



貴州師範大學 公共选修课系列教材

李存雄 © 主编

邓晓蓓 © 编著

公关礼仪 · 文明社会人际交往活动的行为准则 · 提升个人职业素质的重要手段

GONGGUANLIYI

公关礼仪

DENG XIAOQIAN BIANZHU



贵财图

1235159



貴州大學出版社
Guizhou University Press

C912.3
447

公关礼仪

邓晓蓓 编



贵财图 1235159

贵州大学出版社

Guizhou University Press

图书在版编目 (C I P) 数据

公关礼仪 / 邓晓蓓编著. — 贵阳: 贵州大学出版社, 2012.3

ISBN 978-7-81126-464-7

I. ①公… II. ①邓… III. ①公共关系学 - 礼仪 - 高等学校 - 教材 IV. ①C912.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第027823号

公关礼仪

编 者: 邓晓蓓

责任编辑: 周 清

出版发行: 贵州大学出版社

电 话: 0851-5981027 (总编室)

印 刷: 贵阳海印印刷有限公司

开 本: 889毫米×1194毫米 1/32

印 张: 6.5

字 数: 160千

版 次: 2012年3月第1版 第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-81126-464-7

定 价: 10.00 元

版权所有 违权必究

本书若出现印装质量问题, 请与印刷厂联系调换

电话: (0851) 6742302

出版说明

随着高等教育的教学改革的深入发展，培养适应社会发展的高素质复合型人才成为高等教育重要任务之一。公共选修课是促进学生个性发展、拓展学生知识视野、提高学生综合素质的有效途径，是高校课程体系的重要组成部分。

《贵州师范大学公共选修系列教材》是由学校教材和学术著作出版基金资助出版的公共选修课程丛书，用以解决授课对象知识结构差异大，课程开设门类多、没有相对稳定的教材等问题，以提高学生的人文素养和科技素养，满足社会对多方面人才的需求。

“十二五”开局之年，贵州师范大学确立了建设“教师教育特色鲜明、多学科协调发展的教学研究型大学”的发展目标，开展了以实践能力为导向的本科教育教学改革。《贵州师范大学公共选修课系列教材》正是在这样的背景下，由学校组织编写、资助出版的。本套系列教材选自学校公共选修课授课讲义。讲义经过两轮试用、学生选用率高、教学效果良好且有较好的使用前

前 言

公关礼仪，既是文明社会人际交往活动的行为准则，又是提升个人职业素质的重要手段。

一个社会组织如果重视了公共关系，就可能获得良好的发展环境，从而促使社会组织事业的不断发展；一个学校如果重视对学生公关礼仪的培养，就可能培养出具有较高职业素质、更具竞争力的大学生，从而使其在今后的职业生涯中如虎添翼。

礼仪教育是人的社会化教育，从小就从家庭和学校开始，如何尊敬长辈，怎样向他人表示友好，如何与同性、异性交往，如何修饰打扮自己等。大学生毕业后定会成为一个社会组织中的一员。如何与社会组织及其成员相处，如何在交往中对组织的人表示尊敬，如何通过一些细节和具体做法来达到与人有效沟通与互动，如何提升自己的职业素质，如何塑造良好的公关工作人员的形象，如何塑造所在的社会组织的形象，等等。那么，通过学习《公关礼仪》这门课程就能得到系统性的了解。

1

邓晓蓓

二〇一二年元月

目 录

第一章 公关礼仪概述	1
第一节 礼仪	1
一、礼仪的含义	2
二、礼仪的表现形式	2
三、礼仪的特点和作用	3
第二节 公共关系	5
一、公共关系的含义	5
二、公共关系的构成要素	8
第三节 公关礼仪	12
一、公关礼仪的含义	12
二、公关礼仪的关键词	13
三、公关礼仪的应用	14
四、公关礼仪的体系	17
 第二章 公关人员的形象与心态	23
第一节 公关形象	23
一、社会组织形象	24

二、公关工作人员的形象构成	25
三、公关形象的树立	27
第二节 公关人员的心态调整	31
一、创造良好舒畅的心境条件	31
二、拥有健康心态的方法	32
第三章 见面礼仪	39
第一节 见面前的准备	39
一、自信与微笑	39
二、严格守时	42
第二节 见面礼仪	42
一、握手礼	43
二、其他见面礼仪	47
第三节 介绍	52
一、自我介绍	52
二、介绍他人	53
第四节 名片的递接	55
一、名片的作用	55
二、制作名片的要求	56
三、名片的递接与索取	58
第四章 访送礼仪	66
第一节 拜访	66
一、掌握访送对象的交际类型	67

