



# 当代 公关礼仪

Dangdai Gongguan Liyi

金正昆 著

# 当代公关礼仪

Dangdai Gongguan Liyi

金正昆 著



高等教育出版社·北京  
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

## 内容提要

本书是我国著名公共关系与礼仪专家、中国人民大学外交学博士生导师金正昆教授编写的一部最新教材。本书讲述的公关礼仪内容全面、专业、规范、权威,是一本具有时代特色、操作性很强的学习礼仪用书。

全书内容分为交往、应酬、公务、餐饮、出行、修饰等六章,具体涉及公关活动中衣、食、住、行、访、谈、迎、送等方面的礼仪规范。

本书既可作为高校公选课公关礼仪课程教材,也可供公关从业人员学习或业务培训之用。

## 图书在版编目(CIP)数据

当代公关礼仪/金正昆著. --北京:高等教育出版社, 2012. 3

ISBN 978-7-04-034571-1

I. ①当… II. ①金… 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009512号

策划编辑 武黎  
责任校对 刁丽丽

责任编辑 武黎  
责任印制 张泽业

封面设计 赵阳

版式设计 王莹

出版发行 高等教育出版社  
社 址 北京市西城区德外大街4号  
邮政编码 100120  
印 刷 三河市华润印刷有限公司  
开 本 787mm×960mm 1/16  
印 张 17.5  
字 数 320千字  
购书热线 010-58581118

咨询电话 400-810-0598  
网 址 <http://www.hep.edu.cn>  
<http://www.hep.com.cn>  
网上订购 <http://www.landaco.com>  
<http://www.landaco.com.cn>  
版 次 2012年3月第1版  
印 次 2012年3月第1次印刷  
定 价 25.80元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换  
版权所有 侵权必究  
物料号 34571-00

# 目 录

导论 .....	1
<b>第一章 公关人员的交往礼仪 .....</b>	<b>7</b>
第一节 称呼 .....	7
第二节 介绍 .....	14
第三节 行礼 .....	22
第四节 交谈 .....	29
第五节 电话 .....	37
第六节 名片 .....	46
<b>第二章 公关人员的应酬礼仪 .....</b>	<b>57</b>
第一节 拜访 .....	57
第二节 娱乐 .....	67
第三节 运动 .....	72
第四节 题字 .....	79
第五节 礼品 .....	85
<b>第三章 公关人员的公务礼仪 .....</b>	<b>92</b>
第一节 国旗 .....	92
第二节 礼宾 .....	98
第三节 庆典 .....	107
第四节 聚会 .....	113
第五节 开业 .....	122
第六节 剪彩 .....	129
第七节 媒体 .....	134
<b>第四章 公关人员的餐饮礼仪 .....</b>	<b>140</b>
第一节 中餐 .....	140
第二节 西餐 .....	160
第三节 自助餐 .....	172
第四节 茶道 .....	176
第五节 咖啡 .....	183

## II 目录

第六节 酒水 .....	188
<b>第五章 公关人员的出行礼仪 .....</b>	<b>198</b>
第一节 步行 .....	198
第二节 行车 .....	204
第三节 乘机 .....	218
第四节 酒店 .....	224
<b>第六章 公关人员的修饰礼仪 .....</b>	<b>233</b>
第一节 形象 .....	233
第二节 着装 .....	238
第三节 仪容 .....	246
第四节 表情 .....	255
第五节 举止 .....	261
<b>后记 .....</b>	<b>271</b>

# 导 论

正所谓“家有家法，行有行规”。在各式各样的公关活动中，公关人员自然也有一定的交际之规必须遵循。这种公关人员参与公关活动时需要自觉遵循的特定的交际规则，就是公关礼仪。

