

GONG
GUANG
LI
YI
XUE

公关礼仪学

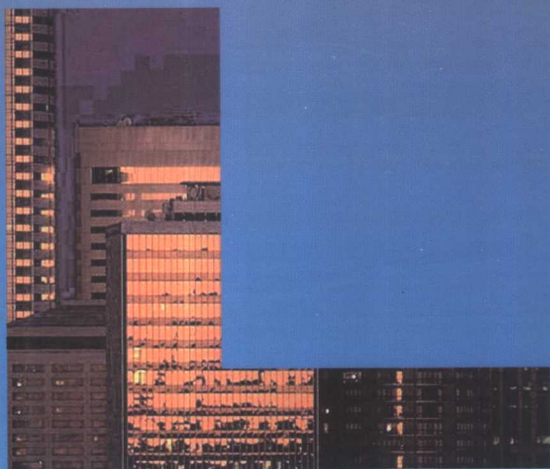
(修订本)



周裕新

张弘 著

上海社会科学院出版社



公关礼仪学

周裕新 张弘 著



上海社会科学院出版社

责任编辑 范舰萍

封面设计 邹越非

公关礼仪学

(修订本)

周裕新 张 弘 著

上海社会科学院出版社出版

(上海淮海中路 622 弄 7 号)

新华书店上海发行所发行 上海社科院印刷厂印刷

开本 850 × 1168 1/32 印张 8.75 插页 2 字数 230 000

1999 年 6 月第 2 版 1999 年 6 月第 1 次印刷

印数 10 000 - 13 000 册

ISBN 7 - 80618 - 097 - 4/F.324

定价: 15 元

再 版 前 言

《公关礼仪学》一书自 1995 年 7 月出版以来,受到社会的普遍关注,不少院校、企业以及有关团体把它作为教材,并取得理想的教学效果。因而,出版社一再加印,使之成为近年来较为畅销的书籍之一。这是我们感到十分宽慰,也深受鼓舞的。在此,对于广大读者的厚爱,我们谨致深切的谢意。

礼仪,作为一个时代人际关系的润滑剂,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;既是社会组织与公众联系的重要桥梁,又是公共关系实务的灵魂。《公关礼仪学》就是一门研究社会组织在与公众的交往过程中,所应该具有的、合乎社交规范和道德准则的礼遇、礼貌、礼节及其规律的新兴学科。

本书是在初版的基础上进行修改补充的。与其他众多的“礼仪”著作相比,显著的特点是:不仅对公关活动中的礼仪知识进行全面、具体的介绍,而且有较为完整的科学理论体系;不仅力求知其然,而且更为注重知其所以然。这次修改,我们又着重加强了这两个特点,增加了不少礼仪理论和应用知识,而且还割爱删去一些不必要的章节,使其更趋完善和充实。如果说,本书第一编和第二编部分内容是侧重于把握公关礼仪的理论内涵的话,则后面部分主要是展示公关礼仪的应用功能,更好地为人们的学习、工作和日常生活提供一些礼仪方面的指导。

本书由周裕新、张弘撰写。其中一、二、三、四、六、七、八章周裕新执笔,五、九、十、十一章张弘执笔,并由周裕新负责全书统稿

和这次修改工作。

知识无涯,学无止境。“礼仪”是一门既古老又年轻的学问,特别是作为一门新兴学科的《公关礼仪学》,尚有很多需要深入研究的问题。尽管我们这次再版作了部分修改和充实,由于水平有限,不足之处在所难免,敬请专家和广大读者不吝赐教。

周裕新

一九九九年春节于浦东新区寓所

目 录

再版前言	(1)
------------	-----

第一编 总 论

第一章 概述	(3)
第一节 公关礼仪学的科学含义和研究领域	(3)
一、什么是礼仪	(3)
二、礼仪的性质和构成要素	(9)
三、公关礼仪学的基本概念	(16)
四、公关礼仪学的研究领域	(18)
第二节 公关礼仪学研究的意义和方法	(20)
一、公关礼仪学研究的意义	(20)
二、公关礼仪学研究的方法	(25)
第二章 礼仪的由来和优良传统	(28)
第一节 礼与礼仪的历史发展	(28)
一、礼与礼仪形成和发展的历史背景	(28)
二、我国礼仪发展的历史阶段	(32)
三、古代礼仪的完善	(36)
四、人类遵行礼仪规范的原因和作用	(39)
第二节 继承和发扬古代礼仪的优良传统	(41)
一、古代礼仪优良传统的涵义和特征	(41)
二、古代礼仪优良传统的基本内容	(44)

