

# 公关礼仪

赵景卓 主编



中国财政经济出版社

国内贸易部教育司推荐中等专业学校教材

# 公 关 礼 仪

赵景卓 主 编

卢宪英 副主编

卢新华

杨志勇 主 审

中国财政经济出版社

(京)新登字 038 号

**图书在版编目(CIP)数据**

公关礼仪/赵景卓主编. —北京:中国财政经济出版社,  
1995.2

国内贸易部教育司推荐中等专业学校教材

ISBN 7-5005-2707-1

I. 公… I. 赵… III. 公共关系学—专业学校—教材  
N. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(95)第 03252 号

中国财政经济出版社出版

社址:北京东城大佛寺东街8号 邮政编码:100010

北京外文印刷厂印刷 各地新华书店经销

787×1092毫米 32开 8印张 163 000字

1995年5月第1版 1995年5月北京第1次印刷

印数:1—53 000 定价:6.60元

ISBN7-5005-2707-1/F·2565 (课)

(图书出现质量问题,本社负责调换)

# 公关系列教材编审委员会

## 名 单

(按姓氏笔划为序)

顾 问：王仲春、罗汉堂

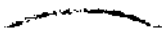
主 任 委 员：滕荣祥

副主任委员：王可谦、孙聪宝、邱大燮、段景智、梁文蔚

委 员：于国俊、方光罗、王清溪、李介昌、张百章

张亨祥、张裕儒、邵生如、杨志勇、杨秉捷

赵景卓、戚学森



## 推 荐 说 明

为了适应社会主义市场经济发展的新形势,按照建立社会主义现代企业制度和“建立大市场、搞活大流通、发展大贸易”的要求,结合我国当前大、中型企业开展公共关系活动的实际,由国内贸易部教材信息服务中心组织全国有关中专学校的专家、学者和长期在教学第一线任教的教师,编写了公共关系系列教材。经审定,可作为国内贸易部系统中等专业学校教材,也可作为各类中等成人学校、在职干部业务岗位培训教材和广大企业职工自学读物。

《公关礼仪》是公关系列教材之一,由赵景卓任主编,卢宪英、卢新华任副主编,参编的有常建洲、沈遼。最后经杨志勇同志审阅。

在编写过程中,中国公共关系协会给予很大的关注,并得到许多学校、领导和教师的大力支持,在此一并致谢。由于编写时间仓促,水平有限,缺点疏漏在所难免,请广大读者提出宝贵意见,以便进一步修订完善。

国内贸易部教育司

1995年1月

# 目 录

|                            |       |
|----------------------------|-------|
| <b>第一章 绪 论</b> .....       | (1)   |
| 第一节 公关礼仪的概念及特征.....        | (1)   |
| 第二节 公关礼仪的作用.....           | (6)   |
| 第三节 公关礼仪的历史沿革 .....        | (11)  |
| <b>第二章 公关礼仪的基本理论</b> ..... | (20)  |
| 第一节 公关礼仪与公共关系学 .....       | (21)  |
| 第二节 公关礼仪与美学 .....          | (29)  |
| 第三节 公关礼仪与其他学科 .....        | (43)  |
| <b>第三章 公关礼仪活动的主体</b> ..... | (49)  |
| 第一节 公关人员的修养 .....          | (49)  |
| 第二节 公关人员的仪表 .....          | (59)  |
| 第三节 公关人员的仪容 .....          | (69)  |
| 第四节 公关人员的仪态 .....          | (75)  |
| <b>第四章 日常公关交往礼仪</b> .....  | (86)  |
| 第一节 公关活动中的基本礼貌礼节 .....     | (86)  |
| 第二节 公关语言 .....             | (93)  |
| 第三节 礼仪交往.....              | (101) |
| <b>第五章 公务礼仪</b> .....      | (106) |
| 第一节 公文礼仪.....              | (106) |
| 第二节 会议礼仪.....              | (117) |

