪

第十一章	应聘礼仪	(173)
第一节	应聘前的准备	(175)
第二节	履历表的写法	(182)
第三节	面试礼仪	(184)
第四节	求职信和求职电话、笔试礼仪	(190)
第十二章	迎送、接待礼仪	(193)
第一节	迎送礼仪	(193)
第二节	接待礼仪	(200)
第十三章	拜访、接打电话礼仪	(208)
第一节	拜访礼仪	(208)
第二节	接打电话礼仪	(212)
第十四章	会议礼仪	(216)
第一节	会议的准备工作	(217)
第二节	参加会议的礼仪常识	(219)
第十五章	就餐与宴会的礼仪	(221)
第一节	就餐的礼仪	(221)
第二节	餐厅礼仪	(230)
第三节	宴会礼仪	(233)
第十六章	舞会礼仪	(243)
第一节	参加舞会的礼仪	(243)
第二节	舞会的筹办	(247)
第十七章	推销礼仪	(254)
第一节	推销简介	(254)
第二节	推销礼仪的前提	(256)
第三节	推销前的准备	(259)
第四节	推销技巧	(263)

第五节	推销礼仪	(266)
第十八章	演讲礼仪	(270)
第一节	演讲简介	(270)
第二节	演讲准备	(272)
第三节	演讲技巧	(277)
第四节	演讲礼仪	(294)
第十九章	谈判礼仪	(298)
第一节	谈判简介	(298)
第二节	谈判的一般过程	(299)
第三节	谈判策略	(310)
第四节	谈判礼仪	(319)
后 记		(322)

绪 论

一、礼仪的起源和演变

礼的繁体字是“禮”，左边是“神”，右边是祭物。“曲”(qū)是酿酒时发酵用的块状物；“豆”是祭东西的器具。《礼记·乐记·乐本篇》中记载：“簠(fǔ)、簋(guǐ)、俎、豆、制度、文章，礼之器也”。由礼的字体构造推出，“礼”表示祭神以致福。而“仪”表示礼节、仪式之意。分析礼仪的字义，说明礼仪是原始社会祭神致福的种种仪式。

原始社会这种祭神的仪式即“礼仪”是怎样产生的呢？

在远古时期，地球上有一次剧烈的地壳变动，东非、西欧大陆破裂，从南极来的印度次大陆猛烈撞击亚洲大陆，使喜马拉雅山和青藏高原隆起。《诗·小雅·十月之交》中记载的诗句可能就是这次剧烈的地壳变动：

烨烨雷电，
不宁不乏。
百川沸腾，
山冢萃崩。
高岸为谷，
深谷为陵。

西方的诺亚方舟神话，中国的女娲补天的神话，大禹治水的记载都表明了地壳的变动、洪水的泛滥。

那时候，人类的生存环境极为恶劣，除了有洪水的威胁外，人们还“夏居树巢、冬处营窟，茹毛饮血、插羽披皮”；“朝避猛虎，夕避长蛇”。强大的自然力和恶劣的生存环境超出了人类思维所能理解的范围，形成了人类对风雨雷电、日月星辰、山川丘陵、凶禽猛兽等的崇拜。在崇拜中人们创造了神话，创造了祭神的仪式。于是，礼仪产生了。由此可知，礼仪起源于原始社会的祭神仪式。

这种对神的祭礼慢慢地渗透到人们的日常生活中来，如吃、喝、耕作、战斗等，使这些活动也要按适当的程序进行。这样，礼仪便开始发展、演变。

人类进入文明社会后，礼仪趋向完善。周代“礼”的内涵已由原始社会的祭神仪式演变为封建等级秩序，大到国家政治，小到家庭生活无不按照一定的程序、仪式进行。正如戴圣的《礼记·曲礼上》记载：“道德仁义，非礼不成，教训正俗，非礼不备。分争辩讼，非礼不决，君臣上下父子兄弟，非礼不定。宦学事师，非礼不亲，班朝治军，莅官行法，非礼威严不行。祷祠祭祀，供给鬼神，非礼不诚不庄。”

周朝是中国古代礼仪趋向完善的时代，周公和孔子对礼仪的加工改造起了巨大作用。周王朝有“三礼”——《周礼》、《礼记》、《仪礼》对后世影响巨大，其中，周公对制定《周礼》起了重要作用，孔子则编纂制定了《仪礼》。