三、继承和发扬讲究文明礼貌的优良传统	(49)
第三章 公关礼仪学的理论基础	(54)
第一节 公关礼仪学是一门综合性应用学科	(54)
一、公关礼仪学的学科特点	(54)
二、公关礼仪学借鉴相关学科的理论依据	(57)
三、公关礼仪学借鉴相关学科的基本原则	(59)
第二节 公关礼仪学与公共关系学	(62)
一、无处不在的关系	(62)
二、礼仪与公共关系	(64)
三、公共关系的职能	(66)
第三节 公关礼仪学与其他相关学科	(70)
一、借鉴伦理学的主要内容	(70)
二、运用传播学的基础知识	(72)
三、吸收其他相关学科的研究成果	(73)

第二编 公关社交礼仪

第四章 公关社交礼仪概述	(77)
第一节 社交的基本原理	(77)
一、社会交往的类型和手段	(77)
二、社交的功能	(80)
三、社交的空间	(82)
四、社交的时间	(87)
第二节 社交礼仪与传播	(89)
一、传播及其分类	(90)
二、传播的特点与干扰	(91)
三、社交礼仪中的有效传播	(93)
第三节 公共关系中的社交礼仪	(97)

一、公关社交礼仪的特征	(97)
二、公关社交礼仪的功能	(100)
三、公关社交礼仪必须注意的事项	(102)
第五章 公关社交中的人际关系礼仪	(106)
第一节 现代人际关系概述	(106)
一、人际关系的概念	(106)
二、人际关系的形成和发展	(107)
三、人际关系的影响因素	(109)
第二节 人际关系礼仪在公关社交中的运用	(113)
一、人际关系对公共关系的影响	(113)
二、建立和谐有效的人际关系	(115)
三、公关社交中建立良好人际关系的艺术	(118)
第六章 公关社交语言艺术	(122)
第一节 社交语言艺术概述	(122)
一、语言的性质及其主要表现形式	(122)
二、语言艺术的功能	(126)
三、语言艺术的基本特征	(128)
第二节 公关社交礼仪中的语言艺术	(131)
一、公关社交礼仪中语言艺术的基本原则	(131)
二、公关社交礼仪中语言艺术的具体运用	(134)
三、良好公关社交语言艺术的提高	(138)
第七章 公关社交态势语	(140)
第一节 态势语及其在社交礼仪中的作用	(140)
一、态势语的一般特征	(141)
二、态势语在社交礼仪中的作用	(143)
第二节 态势语的主要表现形式	(146)
一、表情语	(146)
二、动作语	(149)

三、体姿语	(151)
第三节 态势语的运用原则和注意事项	(153)
一、态势语的运用原则	(153)
二、态势语运用的注意事项	(156)
三、女性运用态势语须知	(159)
第八章 公关社交礼仪心理	(166)
第一节 公关社交心理说	(166)
一、关于相互吸引的理论	(166)
二、关于寻求一致的理论	(170)
三、关于心理定势的理论	(171)
四、关于个性相吸的理论	(173)
第二节 公关社交礼仪中的几种心理效应	(176)
一、首次印象效应	(176)
二、自己人效应	(177)
三、角色换位效应	(178)
四、登门槛效应	(179)
五、保龄球效应	(180)
六、情感效应	(181)
第三节 成功公关社交礼仪的心理素质	(182)
一、公关人员社交礼仪必备的心理素质	(183)
二、公关人员社交礼仪心理素质的提高	(185)

第三编 公关礼仪应用

第九章 公众关系中的基本礼仪	(191)
第一节 公众基本礼仪的实施原则	(191)
一、尊重人格、相互平等原则	(191)
二、宽宏大量、坚持相容原则	(192)