在公关活动中，公关人员必须学习公关礼仪、掌握公关礼仪、运用公关礼仪。一般而言，学习、掌握、运用公关礼仪，必须首先从思想上澄清下述几个方面的问题。

## 一、公关礼仪的界定

具体而言，可以从以下几个不同的角度，来更加完整、准确地理解公关礼仪。

### （一）公关礼仪是公关人员的交际规则

许慎在《说文解字》里明确指出：“礼，履也”。《素书》也强调：“礼者，人之所履”。二者的意思都是一样的，即礼仪是前人所立下来的各式各样的有关做人的基本规矩，亦即交际规则。由此可见，学习公关礼仪，就是要求公关人员学习有关人际交往的基本规则；掌握与运用公关礼仪，则是要求公关人员在具体参与的公关活动中必须按照相关的交际规则办事。

进而言之，作为公关人员的交际规则，公关礼仪的内容主要涉及衣、食、住、行、访、谈、迎、送等几个方面，基本表现形式是“有所为”与“有所不为”。

### （二）公关礼仪是公关人员个人的修养

从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现。在日常公关活动中，一名公关人员的个人素质，往往具体地体现为他对公关礼仪认知与运用得如何。荀子说过：“礼者，养也”。其意思也是，礼仪即修养。

必须承认的是，在日常交际中，一个讲规矩的人通常也是一个有修养的人。而公关人员判断一个人是否有修养的基本标志，往往首先观察其讲不讲规矩。显而易见，以“内强素质、外塑形象”为行动宗旨的公关人员，在他人眼里若要成为一名具有良好个人修养的人，就必须在学习、掌握、运用公关礼仪等方面率先垂范。

### （三）公关礼仪是公关人员的做人之道

在日常的公关活动中，每一名公关人员不仅需要做事，而且首先需要做人。也就是说，公关人员的做人往往比做事更加重要。原因在于，一名公关人员如果不会做人，他往往就会失去很多做事的机会。

从哲学的角度来看,礼仪可以被界定为公关人员为人处世的准则、待人接物的艺术。孔子曾说:“礼也者,理也”。简而言之,礼仪即所谓做人之道,是有关做人的道理。孟子尝言:“礼门也”,讲的其实也是这个意思。由此而论,公关礼仪显然就是公关人员的做人之道。

了解上述各种对礼仪的具体诠释,可以进一步加深对公关礼仪的理解,并且更为准确地学习、掌握与运用公关礼仪。

在本教材里,公关礼仪被界定为:公关人员在人际交往中,尤其是在各种正式的公关活动中所必须遵循的个人行为规范。

此种界定,可从下述三个具体方面予以解释:

其一,有助于明确公关礼仪的适用对象。显而易见,公关礼仪主要适用于各种日常性公关活动的具体参与者,尤其是公关人员。换言之,它主要适用于公关人员处理自己所面临的各种各样的人际关系。

其二,有助于明确公关礼仪的有效范围。公关礼仪的有效范围是公关活动。只有在各种各样正式的公关活动中,公关礼仪才适得其所。而在另外一些行业性、私人性、非正式性的人际交往中,公关礼仪却未必适用。

其三,有助于明确公关礼仪的基本内容。公关活动中的个人行为规范,乃是公关礼仪的基本内容。行为者,个人之所作所为也;规范者,约定俗成之标准做法也。因此,完全可将公关礼仪理解为公关人员在具体的人际交往中,所必须恪守的有关待人接物的标准化、规范化做法。

## 二、公关礼仪的基本特征

与其他行业的礼仪相比较,公关礼仪有着许多自身独具的特征。这主要表现在规范性、行业性、技巧性等三个方面。

### (一) 规范性

如上所述,所谓公关礼仪,是指公关人员在人际交往中所必须遵循的个人行为规范。此即所谓公关礼仪的规范性。它通常体现在公关礼仪操作的标准化、规范化上。就公关礼仪的运用而论,它不仅约束着公关人员在一切交际场合里的言行举止,使之合乎礼仪,而且也是公关人员在其参与的一切公关活动中所必须采用的一种“通用语言”,是其用以衡量他人、判断自己是否自律或敬人的一种尺度。总之,公关礼仪是公关人员在公关活动中约定俗成的一种自尊、敬人的惯用形式。因此,任何公关活动的具体参与者要想在公关交往中表现得合乎规范、彬彬有礼,就必须对公关礼仪无条件地遵守。如果自行其是、自搞一套,或是只遵守个人所适应的部分,而不遵守不适应自己的部分,就难以为交往对象所接受。

