

GONGGONGGUANXIZHUANYEXILIEJIAOCAI

公共关系专业系列教材

公共关系礼仪

GONGGONGGUANXI LIYI

常建坤等 主编



中国环境科学出版社

公共关系专业系列

全套主编 陆现山

公共关系礼仪

常建坤 郑 重 主编

中国环境科学出版社

· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

公共关系专业系列教材/陆现柱主编. —北京: 中国环境科学出版社, 2003.4

ISBN 7-80135-721-3

I. 公… II. 陆… III. 公共关系学-专业学校-教材.
IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (1999) 第 38486 号

中国环境科学出版社出版发行

(100036 北京海淀区普惠南里 14 号)

山东省枣庄市当代出版发行有限公司激光照排

山东省临沂市第二印刷厂印刷

*

开本 850×1168 1/32 印张 135 字数 3380 千字

2003 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

ISBN 7-80135-721-3/G·698

全套定价: 245.00 元

本册定价: 24.50 元

序

公共关系作为一种全新的思想、科学的理论和新型的职业，产生于20世纪初期的美国，距今已有近百年的历史。目前，公共关系不仅在世界各国都受到了非常关注，特别是在发达国家得到了广泛应用，而且已成为一门十分重要的、独立的新兴学科而卓然挺立于世界学术之林。

现在，有人把当今社会称为“全面公共关系时代”；同时，也有人把“以电脑为代表的科学技术水平”、“以旅游业为代表的的生活富裕程度”和“以公共关系事业为代表的经营管理效能”，并列为衡量一个国家经济发达程度的“三大标志”。

公共关系传入我国时间很短，最早是在20世纪50年代末首先传入台湾，20世纪60年代传入香港、澳门；20世纪80年代初才开始在我国大陆沿海城市登台亮相，特别是从1984年以后才开始在我国得以广泛传播和迅猛发展，距今尚不足20年的历史。目前，公共关系已被我国政府和人民所接受；公共关系活动在我国各行各业和各类组织中正在发挥日益重要的作用；具有中国特色的公共关系学科体系和理论体系，在我国已开始形成并且正在不断发展和完善；公共关系作为一种新兴行业和一种新型职业，也在我国正以方兴未艾的蓬勃发展姿势，向着健康的方向发展。

公共关系事业要发展，公共关系教育需先行。为了引进、传授和普及公共关系知识，教育和培养各类公共关系专业人才，推动我国各种公共关系实务向着纵深的方向发展，自20世纪80年代中期以来，全国各地各类高等院校、中等职业学校、公共关系协会和其他教育培训机构，都开展了大量的、卓有成效的公共关系教育培训工作。

就全国而言，目前很多高等院校和中等职业学校，都已设置了公共关系或公关文秘、公关礼仪、公关营销、公关策划等专业，专门培养各类公共关系专业人才；几乎所有高等院校和中等职业学校，都在有关专业中开设了公共关系学课程，并把该课程列为学生的必修课或选修课。

21世纪，人类社会将会发生巨大变革，公共关系将会备受关爱，社会各行各业对公共关系人才的需求将会越来越多而且素质也会越来越高，公共关系将会向着职业化、专业化、规范化、国际化、科学化、现代化和普及化的方向发展。特别是我国已于2001年12月加入世界贸易组织（WTO），国内市场和国际市场开始真正“接轨”；当前我国各行各业的改革开放步伐正在大大加快。这一切，都为我国公共关系事业的发展创造了良好的环境和条件，同时也对我国公共关系教育事业提出了更新、更高的迫切要求！

为了满足各院校在当前新形势下教育和培养高素质公共关系专业人才的教學需要，我们特组织南京大学、东南大学、河海大学、南京财经大学、南开大学、天津大学、山东科技大学、重庆工业职业技术学院等高等院校的有关教授、专家、学者和学科带头人，以及全国部分国家级、省部级重点中等职业学校的有关高级讲师和学科带头人，历时3年多的时间，通力合作，精心编写