|            |                 |       |
|------------|-----------------|-------|
| 第三节        | 会晤              | (120) |
| 第四节        | 公务迎送            | (123) |
| <b>第六章</b> | <b>公关宴请礼仪</b>   | (127) |
| 第一节        | 宴请准备            | (127) |
| 第二节        | 宴请主体的基本礼仪       | (138) |
| 第三节        | 宴请客体的基本礼仪       | (142) |
| 第四节        | 西餐礼仪知识          | (147) |
| 第五节        | 舞会与茶会           | (153) |
| <b>第七章</b> | <b>公关专题活动礼仪</b> | (161) |
| 第一节        | 商务活动中的礼仪        | (161) |
| 第二节        | 庆典仪式中的礼仪        | (180) |
| 第三节        | 其他公关活动中的礼仪      | (191) |
| <b>第八章</b> | <b>外事活动礼仪</b>   | (199) |
| 第一节        | 外事迎送            | (199) |
| 第二节        | 会见与会谈中的礼仪       | (203) |
| 第三节        | 宴会、舞会及参观游览      | (210) |
| 第四节        | 出国访问            | (216) |
| <b>第九章</b> | <b>日常礼俗</b>     | (222) |
| 第一节        | 婚寿庆丧中的礼仪        | (222) |
| 第二节        | 公关活动常识          | (232) |
| 第三节        | 公关活动中的礼忌        | (242) |

# 第一章 绪 论

## 第一节 公关礼仪的概念及特征

### 一、公关礼仪的概念

#### (一) 礼仪的概念

礼仪是人们在社会交往活动中形成的行为规范与准则，具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

礼貌是指人们在相互交往过程中表示敬重、友好的行为规范。

礼节是指人们在社会交往过程中表示致意、问候、祝愿等惯用形式。

仪表是指人的外表，如容貌、服饰、姿态等。

仪式是指在一定场合举行的具有专门程序的规范化的活动。

总之，礼仪是社会人际关系中，用以沟通思想、交流感情、表达心意、促进了解的一种形式，是人际关系交往中不可缺少的润滑剂和联系纽带。

英语中的“礼仪”一词是从法语“etiquette”演变而来的。法语原意是指法庭上用的一种“通行证”，它上面记载着进入法庭时应遵守的事项。后来，其他各种公众场合也都制订了

相应的行为规则。这些规则由繁而简，构成系统，逐渐得到大家的公认，形成了大家都自觉遵守的礼仪。

## （二）公关礼仪的概念

公关礼仪是指公共关系工作人员在公众关系活动中应遵循的礼貌礼节的规范与准则。

公关礼仪对于当今的公共关系人员来说也是一种“通行证”。众所周知，懂礼节的人进入社交场合，比不懂礼节的人显然要顺利的多，而且会受到欢迎，得到更多人的尊重。

英国哲学家约翰·洛克说：“礼仪是在他的一切别种美德之上加上的一层藻饰，使它们对他具有效用，去为他获得一切与他接近的人的尊重和好感。没有良好的礼仪，其余的一切就会被人看成骄傲、自负、无用和愚蠢。”1922年埃米莉·波斯特的巨著《西方礼仪集萃》第一版问世，她曾这样写道：“表面上礼仪有无数的清规戒律，但其根本目的却在于使世界成为一个充满生活乐趣的地方，使人变得平易近人。”

我国素有礼仪之邦的美誉，在社交活动中，知礼、懂礼、重礼也是我们民族的优良传统和美德，公共关系人员注意礼节和礼仪对于搞好公关工作是十分重要的。

## 二、公关礼仪的特征

### （一）共同性

礼仪是人类在共同生活的基础上形成的，是同一社会中全体成员调节相互关系的行为规范。随着社会生产、生存环境和生活形态的变化，礼仪不断地充实和完善，逐渐成为社会各阶层都应共同遵守的准则。礼仪的内容大都以约定俗成的民族习性、特定文化为依据，集中反映了一定范围内人们

共同的心理、文化和习惯。礼仪的共同性代表着一个国家、一个民族、一个地区的文明程度和社会风尚，表现了人们对真善美的追求。礼仪应用于人们的交往活动中，其规范和准则，必须得到广泛的认可，才能在相当的范围内通用，这也就决定了礼仪的共同性特点。