## （二）行业性

顾名思义,公关礼仪主要适用于公关人员及其正式参与的公关活动。在此特定范围之内,运用公关礼仪肯定行之有效。如果离开了这一特定的范围,公关礼仪则未必适用。这就是所谓公关礼仪的行业性。在此,需要明确的是:公关礼仪实际上属于特定的行业礼仪,而非普遍适用的公共礼仪。众所周知,在不同国家、不同民族、不同行业里,存在着各不相同的国别礼仪、民族礼仪、行业礼仪。它们与公关礼仪的关系,属于个性与共性的关系。应当着重强调的一点是,因公关人员所处的具体场合不同,或所具有的具体身份不同,其运用的具体礼仪往往也各有不同,公关礼仪并非可以以不变应万变。

## （三）技巧性

对现代人来说,发现问题不是水平,解决问题才是能力!切实有效、实用可行、规则简明、易学易会、便于操作,是公关礼仪的典型特征。它并非纸上谈兵、空洞无物、不着边际、故弄玄虚、夸夸其谈,而是既有总体上的规范,又在具体的细节上以一系列的可操作的方式、方法对总体上的规范加以贯彻,将它们落到实处。换言之,公关礼仪是一种颇具操作性特征的应用性学科。在公关活动中,它绝对是可操作的,而具体的操作方法又是有一系列的相关技巧可言的。此即所谓公关礼仪的技巧性。对公关人员平时的各种交际行为,孔子的主张是“约之以礼”;荀子曾经指出:“礼者,节之准也”。司马光则强调:“礼莫大于分”。他们的本意,都是强调在任何一种类型的人际交往中,公关人员都必须有规可循、有礼可依。正是由于公关礼仪具有技巧性,才令其可以被操作。由此可见,公关礼仪的技巧性特征,大大地提升了它的普及与受重视的程度。

## 三、公关礼仪的主要功能

有道是:以圣人之道教人易,以圣人之道律己难。“知”与“行”,从来都是公关人员在自己的日常工作、生活中所不得不正视的一对矛盾。在工作与生活中,假如这对矛盾解决得不好,公关人员通常就不能发展与进步。

毋庸置疑的是,公关人员学习、掌握公关礼仪的目的,全在于实际工作中的运用。当前,公关礼仪之所以受到广大公关人员的普遍重视,主要是因为它具有多项重要的功能。

### （一）学习、掌握、运用公关礼仪,有助于提高公关人员的自身修养

在日常的公关活动中,运用公关礼仪与否,公关礼仪的具体运用正确与否,往往是衡量一名公关人员文明程度的准绳。它不仅反映公关人员的交际技巧与沟通能力,而且还反映其气质风度、阅历见识、道德情操、精神风貌等。因此,在这个意义上,完全可以说公关礼仪的具体应用体现了公关人员的个人教养。此即正所谓有道德才能高尚、有教养才能文明、讲礼仪才能沟通。也就是说,通过



一名公关人员对公关礼仪运用情况的观察,往往可以了解其教养、文明的程度与道德水准的高低及其为人处世的能力。由此可见,学习、掌握、运用公关礼仪,有助于提高公关人员个人的修养,有助于其“内强素质、外塑形象”。

#### (二) 学习、掌握、运用公关礼仪,有助于公关人员美化自身、美化生活

管仲说过:“礼仪者,尊卑之仪表也”。个人形象,实际是一个人仪容、表情、举止、服饰、谈吐、教养的集合,而公关礼仪在上述诸方面都有详尽而具体的规范。因此,学习、掌握、运用公关礼仪,无疑将有益于公关人员更好、更规范地设计与维护个人形象,更好、更加充分地展示个人的良好教养与优雅的风度。公关礼仪的这种美化具体操作者自身的功能,任何人都难以否定。在今天的社会,如果人人都重视美化自身,人人都以礼待人,那么人与人之间的关系将会更和睦,公关人员的交际活动也将变得更加温馨。这时,公关人员美化自身,往往便会发展为美化生活。二者显然是并行不悖的。