二、拜访礼仪.....	68
第二节 迎访.....	72
一、迎接客人.....	73
二、具体接待的基本规则.....	75
三、公关现场接待的基本礼仪要求.....	75
第三节 赠送礼品.....	77
一、赠礼的原则.....	78
二、礼品的选择及包装.....	78
三、接受礼品的礼仪.....	81
四、赠送礼品国际惯例.....	82

第五章 交谈礼仪.....88

第一节 交谈礼仪的基本要求.....	88
一、交谈的基本规则.....	89
二、寒暄与敬语的要求.....	89
第二节 交谈中的注视与呼应.....	91
一、交谈中注视要求.....	91
二、交谈中的呼应.....	92
第三节 交谈的内容与形式.....	93
一、交谈内容的要求.....	94
二、交谈的技巧.....	95
三、交谈的禁忌.....	101

第六章 体态礼仪.....109

第一节 体态的礼仪功能.....109

一、体态的表达胜过语言.....110

二、体态的叙述简练、生动、真实.....110

第二节 公关人员体态礼仪要求.....111

一、优美典雅的站姿.....111

二、端庄美观的坐姿.....112

三、平衡自如的走姿.....114

四、典雅的蹲姿.....116

第三节 目光、表情与手势语言.....117

一、目光.....117

二、面部表情.....117

三、手势.....118

第四节 舞会及其他场馆的礼仪.....120

一、舞会的组织.....120

二、舞会参加者的礼仪要求.....121

三、舞会邀请的礼仪.....122

四、其他场馆的礼仪要求.....124

第七章 电话、空间礼仪.....129

第一节 电话礼仪.....129

一、树立自身电话形象的意识.....130

二、打电话的礼仪.....130

三、接听电话的礼仪.....132

四、使用移动电话的礼仪.....	134
第二节 空间礼仪.....	135
一、人际空间范围.....	135
二、交际空间礼仪的作用.....	137

第八章 服饰礼仪.....142

第一节 服饰的含义、功能与TPO原则	142
一、服饰的含义.....	143
二、服饰的功能.....	144
三、TPO原则.....	144
第二节 服装色彩、款式的搭配	145
一、服装的色彩搭配.....	145
二、色彩与款式选择要与个人特点结合.....	150
第三节 服饰运用的礼仪要求.....	151
一、公关人员着装要求.....	151
二、各种常用礼服的介绍.....	153
三、饰品佩戴礼仪要求.....	156
第四节 仪容修饰的基本常识.....	157
一、仪容修饰的基本要求.....	157
二、美容化妆.....	159

第九章 宴请及礼宾次序礼仪.....166

第一节 宴请.....	166
一、常见的宴请形式.....	167

二、宴会的组织.....	171
三、宴会桌席、位次安排与餐具摆放礼仪.....	173
四、用餐礼仪.....	179
第二节 礼宾次序礼仪.....	181
一、常见的礼宾次序.....	181
二、国旗的悬挂.....	183
三、会见、会谈及签字仪式的次序常规.....	184

主要参考书目	192
--------------	-----

参考网站.....	194
-----------	-----

6 后 记.....	195
------------	-----

第一章 公关礼仪概述

学习提示：当代社会正是“仓廪实而知礼节，衣食足而知荣辱”，“不学礼则不立”的时代。当代大学生肩负着建设社会主义现代化及实现中华民族伟大复兴的历史使命，就应当成为礼仪的引领者。大学生即将踏入工作岗位，学习公关礼仪的知识对今后的发展非常重要。公关礼仪可以帮助大学生塑造良好的个人形象，促进大学生事业的发展。本章就是通过对礼仪、公共关系、公关礼仪的介绍，使学生了解三者的关系，了解公关礼仪的职能、原则和作用。