周朝的礼仪影响了以后很多朝代，如汉代、大唐、宋等礼的内容大多源于周代的“三礼”。我国封建社会的等级秩序就

是这样巩固、完善起来的。

鸦片战争使我国国门被西方侵略者打开，西方的政治、经济、文化、思想渗透进来。我国近代的仁人志士在介绍西方文化、科技的同时，也把西方的礼仪引入我国，一些西方流行的礼节在我国被接受和运用，如我们今天普遍使用的握手礼、注目礼、敬礼等礼节。辛亥革命后，经过几十年的努力，旧礼仪中的糟粕部分被摒弃，代之而兴起的是符合现代社会道德、思想、伦理观念的新礼仪。

新中国成立后，我国进行社会主义革命和社会主义建设，苏联的一些礼仪也传入我国，如人与人之间称呼“同志”，意为“志同道合的人”。现在这种称呼仍然具有普遍性。

改革开放后，随着东西方交流的增多，西方发达国家在华投资的增加，西方一些礼节也以更快的速度传入我国，使我国的礼仪又增加了许多新的、符合国际惯例的因素。

现在，我国传统的、西方的、前苏联的各种礼仪并存，使我国现阶段的礼仪状况既出现一种勃勃生机的景象，同时又有些混乱，影响了社会交往的正常进行。这个问题将在《我国现阶段礼仪状况》一节中详细讨论。

二、礼仪在古代社会生活中的作用

（一）在治理国家中起重要作用

礼仪在古代被作为一种治理国家的重要手段、统治工具，好像秤对于衡量轻重，绳墨对于校正曲直，规矩对于校正方圆

一样。所以，宋代司马光著的《资治通鉴》一开始就写道：“臣光曰：臣闻天子之职莫大于礼……何谓礼？纪纲是也……夫以四海之广，兆民之众，受制于一人，虽有绝伦之力，高世之智，莫敢不奔走而服役者，岂非以礼为之纲纪哉！是故天子统三公，三公率诸侯，诸侯制卿大夫，卿大夫治士庶人。贵以临贱，贱以承贵。上之使下，犹心腹之运手足，根本之制支叶；下之事上，犹手足之卫心腹，支叶之庇本根。然后能上下相保而国家治安。”

的确，我国古代，尤其在封建社会，礼仪在治理国家中起了非常重要的其他手段不可替代的作用。古人认为天子日常生活有礼节，行为举止讲究法度，百官才能效仿，百姓才能服从，国家才能治理好。即“淑人（贤人）君子，其仪（举止、礼仪）不忒（差错），其仪不忒，正是四周（四方之国，天下）”。

所以，历代统治者莫不把“礼”放在治理国家的首要地位，所谓“礼刑并用”，很多时候是“先礼后刑”，以使国家上下有序，长治久安。

（二）在家庭生活中起重要作用

在古代的家庭生活中，“礼”是非常重要的。它要求家庭成员必须遵守敬老爱幼、长幼有序、尊卑有秩等规则，要求妇女“在家从父，出嫁从夫，夫死从子”，遵守“父母之命、媒妁之言”等规定，这样形成的家庭秩序构成了封建社会宗法制的基础，维护了家庭的稳定，进而维护了国家的稳定，有利于君主的统治。

(三)在古代外交中作用巨大

在古代外交中,遵守严格的礼仪是维护和平的重要手段。春秋时曹共公听说晋国公子重耳生有“骀胁”异相,于是在重耳流亡曹国期间偷看重耳洗澡,不仅违反了外交之礼,而且对重耳构成了人身侮辱,使重耳勃然大怒,怀恨而去。后来返国为君,起兵伐曹。相反,在外交中遵礼执礼,也可化干戈为玉帛。如晏婴与齐景公接待晋国使节时,使节范昭故意违礼几次,想试探伐齐有无可乘之机,都被晏婴识破,回国复命说不能伐齐,无形中消弥了一场可能发动的战争。

(四)形成了特有的民族精神

中华民族历史悠久,渊源流长。在这浩瀚绵长的历史长河中,有多少可歌可泣的英雄人物,又有多少遗臭万年的民族败类。中华民族衡量英雄和败类的主要标准是什么呢?这就是我国民族精神中特有的“礼”的标准。