#### (三) 学习、掌握、运用公关礼仪,有助于促进公关人员的人际交往,并优化人际关系

对广大公关人员而言,学习、掌握、运用公关礼仪的过程,实际上是一种自我提升的过程。在具体过程中,公关人员既要坚持“修身”,更要懂得“修心”。所谓“修身”,指的是要会做事情,要知道“细节决定成败”、“礼尚往来”。所谓“修心”,则指的是要会做人,要知道“气度决定高度”、“善待他人”。在探讨礼仪的本质时,孔子曾经强调:“礼者,敬人也”。与此同时,他还提倡:“君子和而不同”,“礼之用,和为贵”。他的这些话,强调的其实都是学习、掌握、运用礼仪的目的:既是为了帮助人们规范彼此之间具体的交际行为,也是为了帮助人们更好地与其交往对象进行合作,适应交往对象,接受交往对象,欣赏交往对象,在人际交往中“求大同、存小异”,进而为自己造就和谐、完美的人际关系,借以获得事业的成功。必须强调的是:在人际交往中,公关人员尊重他人,其实也是在“庄严”自己。荀子尝言:“人无礼则不立,事无礼则不成,国无礼则不宁”。在当今社会,对一家企业而言,公共关系的好坏,关系着它的未来;对一名公关人员而言,能否正确地运用公关礼仪,则直接地制约着其生存与发展。

### 四、公关礼仪的日常操作

在具体地学习、掌握、运用公关礼仪时,一个重要问题是:应当如何正确地操作?

面对这一问题时,公关人员应主要关注两个方面:一是必须坚持正确的理念,二是必须掌握有效的方法。

#### 1. 必须坚持正确的理念

所谓理念,亦即公关人员对某一事物的基本观念。有道是:观念决定思路,

思路决定出路。在人际交往中,公关人员的思维方式往往决定其行为方式。倘若公关人员在具体操作公关礼仪时所持的基本理念有误,则难免会劳而无功。

孔子曰:“不学礼,无以立”。礼仪的本质,在于敬人。因此,在具体操作的过程中,公关礼仪以“尊重”为基本理念。具体来说,这一基本理念又体现为以下两点:

其一,敬人为本。在人际交往中,要始终如一地尊重每一个人。

扬雄说过:“人必自敬,然后人敬之”。对自己而言,每一名公关人员都必须维护自己的自尊:一是必须尊重自我,二是必须尊重自己的职业,三是必须尊重自己所在的企业,四是必须尊重自己所处的社会,五是必须尊重自己的国家。

孟子曾经强调:“敬人者,人恒敬之”。在人际交往中,一个人如果不尊重自己的交往对象,实际上就等于不尊重自己。平时,公关人员必须真诚地尊重自己的每一位交往对象:尊重上司是一种天职,尊重同事是一种本分,尊重下级是一种美德,尊重客户是一种常识,尊重同行是一种艺术,尊重对手是一种风度,尊重所有人则是做人的基本教养。

其二,欣赏别人。在人际交往中,每个人都有自己的特点、风格、习惯和偏好。对此,理当予以尊重。

古人有言:君子尚宽;水至清则无鱼,人至察则无徒。实践证明:要学会与别人打交道,要处理好人际关系,就必须欣赏别人,而非挑剔对方。当一个人懂得欣赏别人时,身边的所有人都会因此而变成天使,他的工作、生活与人际关系往往会因此而变得美丽、温馨、轻松、可爱。当一个人只知道挑剔别人时,身边的所有人都会因此而变成恶魔,他的工作、生活与人际关系则通常也会因此而变得枯燥、乏味、沉闷、悲哀。

在人际交往中,个人的心态往往决定一切。倡导欣赏别人,其实就是要求公关人员进行必要的心态调整,拥有健康而阳光的心态。所谓健康而阳光的心态,亦即欣赏别人!它具体涉及如下三点:

