



GONGGUAN
LIYI

张敬慈 罗健 刘一民 编著

公关礼仪

第三版

公关静态礼仪
公关语言礼仪
公关动态礼仪
公关仪典
就餐与宴会礼仪
舞会礼仪
推销礼仪
演讲礼仪
谈判礼仪
涉外交往礼仪



四川大学出版社



GONGGUAN
LIYI

张敬慈 罗健 刘一民 编著

公关礼仪

第三版

公关静态礼仪
公关语言礼仪
公关动态礼仪
 公关仪典
就餐与宴会礼仪
 舞会礼仪
 推销礼仪
 演讲礼仪
 谈判礼仪
涉外交往礼仪



四川大学出版社

责任编辑:梁 胜
责任校对:梁 韬
封面设计:米茄设计工作室
责任印制:杨丽贤

图书在版编目(CIP)数据

公关礼仪/张敬慈等编著. —3版. —成都:四川大学出版社, 2005.7

ISBN 7-5614-3115-5

I. 公... II. 张... III. 公共关系学-礼仪-基本知识 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 076686 号

书名 公关礼仪(第三版)

作 者 张敬慈 罗 健 刘一民 编著
出 版 四川大学出版社
地 址 成都市一环路南一段 24 号 (610065)
发 行 四川大学出版社
印 刷 郫县犀浦印刷厂
成品尺寸 140 mm×202 mm
印 张 10.5
字 数 247 千字
版 次 2005 年 7 月第 3 版
印 次 2006 年 1 月第 15 次印刷
印 数 84 001~89 000 册
定 价 17.00 元

◆读者邮购本书,请与本社发行科
联系。电 话:85408408/85401670/
85408023 邮政编码:610065

◆本社图书如有印装质量问题,请
寄回出版社调换。

◆网址:www.scupress.com.cn

版权所有◆侵权必究
此书无本社防伪标识一律不准销售

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，才会被人尊重”。

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、行为等方面的体现。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：成都市公共关系协会秘书长、《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。

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富的种种仪式。

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，
不宁不宁。
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，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”。

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。

二、礼仪在古代社会生活中的作用

（一）礼仪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，如同秤对于衡量轻重、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）礼仪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。春秋时曹公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

弭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，源远流长。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啊！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，若能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”，体现了忠贞作为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孝顺儿女的做法历来受颂扬。

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“老吾老及人之老，幼吾幼及人之幼”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、特点、原则与作用

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。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。

一般认为，礼仪有规范性、限定性、继承性、差异性和时代发展性的特点。

第一，规范性。礼仪就是人们在社交场合待人接物时必须遵

守的行为规范，是自尊、敬人的通用方式。任何人想在交际场所受人欢迎，都必须遵守礼仪。另起炉灶难以被人接受和理解。

第二，限定性。礼仪主要用于交际场合，在这个特定范围之内，礼仪行之有效。离开了这个范围，礼仪未必适用。

第三，继承性。任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承发展起来的。这里的继承，也包括把别的民族、国家的礼仪进行适于本民族的改造之后的借鉴和引进。

第四，差异性。在人类的历史发展中，由于种种原因，造成不同民族、不同地区发展的不平衡，使得人们的交往习惯和礼仪也不完全相同。即使同一民族同一地区，由于发展阶段的不同，礼仪也会有差异。

第五，时代发展性。礼仪不是一成不变的，它随着时代的发展而不断发展更新。

学习应用礼仪，应了解它的一些客观规律，这就是礼仪的原则。

第一，尊重的原则。尊重是礼仪的情感基础。人与人之间彼此尊重，才能保持和谐愉快的人际关系。有些人不拘小节，实际上是不尊重别人的体现。如到别人家拜访，事先并不预约，成了不速之客，干扰了别人的正常安排。再有，自己兴致一来，深夜24:00点与朋友打电话，不考虑朋友已经休息。这些都违反了礼仪的尊重原则。

第二，自律的原则。了解礼仪、遵守礼仪是修养提高的过程，不是一朝一夕的事。它需要严格的自律，纠正自己不良的交际习惯。如有的人习惯于躬腰驼背，要养成正确的站姿，需要艰苦的努力。

第三，宽容的原则。宽容，就是能容人，能原谅别人的过错。西方有句谚语：犯错误，是人；能原谅，是神。说明人人都会犯错误，记恨别人容易，而原谅别人是很难的。虽然难，但在

与人交往时，应该原谅别人无意识的失礼行为。这样，不但能体现自己的修养，也能感化别人。但宽容不是对原则的放弃，对邪恶的纵容。如，别人误解了你，侮辱了你，只要解释清楚，消除误解即可，不必记恨和报复。但如果在中外谈判桌上，外方侮辱了我们祖国，那就不能用宽容原则了，否则就是损害了国家利益。1991年底，外经贸部副部长吴仪代表中国与美国进行知识产权谈判。美国人认为中国人偷窃了他们的技术，一开始就说：“我们是在和小偷谈判！”企图镇住吴仪。吴仪马上还击：“我们是在和强盗谈判！请你们看看你们博物馆里的展品，有多少是从中国抢来的！”吴仪是代表了中国人民与美国人谈判，显示了中华民族不受侮辱的气节，也让美国人看到，他们碰上了一个强大的谈判对手。