## （二）继承性

公关礼仪规范是将人们在长期生活及交往中的习惯、准则固定并且沿袭下来，因而有继承性的特点。它是人类在长期共同生活中逐渐积累起来的，是人类精神文明的标志之一。中华民族有着优秀的传统礼仪，但是封建统治者制定的礼仪中，有的是为了肯定其至高无上地位、维持其封建统治的，强迫臣民绝对服从。对于这些糟粕我们必须加以摒弃。只有那些反映中华民族和劳动人民的文明水平、道德风貌、勇敢智慧和气质修养的健康高尚的礼仪，才真正代表了我们祖先讲究礼仪、待人以礼的主流和本质，才是我们应该加以继承和发扬的。

## （三）时代发展性

公关礼仪不是一成不变的，它随着社会发展而不断发展更新。主要体现在两个方面：

第一，社会自身的进化使公关礼仪不断完善发展。公关礼仪习俗的发展变化受时间、地点的约束，不同的时间、不同的地点有不同的公关礼仪。如在同一个地方，200年前的礼节可能和现在有很大不同；在同一个时间，在欧美适宜的礼节在中国就不一定合乎情理；即使同在中国，在广州可以被接受的行为，到了北京就可能冒犯了别人。

第二，随着对外交流范围的扩大，东西方各国政治、经

济、思想、文化各种因素的渗透，使我国的礼仪在历史传统的基础上又赋予了新的内容，适应和满足时代对礼仪的要求。任何国家、民族的礼仪，都具有自身的历史传统和民族特色，而任何时代的公关礼仪，都体现着时代的要求与时代的精神。随着时代的发展，世界各国都很重视礼仪改革，礼仪改革总的趋势是使礼仪活动更加文明、简洁、实用。

### 三、公关礼仪与礼貌、礼节的关系

公关礼仪与礼貌、礼节的关系具体表现为：公关礼仪是在社会组织与个人在文明社会中，运用现代传播方式与人际沟通方法，使自己与社会相互适应、共同发展的一种独特的管理艺术和交际手段。它是在交往接待时，在礼遇规格和礼宾秩序方面应遵循的礼节、礼貌要求。

礼貌是人与人之间在接触交往中，相互表示敬重和友好的行为，它体现了时代的风尚与人们的道德品质，体现了人们的文化层次和文明程度。礼貌是一个人在待人接物时的外在表现。这种表现是通过仪表、仪容、仪态以及语言动作来体现的。一个人傲气十足，出言不雅，动作粗俗，衣冠不整就是对他人没有礼貌。有礼貌的人待人恭敬，热情大方，行为举止显得很有教养。

礼节是人们在日常生活中，特别是在交际场合中，相互问候、致意、祝愿以及表示相互尊重的惯用形式，礼节是礼貌的具体表现。如中国古代的作揖、跪拜以及现在世界大多数国家通行的握手、拥抱等都属礼节的范畴。

公关礼仪与礼貌、礼节之间是相互联系，相互制约，相辅相成的。有礼貌而不懂礼节，容易失礼。我们有时会看到某些

人虽然对他人有恭敬、谦虚之心,但在与人交往时却显得手足无措,或因礼节不周而使人觉得尴尬;还有一种人虽懂礼节,但在施礼时却缺乏诚意,这些都是因为没有真正理解礼节、礼貌、礼仪的含义。讲究礼仪、礼节、礼貌,既不能机械模仿,也不能故作姿态。礼仪是一个人内在素质的外现,礼仪必须是发自内心的,是内在素质与外在表现的协调统一。

#### 四、公关礼仪的原则

公关礼仪的原则是处理公众关系的工作人员的出发点和指导原则。

##### (一) 自觉遵守礼仪规范

公关礼仪规范是为维护社会生活保持稳定而形成和存在的,实际上是反映公关人员的共同利益的要求。社会上每个成员都应当自觉遵守执行,如果违背了公关礼仪规范,会受到社会舆论的谴责。

##### (二) 自觉尊重公关对象

公关交往中要注意各种情况下对方的人格尊严,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。

##### (三) 善于把握礼仪尺度

公共关系人际交往中,要注意各种情况下的社交距离,也就是要把握与特定环境相适应的人们彼此之间的感情尺度。例如在与人交往时,既要彬彬有礼,又不能卑躬屈膝;既要热情大方,又不能轻浮谄媚。