比如阴谋夺权未成功者、对君主不尊敬不忠诚者,被人们认为违背君臣之礼,唾骂千万年,如董卓、曹操、吴三桂、洪承畴等。其中曹操本是一代枭雄,雄才伟略,是天才的军事家、政治家、诗人,但由于他违背了“君臣之礼”,“挟天子以令诸侯”,致使他很长时间都背着“白脸奸雄”的恶名。

但是一旦夺权成功,坐上君主宝座,则名正言顺,不算失礼,仍属英雄,如唐太宗李世民杀兄夺权、宋太祖赵匡胤陈桥兵变黄袍加身等。有了君主名分,又行君主之礼待天下人,尤其是顺应民众心理结束战乱、发展生产、体恤臣民,这样的君

主更受欢迎。

虽说如此,但是自觉维护君臣之礼者更受世人敬仰。如诸葛亮之所以“大名垂宇宙”,不只因为他的文韬武略、奇勋业绩,更因为他恪守君臣之礼。试想,中国历史上建立奇勋业绩的人多矣,为何仅只有诸葛亮被任何一个阶级、任何一个阶层的人敬若神明,推崇有加呢?原因就在于他受刘备托孤重任,虽然刘禅无能,刘备授意诸葛亮可“取而代之”,但诸葛亮从无“代之”之心,而是“鞠躬尽瘁、死而后已”,体现了忠贞是臣民们的最高伦理道德和礼仪。

以是否恪守君臣之礼划分忠奸,已构成了中国传统民族精神中非常重要的一环。

中国传统民族精神还包括对双亲的尽孝,如为父母割肉疗病,怕父母被蚊子叮咬自己先喂饱蚊子等的孝顺儿女历来受颂扬。

其他中华民族特有的民族精神,如夫妻之间应“相敬如宾”、“举案齐眉”,而不是贪图欢娱;对兄嫂是“长兄如父,长嫂如母”;对老人孩子是“老吾老及他人之老,幼吾幼及他人之幼”等等。

以上这些,构成了特有的中华民族精神的基柱,里面有精华、有糟粕,但是不管怎样,这些已渗透到每个华夏儿女的血液中,直到今天,影响仍存。

三、现代礼仪的概念、作用

历史发展到今天,礼仪概念的内涵和外延已发生了显著变化,不再是封建社会的等级秩序了。

语言学家王同亿先生在他编著的《语言大典》中对礼仪下了这样的定义：

“礼仪：英语etiquette 或protocol，指由于良好的教养或有关权威的规定在社交或正式场合应遵守的规矩；对一定等级和场合要求遵守的礼节；传统的礼貌。”

这个定义实际上把礼仪分为三部分：礼貌、礼节和规矩。

礼貌是指在交际过程中应具有的相互敬意、友善和得体的气度与风范，礼节是指人们在交际中表现出的尊敬、祝颂、迎来送往、问候、致意、慰问等所惯用的规则和形式，礼仪通常是指在较大型或隆重的场合，为表示重视、尊重、敬意所举行的合乎礼貌、礼节要求的仪式。这里的“礼仪”代表了礼貌、礼节、礼仪的全部含义，本书所涉及的就是广义的“礼仪”。

礼仪在社会生活中作用巨大。虽然不再是维护社会等级秩序的工具，但是，它也渗透到社会各个环节、各个角落，是社会交往、事业成功、家庭幸福、组织兴旺、国家富强、国际间交往必不可少的手段。

首先，礼仪在现代社会中是人与人之间关系的润滑剂。现代礼仪的基础是平等待人，礼仪本身表现了对他人的尊重，所以遵守礼仪可以缓和人际交往中的磨擦。

其次，礼仪是事业成功、家庭幸福的敲门砖。你翩翩的风度、文雅知礼的举止会使人乐于与你交往、合作，为你事业成功、家庭幸福开启大门。

第三，礼仪是无形的广告。它会使你的组织形象深入人心，为组织的兴旺发达奠定基础。

第四，礼仪是国家富强、文明的标志。古巴比伦、罗马帝国由盛到衰，反映在礼仪上是不注重礼仪，淫风盛行；英国强盛