第四，适度的原则。适度，指的是运用礼仪应注意技巧，特别注意把握分寸。如有的人对人过分热情，过多的肉麻的吹捧，过分地劝酒，都属于过犹不及，违反了礼仪的适度原则。

礼仪在社会生活中作用巨大。虽然它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摩擦。

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。英国强盛时期，英帝国的礼仪传到了许多国家。

第五，礼仪是国与国之间化干戈为玉帛、礼尚往来的纽带，是国际间经济往来的基础。

四、礼仪的古今差异

由前面的介绍可以看出，礼仪的古今差异是很大的。

（一）目的不同

古代的礼仪是为了维护封建等级秩序，现代的礼仪则是为了和谐地与外界交往。

（二）基础不同

古代礼仪建立在等级、尊卑的基础上，现代礼仪则建立在平等的基础上。

（三）范围不同

古代礼仪“礼不下庶人”（贾谊《陈政事疏》），礼不约束平民百姓。而现代礼仪则是任何人都应懂得，都应受约束的，它标志着—个民族、国家、地区道德水准的高低以及个人综合素质的高低。

虽然有差异，古代礼仪的精华仍适用现代社会，如尊老爱幼、孝顺父母等需进一步发扬光大。

五、公关礼仪的概念、特征和类型

公关礼仪是礼仪的一个重要分支，主要指在公共关系中应遵守的礼仪规范。

所谓公关，就是 Public Relations，现在普遍翻译成“公共关系”，主要是对“Public”理解有误。Public 可以译为公共，也可以译为公众。公共是个形容词，如公共厕所、公共电话等；而公众是个名词，是有针对性的名词。“公关”针对的对象应是“公众”，所以 Public Relations 应译为“公众关系”。虽说如此，由于“公共关系”的译法已约定俗成，所以我们提到公关时仍说“公共关系”。

公关的对象是“公众”，但公众并不等于外界。Relations 中的“s”表明它包括很多公众。如企业面临着股东、员工、员工家庭、顾客、新闻界、政府机构、社区、竞争对手、批发商、零售商、合作单位、银行、保险公司、能源供应商、原材料供应商以至整个社会等公众。和任何一个公众之间关系恶化，都会对企业的生存造成威胁。

由于公关的对象很多，每个从事公关实际工作和教育工作的人观察角度不同，所以人们对公关的看法五花八门、不可胜数，对公关下的定义也数不胜数。目前公关界为人们所正式引用的定义就达几十种，被作为具有权威性观点而写进某些专业工具书和某些经典书籍中的定义，也有十几种之多。但是，不管人们观察的角度怎样，公关的本质是特定的，即在卓越的内部管理、良好沟通的基础上，以真情和公众建立双向沟通，树立良好的形象，获得理解与信任，促进目标的实现。

公关礼仪就是指公关人员代表本组织处理内外关系时，为了内求团结、外求发展而应遵守的规矩、礼节、礼貌。

公关礼仪有它的自身特征，与一般礼仪区别如下：

1. 一般礼仪注重体现自身修养、素质，而公关礼仪更注重宣传性、影响性。

2. 一般礼仪注重继承性，而公关礼仪更注重时代发展性。用最能打动人心的方式进行使人接受的礼仪活动是紧跟时代需要而变化发展的。

3. 一般礼仪主要目的在于塑造自身形象，而公关礼仪的主要目的在于树立组织形象。如在摩那哥，长城大饭店公关经理穿一袭翠绿锦缎旗袍搞礼仪接待，袅袅婷婷、楚楚动人，树立了长城大饭店的形象、中国的形象。

4. 一般礼仪具有民族性，而公关礼仪除民族性外，还具有国际性。和其他民族交往，就要熟悉他们的风俗习惯，以利于共同发展。

公关礼仪虽然包含面很广，但可以大致分类如下：

1. 公关静态礼仪。公关静态礼仪指的是公关人员的仪容、仪表应具有的风范。它与美学、道德、修养等关系巨大，包括认识自己、体型风度美、服饰礼仪、发型、眼睛及脸部表情礼仪、手势姿势礼仪、化妆等内容。

2. 公关语言礼仪。它本来属于公关动态礼仪中的一部分，但由于公关语言特殊的重要性，所以单独提出。它包括公关口头语言、公关书面语言、公关体态语言礼仪。

3. 公关动态礼仪。它指公关人员在对内对外交往中应遵守的礼仪规范，包括应聘礼仪，迎送、接待、拜访、馈赠、通讯、旅行礼仪、会议、公关仪典、宴会、舞会礼仪，推销、演讲、谈判、涉外交往礼仪。

本书体系即按以上类型展开。

六、公关礼仪与其他学科的关系

从公关礼仪的类型可看出，它涉及很多学科，如公共关系学、伦理学、管理学、市场学、人际关系心理学、美学、语言学、民族学、传播学、动作语言学等，而且还涉及个人的道德修养、各地风俗习惯等内容。

公关礼仪属于公共关系学的一个分支，前面已提到，这里不再详细讨论，而是重点讨论公关礼仪与道德、修养、各地风俗习惯、管理学、心理学、市场学、语言学、动作语言学、美学的关系。

（一）道德

道德是人们共同生活及其行为的准则和规范，是由民族特点、习惯等因素经长期历史时期形成的。礼仪是道德的一种外在表现形式。英国哲学家约翰·洛克认为：“礼仪是在他的一切美德之上加上一层薄饰，使它们对他具有效用，去为他获得一切和他接近的人的尊重和好感。”

礼仪受道德的约束，不合乎道德的“礼仪”被人们嗤之以鼻，也不称其为礼仪。如汪精卫本是知书达理、风度翩翩的革命志士，但当他投靠日本帝国主义后，人们对他所谓的“礼”深恶痛绝。《四世同堂》中的冠晓荷对日本人曲尽奉承、优礼有加，他那日本走狗的嘴脸也使正义的人们鄙弃唾骂。

公共关系中，道德对礼仪的约束，通过以下形式表现出来，即要求公关人员做到：

1. 区分公私，热爱组织。
2. 真诚老实，公道正派。
3. 讲求信誉，懂得保密。