一是应当“接受他人”。在人际交往中,运用公关礼仪的基本要求是尊重他人。进而言之,所谓尊重他人,实际上就是要求公关人员必须善解人意地接受对方的一切合乎情理的选择,要求公关人员大事讲原则、小事会变通。在《道德经》里,老子有言“上德若谷”;在倡导构建“和谐社会”、“和谐国家”、“和谐世界”时,胡锦涛多次强调“有容乃大”。他们所讲的,其实都是这个道理。

二是必须“换位思考”。在具体的人际交往中,公关人员必须正视的是:世界具有多样性,文明具有多样性,交际方式具有多样性,自己所面对的每一位具体的交往对象通常也具有多样性。因此,公关礼仪的具体操作,不仅应当坚持内外有别、中外有别、外外有别,而且应当始终人人有别、时时有别、处处有别、事事有别。既然公关礼仪的操作要求敬人为本,那么公关人员就必须真心实意地尊重

每一位交往对象。鉴于此,进行必要的“换位思考”,亦即坚持“交往以对方为中心”,自然不言而喻。

三是坚持“求同存异”。在一般的人际交往中,一个人真正懂得欣赏别人的具体体现之一,就是善于“求同存异”。即在与别人打交道时,要善于寻找共同点,同时回避不同点。“大事坚持原则,小事酌情变通”,此乃与他人和睦相处的最佳选择。在纷繁复杂的现实生活中,每一个人都必须真正地意识到,“十里不同风,百里不同俗,千里不同国”,世界往往不会因为自己而改变。只有坚持“求同存异”,才能真正地在人际交往中为自己打造出一种良好的人际环境。

### 2. 必须掌握有效的方法

中国古代典籍《礼记》有道:“大礼必简”。它所强调的是:简单易行,是礼仪操作的基本前提。

一般而言,操作公关礼仪的有效方法,具体涉及“有所为”与“有所不为”两个互有联系的不同层面。

其一,必须明确“有所不为”。所谓“有所不为”是指:具体操作公关礼仪时,首先需要明确自己“不能够做什么”。例如,不能讲什么话,不能做什么事,等等。在此方面假如不出现差错,即可使自己在日常交际中“问题最小化”。既可以使自己不至于贻笑大方,也可以避免失礼于他人。

其二,必须尽力“有所为”。所谓“有所为”是指:具体操作公关礼仪时,应该了解自己“需要如何做”,或者“如何才可以做得更好”。例如,应该怎样讲话,应该怎样处理问题等。在此方面如果能够尽力而为,通常就会令自己平日的所作所为好上加好。

在具体操作公关礼仪时,需要强调的是:所谓“有所不为”,是公关人员人人所应当力戒的。所谓“有所为”,则是公关人员人人所应当努力的目标。

# 第一章 公关人员的交往礼仪

人际交往通常都需要人们面对面地进行。公关人员初次与他人进行交往时,既要保持积极、热情的态度,也要掌握、运用规范的交往礼仪。做到了这两点,公关人员在人际交往中才可以应付自如,表现得体的。

所谓交往礼仪,一般是指人与人相见时,尤其是在初次相见或正式相见时应遵循的具体的行为规范。进而言之,它主要涉及称呼、介绍、行礼、交谈、电话、名片等几个具体的方面。

## 第一节 称 呼

称呼,指的是人们在日常交往中所采用的具体的称谓语。在人际交往中,选择正确、适当的称呼,不仅反映着自身的教养、对对方尊敬的程度,而且也体现着交往双方关系的发展所达到的具体程度。因此,公关人员对称呼绝对不能疏忽大意。

根据交往礼仪的规范,选择正确而适当的称呼,有下列三点务必应当注意:其一,要合乎常规;其二,要兼顾习惯;其三,要入乡随俗。与此同时,还应对生活中的称呼、工作中的称呼、国际交往中的称呼、称呼中的禁忌等有所区别。