##### (四) 加强修养严于律己

掌握了公关礼仪的人们,会在心中树立起一种高尚的道

德信念和行为修养准则，并以此严格地约束自己，在社交中自觉地按礼仪规范去做，使自己成为一个高尚的人，一个受人欢迎的人，一个社交成功的人。

## 第二节 公关礼仪的作用

公关礼仪是人类社会文明发展的产物，是人们社会交际活动的共同准则，公关礼仪对于提高自身的修养和素质，塑造良好形象，扩大社会交往，促进事业成功具有重要的作用。

### 一、礼仪在公关活动中的作用

随着改革开放的不断深入，公关礼仪在公关活动中的作用越来越明显，已成为公关工作人员必须掌握的基本常识和技能。其作用表现在以下几个方面：

#### （一）树立良好的企业形象和开展对外交往的需要

人们在商品生产和商品交换中逐步意识到，企业要在激烈的竞争中取胜，必须要有良好的企业形象和声誉，取得公众的信赖和支持；同时要获得良好的经济效益和社会效益，必须加强与公众的联系，扩大对外交往，开展技术、资金、贸易与人才的交流与合作，促进产品销售，扩大生产经营。所有这些工作都必须注重公关礼仪。例如，企业的代表参加业务洽谈或其他社会活动，他们的行为举止不仅反映着自身的文化素养，而且代表着企业的形象，特别是初次相见或不够熟悉的时候更是如此。得体的问候，适宜的礼节，会在对方心目中树立完美的形象，赢得对方的好感。

在公关活动中，如果你不仅知道应该做什么和如何做，而

且还懂得各种场合下的礼仪要求，那么无论你在哪里，都会保持竞争的锐气，这将大大有助于你所从事的公关工作。

## （二）协调各方面利益和关系的需要

现代社会中，企业是独立的经济组织，同时又是整个社会机体的组成部分，企业服务于社会，其财富亦取之于社会。因此，企业在保证自己获取利润的同时，也应对社会尽一份责任，为公众办一些有益的事。

任何企业总是要同社会发生千丝万缕联系的。越是大企业，这种联系的面越广；有些企业虽小，但与各方面的关系却很复杂。这种纵横交错的联系，构成了企业在社会环境中的特定位置。这个位置如果要用一种图表来表明，恐怕是很难的。作为一个厂长或经理，其内外的关系往往错综复杂，对上要接受系统的“条条”和地方行政的“块块”的领导与指挥；对下要负责部门、科室和广大职工的各种活动，启动和维持整个企业的运转；对内要协调党、政、工会、共青团、职工代表大会等组织关系；对外要求助于财税、金融、物资、运输、通讯等部门的支持。除此之外，还要参加社会公益福利事业的建设等等。哪个关系照顾不到，哪个环节处理不好，都可能给企业带来意想不到的后果。所以要改善和协调各方面关系，沟通信息，减少摩擦，求得顺利发展，在很大程度上都必须依赖于良好的公关礼仪。

## （三）促进公关工作的需要

随着我国改革开放的深入和商品经济的发展，不同经济成分、不同文化、不同层次、不同风俗习惯、不同民族、以至不同国度的各种人常常接触，相互学习，友好往来，洽谈业务。为了使信息能顺畅地交流，彼此能友好地相处，避免

发生双方不愉快或者有碍于活动的事情，大家需要共同遵守公关礼仪。

注重礼仪对公关工作十分重要，国内外这方面的经验教训是很多的。美国首都华盛顿市的一家市场研究公司对此进行了专门的研究。从这项研究所得的数字中，你可以估计失礼对企业造成的损失。这项研究说，在受到非礼貌对待的顾客中，96%的人并不向对待他们不好的公司表示不满和抱怨，但是91%以上的人不再到该公司购买商品。此外，他们每个人平均要向另外9个人讲述他们的遭遇，其中大约有15%的人要向另外20个以上的人讲述他们的遭遇。毫无疑问，这9个人或20个人还会向他们的朋友、同事讲述同样的甚至有点夸大的故事。想想你对缺乏礼貌的商店的反应，只要有可能，你同样不愿再次光顾，如果你不得不继续同他们打交道时，心情也一定是不愉快的，同样你也会把不愉快的经历告诉别人。相反，如果工作人员注意了礼貌礼节，就不可能出现不良情况。所以，公关礼仪是帮助公关人员完善服务态度的良师益友，是促进公关工作所必须的。