三、真诚相待、树立信誉原则	(193)
四、信息交流、实行互惠原则	(194)
五、遵守规范、切合情境原则	(195)
六、顾全大局、不卑不亢原则	(196)
第二节 基本礼仪	(198)
一、公关社交中的见面礼仪	(198)
二、公关社交中的基本礼仪	(201)
第十章 经营活动中的主要礼仪	(214)
第一节 经营礼仪的概述	(214)
一、经营礼仪的基本特点	(215)
二、经营礼仪的作用	(217)
第二节 接待服务礼仪	(221)
一、商业待客	(221)
二、宾馆服务	(223)
三、旅游接待与导游	(225)
四、其他接待服务礼仪	(227)
第三节 专题活动礼仪	(231)
一、业务洽谈	(231)
二、社交宴请	(234)
三、庆祝典礼	(238)
四、新闻发布会	(239)
五、签字仪式	(241)
第十一章 对外交往中的公关礼仪	(243)
第一节 涉外交往中的主要礼仪	(243)
一、外事接待	(243)
二、商务交际	(249)
第二节 涉外公关礼仪的基本原则和要求	(255)
一、涉外公关礼仪的概述	(255)

二、涉外公关礼仪的基本原则	(258)
三、涉外公关礼仪的具体要求	(261)
后 记	(269)

第一编 总 论



第一章 概 述

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,礼仪早已和它结下不解之缘。公关礼仪不仅成为社会组织和公关人员塑造形象、获得理解与支持的重要手段,而且在社会组织“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。

公关礼仪学是公共关系学中新兴的分支学科,也是一门应用性很强的边缘学科。它有完整的理论范畴、原则和概念体系,又需要我们以公关礼仪的要求作为自己的行为规范和工作依据。因而,正确理解公关礼仪学的科学含义,掌握这门学科的特点、作用、研究对象和方法,以及了解、学习、研究公关礼仪学的现实意义,必将有助于我们更好地运用这门学科的理论知识,灵活地应用于丰富多采的公关礼仪活动之中。

第一节 公关礼仪学的科学含义和研究领域

明确研究对象,是任何一门学科的首要任务,而要明确研究对象,就不能不对有关的概念,尤其是该学科的核心概念和基本概念进行一番认真的探索。

一、什么是礼仪

(一)关于礼和仪的概念

“礼仪”作为一个词,是“礼”和“仪”两个词的合成词。然而,这两个词在我国是分别表示两个虽有联系却不尽相同的概念。

礼的含义比较丰富,其跨度和差异也比较大。它既有古今意义的区别,又可作广义和狭义的不同理解。礼的最初的含义就是供神的仪式。以后,逐步引申为表示敬意的通称。它既可指为表示敬意或隆重而举行的仪式,也可泛指为社会交往中的礼貌,还可特指为奴隶社会或封建社会中贵族等级制的社会规范和道德规范。如朱熹对《论语·为政》中“齐之以礼”加注时,就认为“礼,谓制度品节也”。当然,礼仅仅是社会成员自觉自愿受其制约的行为规范的一部分,并非社会强加给人的外在的规章制度,更不能与一定历史条件下形成的政治、经济、文化等各方面的体系相提并论。

随着历史的发展,礼的内涵已经有了延伸和扩展,在许多场合,它已成了“礼貌”、“礼节”、“礼仪”的代名词。例如尊老爱幼的礼仪行为,在公共汽车上给老人让座可以说是表示敬意,但如果给小孩让座,乃至给病人、孕妇让座,恐怕用“敬意”就解释不通了。其实,这些礼仪活动和行为中所体现的“礼”,是遵守和维护某种社会规范和道德规范的活动与行为,都应该归结为某种行为准则、社会规范和道德规范。因此,周文柏先生主编的《中国礼仪大辞典》中关于“礼”的定义是可取的:

礼,指特定民族、人群或国家基于客观历史传统而形成的,以确立、维护社会等级秩序为核心内容的价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度、行为方式。

这个定义不但对礼的古今意义作了较好的概括,而且对于礼的产生、实质及其具体表现形式也作了高度的概括,因而有助于我们对礼和礼仪的深入探讨,这是研究这门学科所必须明确的。

至于仪的概念,比较而言要单纯一些。其与礼仪有关的含义主要有以下几点:

1. 容止、仪表。如《诗·大雅·烝民》:“令仪令色,小心翼翼。”
2. 典范、表率。如《荀子·正论》:“上者,下之仪也。”又如今天所谓“礼仪先生”和“礼仪小姐”中的“仪”,就包含有典范、表率的意思。