### 一、生活中的称呼

在日常工作、生活中,称呼他人时,往往讲究的是亲切、自然、准确、合理,切记不可肆意而为。

#### (一) 对亲属的称呼

人们对亲属的称呼,往往有着常规与特例之分。

##### 1. 常规

亲属,即与本人直接或间接拥有血缘关系者。在日常生活中,对亲属的称呼早已约定俗成,人所共知。例如,父亲的父亲应称为“祖父”,父亲的祖父应称为“曾祖父”,姑、舅之子应称为“表兄”、“表弟”,叔、伯之子应称为“堂兄”、“堂弟”。对此均不可错用。

对亲属的称呼,有时候讲究亲切、从俗,并不一定非常标准。例如,儿媳对公公、婆婆,女婿对岳父、岳母,皆可以“爸爸”、“妈妈”相称。这样做,主要意在表示自己与对方完完全全地“亲如家人”。

## 2. 特例

面对外人,对亲属可根据不同情况采取谦称或敬称。对本人的亲属,通常应采用谦称。称辈分或年龄高于自己的亲属,可在称呼前加“家”字,如“家父”。称辈分或年龄低于自己的亲属,可在称呼前加“舍”字,如“舍弟”。称自己的子女,则可在称呼前加“小”字,如“小婿”。

对他人的亲属,往往应当采用敬称。对长辈,宜在称呼前加“尊”字,如“尊兄”。对平辈或晚辈,宜在称呼前加“贤”字,如“贤侄”。若在亲属的称呼前加“令”字,一般可不分辈分与长幼,如“令堂”、“令郎”。

对待比自己辈分低、年纪小的亲属,按惯例可以直呼其名,使用爱称、小名,或是在名字前加上“小”字相称,如“大军”、“小雯”等等。但对比自己辈分高、年纪大的亲属,则一般不宜如此。