了这套旨在更新换代的最新“公共关系专业系列教材”。

本套教材在编写过程中，本着“最新、最全、最佳”的质量要求，坚持理论与实践相结合、国内与国外相结合、目前与将来相结合、普及与提高相结合、高等院校与中等职业学校相兼顾的原则，力求体系完备、结构完善、内容全面、知识新颖、语言精练、深入浅出、权威性强、前瞻性强、科学性强、可操作性强、适用面广。

为了确保本套教材高质量出版，我们先后于南京、上海、泰安和枣庄等地多次召开了规模不一的编委会会议和编写会议，广泛征求各方面意见，多次修改书稿。

本套教材系各类高等院校（普通高校、高等职业院校、成人校和高级技校）通用教材，同时亦可作为中等职业学校教材使用，以及有关人员的高级培训教材和自学教材使用。

本套教材除适用于公共关系、公关文秘、公关礼仪、公关营销、公关策划等公关类专业外，同时还适用于其他相关专业。

本套教材在编写出版过程中，承蒙学苑出版社、本套教材编委会成员所在院校和山东省枣庄市当代出版发行有限公司等单位的大力支持；同时，亦参考和吸引了国内外有关专家、学者的一些最新科研成果。在此，我们一并深表衷心的感谢！

尽管我们付出了很多汗水，但是由于种种原因，本套教材可能还会存在一些错漏或不足之处，敬请广大读者批评指正，以便再版时进一步修订，使之更臻完善。

“公共关系专业系列教材”编委会

2003年3月

前言

公共关系礼仪是公共关系与现代礼仪相结合的产物，是公共关系学科体系中一门新兴的分支学科。目前，尽管它尚处于起步阶段，但却受到了公共关系人员和各类公众的广泛关注，人们迫切希望了解它，掌握它的规律，从而更好地处理好与各类公众的关系，最大限度地取得公众的信任。因此，开展公共关系礼仪学的研究，是当今社会的客观需要和当务之急！

本书正是为了满足社会需要，在总结多年的教学经验、实践经验和科研成果的基础上而形成的。本书与其它众多礼仪教材相比，具有两大显著特点：一是操作容易，实用性强，见效快。二是本书内容较为全面、系统，在目前国内礼仪教材中尚不多见，因而适用面广。

本书作为“公共关系专业系列教材”之一，系各类高等院校（普通高校、高等职业院校、成人校和高级技校）通用教材，同时亦可作为中等职业学校教材使用，以及有关人员的高级培训教材和自学教材使用。

本书除适用于公共关系、公关文秘、公关礼仪、公关营销、公关策划等公关类专业外，同时还适用于其他相关各专业。

参加本书编写的人员有：常建坤、郑重、牟永红、董桂英、吴芙蓉、李冉勇、潘慧明。本书由常建坤、郑重担任主编，牟永红、董桂英担任副主编。

本书在编写出版过程中，承蒙南京财经大学、山东科技大学、重庆工业职业技术学院、辽宁省本溪市电子工业学校和山东省枣庄市当代出版发行有限公司等单位的大力支持；同时，亦参考和吸引了国内外有关专家、学者的一些最新科研成果。在此，我们一并深表衷心的感谢！

由于种种原因，本书可能还会存在一些错误或不足之处，敬请广大读者批评指正！

编者

2003年3月

序	1
前言	1
第一章 公共关系礼仪概述	1
第一节 礼仪概述	2
一、礼仪的起源	2
二、礼仪的沿革	4
三、礼仪的概念	8
第二节 公共关系礼仪的概念与特征	10
一、公共关系礼仪的概念	10
二、公共关系礼仪的特征	11
第三节 公共关系礼仪的意义与功能	13
一、公共关系礼仪的意义	14
二、公共关系礼仪的功能	16
第四节 公共关系礼仪的基本原则	18
一、尊重原则	18
二、整体原则	18
三、自律原则	19