关键词：礼仪、公共关系、公关礼仪

1



第一节 礼仪

中国，自古以来就极为重视礼仪，世称“礼仪之邦”。礼仪文明作为中国传统文化的一个重要组成部分，对中国社会历史发展起了广泛深远的影响，其内容十分丰富。孔子曾经说过：“不学礼，无以立”。孟子说：“君子以仁存心，以礼存心。仁者爱人，有礼者敬人。爱人者，人恒爱之，敬人者，人恒敬之”。荀子也说：“不学礼则不立，人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”。可见，礼仪在社会中的重要性。



一、礼仪的含义

礼仪是“礼”和“仪”两个词的合成词。礼：泛指社会生活中由于风俗习惯而形成的为大家共同遵守的规范；表示尊敬的态度或言行等。仪：礼节，仪式；容貌举止；法度，准则，等；

“仪”是“礼”的具体表现形式，它是依据“礼”的规定和内容，形成的一套系统而完整的程序。

礼仪是人们在社会交往中用以表示敬意、尊重、重视而形成的，并共同遵守的行为准则和规范；是用以沟通思想、交流感情、表达心意、促进了解的一种形式，是人际交往中不可缺少的润滑剂和联系纽带。

礼仪既可以指在较大较隆重的场合为表示礼貌和尊重而举行的礼宾仪式，也可以泛指人们相互交往的礼节、礼貌。

2

二、礼仪的表现形式

礼仪有礼貌、礼节、仪式三种表现形式。

礼貌是指人们在相互交往的过程中表示敬重和友好的行为规范。人们在交往中互有礼貌，体现了人与人之间的尊重和友好，而且有助于调节人与人之间的相互关系，缓解和避免不必要的个人冲突。

礼节是人们在日常生活、交际场合相互表示尊敬、祝颂、问候、致意、哀悼、慰问以及给予必要协助和照料的惯用形式。礼节是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体表现形式。礼节的形式很多，如：握手、鞠躬、拥抱、接吻、点头致意、举手注目、打招呼等都属于礼节。

仪式是一种正式的礼节形式，是为表示礼貌和尊重在一定场合举行的、具有专门程序的、规范化的活动。如迎送仪式、签字



仪式、授勋仪式、颁奖仪式、开幕式、闭幕式等。

礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的重要组成，仪式是礼仪的重要载体。

文明社会的各种礼仪，最初是在祖孙、父母子女、兄弟姐妹、夫妻的关系中产生的，目的是为解决家庭交往中的关系问题。其内容大多是涉及人与人之间如何相处，如何与他人共同协调行为、共同运用和处理空间的。后来，礼仪才逐渐由家庭关系扩展到亲戚关系、朋友关系、邻里关系、工作关系等各种关系之中，最后才扩展到社会组织与公众的关系即公共关系之中。

三、礼仪的特点和作用

礼仪的特点具有四个方面：

1.传统性。礼仪是人们在长期社会交往实践中逐步形成和发展起来的，是经过长期强化积淀的人际交往准则。其主要内容以约定的民风习俗、特定的文化为依据。对一个民族而言，它具有代代相传不断丰富发展的特点。

2.差异性。人类社会是一个多民族的社会，每个民族有自身行为习惯、生活方式和心理特征，会产生其特有的礼俗规范。不同民族的礼仪有着各自不同的特点，这就会形成其差异性。

3.多样性。礼仪与人们的生活息息相关，人们生活的丰富多样和领域的扩大，决定了礼仪的多样性，涉及到各方面礼仪内容。

4.共通性。由于不同的地区、不同的民族是在一个相互不断开放的领域交往，在不断交流和传播过程中许多相近因素和融合同化的趋势，以至于越来越多的国家和地区使用相同的礼仪，成为国际通行的礼仪，使礼仪具有了共通性。

礼仪的作用在于：

1.促进人类文明。礼仪使人与动物区别开来，中国古代礼仪



首先就是要知“别”，就是要知自“别”于禽兽。后来从“别”男女、父子、长幼到“别”君臣，确定了等级差别和各自的行为准则与制度，建立起人际和社会交往的秩序。其次能“让”，不能“让”成为人与禽兽、文明与野蛮的分界线。再次就是“克制”，要学会把本能的毫无节制进行克制，控制自己的感情和行为。这些都是人类文明的主要特征。

2.建立社会秩序。中国古代礼制，礼仪起到确立尊卑有别、长幼有序的社会秩序的作用。统治者划定诸多符合“礼”的行为规范要求，人们严格遵守由自己社会地位所决定的规范内容，并在相应等级中选择符合自己身份的礼仪。正是这些礼仪规定所形成的制度体系，建立了相对稳定的社会秩序和人伦关系。在现代社会，礼仪仍然起着一种建立良好社会秩序的作用，都按礼行事。