思。

3. 仪式、礼节。如《荀子·正论》：“诸夏之国，同服同仪。”又如今天的“司仪”一词，即指掌管、主持仪式的人。

4. 法度、准则。如《管子·任法》：“圣君所以为天下大仪也。”

以上仪的这几方面意义，应该说与“礼仪”都有关联，只是密切程度和使用频率有所不同罢了。但是，我们必须承认，当“仪”和“礼”组合在一起构成一个合成词“礼仪”时，就是取的“仪式、礼节”这个义项。不过，同“礼”一样，这样一种观点并不妨碍我们在某些特定情况下，按其他义项来理解“仪”甚至“礼仪”。

（二）关于“三礼”的概念

如上所述，礼是一种社会道德规范，是人们社会交际中的行为准则，是人们活动的社会规则。那么，礼与礼貌、礼节、礼仪究竟是个什么关系？“三礼”又是什么呢？除了礼仪我们将在后面重点论述外，这里先阐述一下“礼貌”和“礼节”这两个概念。

1. 礼貌。文明社会的礼貌，其原始含义大多属于如何与他人互相交往，以及如何与他人共同运用和处理空间。从历史上看，无论东、西方对待第二关系的礼貌，都与“格斗”或“战争”有关，只是后来社会发展了，受文化的影响，懂得必须在大多数场合采取约束自己的态度，从而形成了现代社会常见的礼貌。例如握手礼，它与中国人的拱手、作揖同样表示自己手上没有武器，让对方感觉到自己没有恶意。

在今天，礼貌主要是指在人际与社交过程中相互表示敬意、友善、得体的气度与风范。礼貌的外部表现主要有两个方面，即语言文明和行为文明。它要求人们在待人接物时要使用文明语言，不讲脏话、粗话，说话和气，言谈得体；还要求人们注意使自己的仪表大方，行为合乎规范并遵守一般礼节。

人际交往讲究礼貌是中华民族优良传统。现在，文明礼貌更是社会主义精神文明建设的重要内容。少数人认为礼貌是“生

活小事,不必大做文章”,显然是错误的。因为礼貌问题看起来是生活小事,但从这种“小事”上,往往可以反映出一个人道德水准的高低,窥见他内心世界的美丑。例如,一个对父母恶声恶语,对师长不尊敬,对别人粗暴、蛮横成性的人,可以断定,他的内心世界不会太美,也绝不会是个道德高尚的人。

至于有些人把文明礼貌与客套划上等号而引起的种种误解,更需要澄清。其实,礼貌是谦虚恭敬的表现,其核心是对他人的关心和尊重;而客套则显得矫揉造作,故作姿态,表里相悖。两者是有原则区别的。在提高全民族的思想和科学文化素质的今天,要讲文明礼貌,不要虚伪客套。

2. 礼节。礼节是人们在交往过程中相互表现出来的行为规则和各种惯用形式,如鞠躬、握手、拥抱、献花等。在日常生活中,特别是在社交场合中,它不仅是对别人表示尊敬、祝颂、问候、致意、慰问、哀悼的一种形式,而且是组织形象、员工精神状态和公关人员工作水平的集中体现。

礼节是礼貌在语言、行为、仪态等方面的外在体现。对于一个组织来说,礼节是整体风貌的具体化、形象化;对于个人来说,则是其心灵美的外化。

作为一个公关从业人员,除了必须具备适度修饰的仪表仪容、端庄得体的举止等气度、气质以外,还必然在具体的甚至是细微末节的举止行为上得到反映。当然,我们也反对繁文缛节,但是适度的礼节还是必须坚持的,绝不会是多余、无意义的。例如尊老爱幼;对顾客笑脸相迎,热情服务;对别人的帮助及时道谢等等。

实践表明,礼貌、礼节和礼仪,它们彼此均有特定的内容和要求,基本上是属于互相并列的、虽有联系但又各有自身特殊含义的小概念。礼相对于礼貌、礼节、礼仪,它是“三礼”之内涵基础。礼貌为礼的一种静态风范,主要通过个体的人之全貌形象展示,而礼节、礼仪则是礼的具体表现形式,更具操作性和形式化,具有动态