四、适度原则	(19)
第五节 公共关系礼仪的理论基础	(19)
一、公共关系礼仪与公共关系学	(20)
二、公共关系礼仪与伦理学	(23)
三、公共关系礼仪与传播学	(25)
四、公共关系礼仪与美学	(26)
五、公共关系礼仪与其他相关学科	(29)
第六节 公共关系人员的礼仪修养	(30)
一、公共关系人员的基本素质	(30)
二、公共关系人员的基本技能	(33)
三、公共关系人员的气质	(36)
四、公共关系人员的礼仪修养	(37)
复习思考题	(39)
第二章 公共关系仪表礼仪	(40)
第一节 仪容礼仪	(41)
一、仪容礼仪的基本要求	(41)
二、美容	(42)
三、化妆	(45)
四、美发	(51)
第二节 仪态礼仪	(57)
一、仪态礼仪的基本要求	(58)
二、站姿	(59)
三、坐姿	(60)
四、行姿	(62)
五、动作	(65)
六、手势	(66)
七、表情	(68)

第三节 服饰礼仪	(70)
一、服饰的功能	(70)
二、服饰礼仪的原则	(72)
三、服饰色彩	(77)
四、服饰造型	(82)
五、西装礼仪	(88)
六、旗袍礼仪	(93)
七、饰物礼仪	(95)
复习思考题	(98)
第三章 公共关系语言礼仪	(99)
第一节 公共关系语言艺术	(100)
一、有声语言	(100)
二、书面语言	(111)
三、无声语言	(116)
四、公共关系语言的基本要求	(119)
第二节 有声语言礼仪	(122)
一、接近语	(122)
二、交谈语	(128)
三、问答语	(132)
四、礼赞语	(136)
五、劝服语	(137)
六、拒绝语	(138)
七、致谢语	(140)
八、致歉语	(141)
九、告别语	(142)
第三节 书面语言礼仪	(142)
一、书信	(143)

(35)	二、柬帖	(152)
(37)	三、致辞	(154)
(37)	四、演讲稿	(157)
(37)	五、宣传资料	(159)
(37)	六、公共关系广告	(161)
(36)	第四节 无声语言礼仪	(163)
(38)	一、人体语言	(163)
(38)	二、空间语言	(181)
(38)	三、物体语言	(188)
(39)	复习思考题	(199)
	第四章 公共关系社交礼仪	(200)
(39)	第一节 社交惯例	(200)
(39)	一、自信守信	(200)
(39)	二、热情有度	(201)
(39)	三、女士优先	(201)
(39)	四、显示自己	(202)
(39)	五、修饰避人	(202)
(39)	六、不讲过失	(202)
(39)	七、不涉隐私	(203)
(39)	八、礼貌待人	(203)
(39)	九、不扰他人	(204)
(39)	第二节 见面礼仪	(204)
(39)	一、预约	(204)
(39)	二、守时	(205)
(39)	三、介绍	(205)
(39)	四、行礼	(207)
(39)	第三节 交谈礼仪	(212)

一、交谈态度	(212)
二、交谈方式	(213)
三、交谈内容	(214)
四、交谈分寸	(215)
第四节 访送礼仪	(217)
一、拜访	(217)
二、迎访	(219)
三、礼品	(221)
复习思考题	(225)
第五章 公共关系办公礼仪	(226)
第一节 办公室礼仪	(226)
一、办公环境	(226)
二、仪表礼仪	(228)
三、工作礼仪	(230)
四、交往礼仪	(231)
五、接待礼仪	(235)
第二节 电话礼仪	(240)
一、电话形象	(240)
二、打电话的礼仪	(241)
三、接电话的礼仪	(242)
四、寻呼机与手机	(244)
第三节 名片礼仪	(245)
一、名片的功能	(246)
二、名片的内容	(248)
三、名片的印制	(248)
四、名片的使用	(249)
五、名片的收藏	(251)