总之，公关礼仪是一个企业组织全面工作的重要组成部分。它虽不象企业的规章制度那么严格、正规，不象其他管理方法那么科学、严肃，但礼仪却如同春风化雨一般，对于树立企业形象，协调方方面面的关系，起着难以估量的作用。如果不注重礼仪，就会造成难以弥补的损失。公关礼仪作为一门科学，能够在社会实践中得到如此迅速发展，说明它是有助于经济社会发展的，也是受到世界各国人民包括企业家、经济学家、社会各界普遍重视的。

## 二、注重礼仪的意义

注重礼仪是社会文明的一种体现，它不仅有利于维护整个社会的安定团结，而且有利于社会建设的发展。在今天，讲究礼仪不但是社会对每一公民的要求，而且也在逐步成为每个文明公民自觉的行为规范。作为从事公关活动的工作人员，更应在讲究礼仪方面成为社会的表率。

### （一）讲究礼仪是精神文明建设的重要组成部分

江泽民同志在党的十四大报告中指出：“精神文明建设必须紧紧围绕经济建设这个中心，为经济建设和改革开放提供强大的精神动力和智力支持。”在社会生活中，人们常常把礼仪看作是一个民族精神面貌和凝聚力的体现，礼仪不仅仅是一种程序化的形式，更重要的是要体现特定的精神文明的实质。讲究礼仪，对一个人来说，是其道德水准、内在素质的体现，对一个组织、一个民族来说，则是其精神风貌、文明程度的标志。

### （二）讲究礼仪是文明公民应有的行为规范

作为文明的公民必须自觉讲究礼仪。人与动物的区别除了会说话能劳动以外，就是人是讲究礼仪的，是脱离了野蛮和愚昧的。在社会这个大家庭中，每个人应该学会尊重别人，其表现首先就是对别人要有礼貌。人人都有自尊心，并希望别人尊重自己，希望在别人眼中的自己是一个受人欢迎的人。然而如果自己不注重讲究礼仪，甚至庸俗粗鲁、举止野蛮，就自然导致被别人瞧不起，就更说不上让别人尊重自己。所以，要成为一个受人欢迎和尊重的文明公民，必须注意自己的言行，养成讲究礼仪的良好习惯。

### (三) 讲究礼仪是社会交往的基本要求和表现形式

社会交往就是社会上人与人之间的交际往来，它是人类生活的影子。可以说，自从有了人类社会，便有了人与人之间的交往。马克思说过“社会是人们交往作用的产物。”没有社交活动，人类的生活是不可想象的。人们参加社交活动，可以调节紧张的生活，建立友谊，交流感情，融洽关系，广结良缘，增长见识，扩展信息。现代化的社会对人们的社交提出了新的要求，社会越发展，物质生活越丰富，对社交活动的要求就越高，人们就更需要认真学习社交活动中有关仪表、仪态、礼仪方面的知识。

### (四) 讲究礼仪是做好公关服务接待工作的先决条件

公关服务接待工作的质量不仅与服务设施有关，与公关人员的服务技能技巧也有关，更与公关人员的礼仪有关。

公关服务人员注重礼貌礼节，能够使宾客感到满意，给宾客留下美好的印象；同时能弥补设施等方面的不足；反之，即使具有一流的设施，但服务接待人员对客人冷若冰霜，傲慢无礼，客人也会望而却步。

### (五) 讲究礼仪是保证社会安定团结，促使人际关系和谐的需要

人们都希望自己的工作、学习、生活的环境是安定而充满温馨和谐气氛的。如果人人剑拔弩张，火药味十足，见面、相处、别离时连句客气话也没有，那么工作中就会矛盾重重，工作起来肯定劲头不足，生活也会感到乏味无趣。所以，讲究礼仪是为人们创造安定团结环境的需要，是人际关系和谐的润滑剂。

总之，礼仪具有沟通、协调、维护、教育的功能，加强