3.提高道德修养。道德是一定社会调整人们之间以及人与社会之间相互关系的总和。礼仪就是道德的外在表现，社会道德决定并制约着礼仪的存在与发展，指导着人们的行为，调节人自身和外部世界的关系，要形成良好的礼仪就要提高道德修养。反过来，当大家都遵照礼仪去处世和待人接物后，就能表现出人们良好的修养和高尚的情操，促进人们道德修养水平的提高。

4.减少人际矛盾。孟子曾说过“爱人者，人恒爱之，敬人者，人恒敬之”。与人相处，怎么对待他人以及如何看待他人的对待，取决于我们是否遵循礼仪，如果要改变他人待你的方式，首先必须改变你对他人的行为和方式，要向别人伸出友谊之手。礼仪就是向他人表示尊重和敬意，对他人的宽容、体谅和严己赞人的风度，在交往中就会起到缓解人际矛盾、避免不必要的纠葛的作用。

第二节 公共关系

公共关系在20世纪初首先由美国提出。公共关系的英文是“Public Relations”，可缩写为“PR”。“Public”通常有两种用法：一是作为形容词——公开的、公共的；二是作为名词——公众，中文译称“公共关系”中的“公共”一词包含了这两种含义。“Relations”为复数，意为“关系”。公共关系是现代社会的产物，随着商品经济和传播技术的发展，公共关系的社会作用也表现得日益明显，因此对它的研究也越来越广泛和深入，公共关系学科正是在此基础上产生的。改革开放后公共关系也成为引起中国社会关注的一个新热点内容。

5

一、公共关系的含义



由于公共关系的历史短，学科建设晚，人们对公共关系的认识还存在许多不一致的地方，这集中表现在公共关系的定义上，目前国外公共关系的定义不下几百种，较有代表性的有：

艾吉《大众传播学导论》的定义：“公共关系是一个公司或者机构为与它的各类公众建立有利于双方关系而采取的有计划、有组织的行为。”

《公共关系新闻》杂志的定义：“公共关系是一种管理职能，它评估公众的态度，检验个人或组织的政策、活动是否与公众的利益相一致，并负责设计与执行旨在争取公众理解与认可的行动计划。”

《大不列颠百科全书》的定义：“公共关系是旨在传递关于



个人、公司、政府机构或者其他组织的信息，以改善公众对他们的态度的一种政策和活动。”

美国博雅公关公司创始人夏博新（Harold Burson）被誉为“现代公共关系之父”，他说：“到底公关是什么？公关是认知管理；公关公司即‘认知管理公司’，公关人士即‘认知管理者’。”

在国外流行的定义中，最有代表性的是美国公共关系研究和教育基金会哈洛博士的定义：“公共关系是一种独特的管理职能，它帮助一个组织和它的公众之间建立交流、理解、认可和合作关系；它参与各种事件的处理；它帮助管理部门了解公众的舆论，并对之作出反应；它明确并强调管理部门为公众利益服务的责任；它帮助管理部门掌握情况的变化，并监视这些变化，预测变化的趋势，以使组织与社会变化同步发展；它以良好的、符合职业道德的传播技术和研究方法作为基本的工具。”

6

近年来国内公共关系学的学者在参考国外资料文献的基础上，根据我国公共关系的现实，也先后给出了公共关系的定义，其中较有影响的有：

王乐夫等主编《公共关系学》的定义：“公共关系是一种内求团结、外求发展的经营管理艺术。它运用合理的原则和方法，通过有计划而持久努力，协调和改善组织机构的对内外关系，使本组织机构的各项政策和活动符合于广大公众的需求，在公众中树立起良好形象，以谋求公众对本组织机构的了解、信任、好感和合作，并获得共同利益。”

毛经权著《公共关系学》的定义：“公共关系是一个组织运用各种传播手段，在组织与社会公众之间建立相互了解和依赖的关系，并通过双向的信息交流，在社会公众中树立起良好的形象和声誉，以取得理解、支持和合作，从而有利于促进组织本身目标的实现。”

明安香著《公共关系——塑造形象的艺术》中的定义：“公