复习思考题	(251)
第六章 公共关系会议礼仪	(252)
第一节 次序礼仪	(252)
一、位次客体	(253)
二、位次主体	(256)
第二节 会议接待礼仪	(258)
一、会议组织礼仪	(258)
二、会议接待礼仪	(260)
三、会议结束礼仪	(261)
第三节 会议成员礼仪	(262)
一、会议主持人的礼仪	(262)
二、主席台成员的礼仪	(263)
三、一般与会者的礼仪	(264)
四、会务人员的礼仪	(264)
第四节 会晤礼仪	(264)
一、准备阶段的礼仪	(265)
二、与会阶段的礼仪	(268)
三、结束阶段的礼仪	(268)
第五节 常见会议礼仪	(269)
一、工作性会议礼仪	(269)
二、例会礼仪	(270)
三、报告会礼仪	(270)
四、座谈会礼仪	(271)
五、讨论会礼仪	(271)
六、经验交流会礼仪	(271)
七、代表会议礼仪	(272)
八、表彰会礼仪	(272)

九、纪念会礼仪	(272)
十、庆祝会礼仪	(273)
十一、对话会礼仪	(273)
复习思考题	(274)
第七章 公共关系谈判礼仪	(275)
第一节 谈判概述	(275)
一、谈判的概念	(275)
二、谈判的类型	(275)
三、谈判的特点	(277)
四、谈判的原则	(278)
第二节 谈判组织礼仪	(278)
一、谈判时间选择	(279)
二、谈判地点选择	(279)
三、谈判环境布置	(280)
四、谈判座次安排	(281)
五、谈判议程安排	(284)
第三节 谈判礼仪	(286)
一、谈判准备礼仪	(286)
二、谈判开局礼仪	(288)
三、谈判磋商礼仪	(291)
四、谈判签字礼仪	(299)
五、涉外谈判方式	(304)
复习思考题	(307)
第八章 公共关系宴请礼仪	(308)
第一节 公共关系宴请活动	(308)
一、公共关系宴请的概念	(308)

(375)	二、公共关系宴请的目的	(308)
(375)	三、公共关系宴请的规格	(309)
(375)	四、公共关系宴请的形式	(312)
(374)	第二节 宴请组织礼仪	(316)
(375)	一、确定宴请范围	(316)
(375)	二、选择时间地点	(317)
(375)	三、发送宴会请柬	(318)
(375)	四、精心准备安排	(320)
(375)	第三节 宴会接待礼仪	(325)
(375)	一、迎宾入席	(325)
(375)	二、致辞祝酒	(326)
(375)	三、席间主持	(327)
(375)	四、宴后送别	(329)
(375)	第四节 宴会服务礼仪	(330)
(380)	一、宴前准备	(330)
(381)	二、迎领宾客	(333)
(384)	三、斟酒上菜	(334)
(385)	四、礼貌送客	(338)
(386)	第五节 宴会用餐礼仪	(339)
(388)	一、赴宴礼仪	(339)
(391)	二、用餐礼仪	(342)
(399)	三、告退礼仪	(350)
(408)	复习思考题	(351)
(307)	第九章 公共关系专题活动礼仪	(352)
(308)	第一节 庆典仪式	(352)
(308)	一、开业典礼	(353)
(308)	二、剪彩仪式	(356)

第二节 新闻发布会	(358)
一、新闻发布会的特点	(359)
二、新闻发布会的准备工作	(360)
三、新闻发布会的程序及礼仪要求	(361)
第四节 赞助活动	(362)
一、赞助活动的目的	(362)
二、赞助活动的原则	(363)
三、赞助活动的主要步骤	(363)
第五节 展览会	(365)
一、展览会的特点	(365)
二、展览会的礼仪要求	(365)
第六节 舞会	(367)
一、交谊舞常识	(367)
二、舞会礼仪	(368)
复习思考题	(372)
第十章 涉外公共关系礼仪	(373)
第一节 涉外公共关系礼仪的基本原则	(373)
一、维护国家利益的原则	(373)
二、友好相待的原则	(374)
三、严肃外事纪律和依法办事的原则	(374)
第二节 涉外公共关系礼仪的基本要求	(375)
一、遵守时间, 按时赴约	(375)
二、尊重老人和妇女	(375)
三、注意小节	(376)
四、讲究交往中的礼节	(376)
第三节 涉外公共关系中的主要礼仪	(377)
一、外事接待礼仪	(377)