### (二) 对朋友、熟人的称呼

对朋友、熟人的称呼,既要亲切、友好,又要不失敬人之意。平时,以下几种称呼皆可采用。

#### 1. 敬称

对任何朋友、熟人,都可以人称代词相称。对长辈、平辈,可称“您”,对待晚辈则可称“你”。

在实际工作与生活里,公关人员以“您”称呼他人,显然是为了表示自己的恭敬之意。

对有身份者、年纪长者,可以“先生”相称。其前还可以冠以姓氏,如“赵先生”。

对文艺界、教育界人士,以及有成就者、有身份者,均可称之为“老师”。也可加上姓氏,如“钱老师”。

对德高望重的年长者、资深者,可称之为“公”或“老”。具体做法是:把姓氏冠于“公”之前,如“孙公”。把姓氏冠于“老”之前,如“李老”。

若被尊者名字为两个字,则还可将其中的头一个字加在“老”之前,如可称钱学森先生为“学老”。

#### 2. 姓名类称呼

平辈的朋友、熟人,彼此之间均可以姓名相称。例如,“周倩”、“吴明亮”。一般而言,长辈对晚辈也可以这么做,但晚辈对长辈却不可如此这般。

为了表示亲切,可以在被称呼者的姓前分别加上“老”、“大”或“小”字相称,而免称其名。例如,对年长于己者,可称“老郑”、“大王”;对年幼于己者,则可称“小彭”。

对同性的朋友、熟人,若彼此之间的关系极其亲密,可以不称其姓,而直呼其名,如“治国”、“大勇”。对于异性,则要根据具体情况来区分。如家人、恋人或配

偶可以称“吕美丽”为“美丽”，而关系一般的异性朋友则不宜如此称呼。

### 3. 亲密性称呼

对邻居、至交，有时可采用“大妈”、“阿姨”、“大伯”、“大叔”等类似血缘关系的称呼。此种称呼通常会令人感到信任、亲切。

在这类称呼前，也可以加上姓氏。例如“杨大哥”、“谢大姐”等。

### (三) 普通人的称呼

在现实生活中，对于仅有一面之交、关系普通的交往对象，通常可酌情采取下列方法称呼：

第一，以“同志”相称。

第二，以“先生”、“女士”、“小姐”、“夫人”、“太太”相称。

第三，以其具体的职务、职称相称。

第四，入乡随俗，采用对方所能接受的称呼相称。

## 二、工作中的称呼

在工作岗位上，人们彼此之间的称呼往往有其特殊性。总的要求是：庄重、正式、规范。

### (一) 职务性称呼

在工作中，以交往对象的实际职务相称，以示身份有别、敬意有加，通常是最常见的一种称呼方法。

以职务相称，具体来说，又可分为以下三种情况：

第一，仅称职务。例如“董事长”、“总经理”，等等。

第二，在职务之前加上姓氏。例如“叶经理”、“卫秘书”，等等。

第三，在职务之前加上姓名，它往往适用于十分正式的场合。例如“金永来总经理”、“刘永好董事长”，等等。

### (二) 职称性称呼

对于具有技术职称者，尤其是面对拥有高级、中级职称者，可以在工作中直接以职称相称。

以职称相称，也有下列三种情况较为常见：

第一，仅称职称。例如“教授”、“工程师”，等等。

第二，职称前加上姓氏。例如“许教授”、“齐工程师”。有时，此种称呼也可以约定俗成地进行简化。例如，可将“齐工程师”简称为“齐工”。但在具体使用简称时，应以不发生误会、歧义为要。

第三，职称前加上姓名。它往往适用于十分正式的场合。例如“许卫民教授”、“齐力加工程师”，等等。

### （三）学术性称呼

在工作中,以学衔作为具体的称呼,通常可增加被称呼者的权威性,有助于增强现场的学术气氛。

称呼学衔,通常有以下四种具体情况:

第一,仅称学衔。例如“博士”。

第二,在学衔前加上姓氏。例如“谭博士”。

第三,在学衔前加上姓名。例如“谭晓天博士”。

第四,将学衔具体化,说明其所属学科,并在其后加上姓名。例如“工学博士蔡一戒”、“法学硕士汪有财”、“经济学家左跃”,等等。一般而言,此种称呼最为正式。

### （四）行业性称呼

在日常工作、生活中,有时可按被称呼者的具体行业来称呼。它具体又分为以下两种情况。

#### 1. 称呼职业

称呼职业,即直接以被称呼者的职业作为称呼。例如,将教员称为“老师”,将教练员称为“教练”,将警察称为“警官”,将医师称为“医生”或“大夫”,等等。

一般情况下,此类称呼之前均可加上姓氏或姓名。

#### 2. 称呼“小姐”、“女士”、“先生”

对商界、服务业的从业人员,一般约定俗成地按性别分别称之为“小姐”、“女士”或“先生”。

一般来说,“小姐”与“女士”二者之间的区别在于:对未婚者,应当称其为“小姐”;对已婚者或不明确其婚否者则应当称其为“女士”。

在公司、银行、宾馆、商店、餐馆、歌厅、酒吧以及其他的行业里,此种称呼非常通行。在外企则更是如此。在此种称呼之前,通常都可加上被称呼者的姓氏或姓名。

### （五）姓名类称呼

在工作、生活中,对自己的交往对象直呼其姓名的,一般仅限于同事、熟人之间。具体方法有下述三种:

第一,直呼姓名。

第二,只呼其姓,不称其名。但通常都要在姓的前面加上“老”、“大”、“小”。

第三,只称其名,不呼其姓。它通常限于同性之间,尤其常见于上司称呼下级、长辈称呼晚辈之时。在亲友、同学、邻里之间,往往也会采用这种称呼。

## 三、国际交往中的称呼

在国际交往中,称呼的问题往往因为民族、宗教、文化背景的不同而显得千

差万别,因此有必要认真地区别对待。

在国际交往中对待称呼问题,有以下两点必须切记:其一,要掌握一般性规律,即国际上通行的做法。其二,要关注国别差异,并加以区分对待。

### (一) 一般性规律

在国际交往中,称呼方面的普遍性规律有下列几点:

第一,对任何成年人,均可以将男子称为“先生”,将女子称为“小姐”、“夫人”或“女士”。

对于女子,已婚者应称“夫人”。对佩戴结婚戒指者,也可称为“夫人”。对未婚者以及不了解其婚否者,可称之为“小姐”。对不了解其婚否者,则可称为“女士”。

上述称呼均可冠以姓名、职务、职称、学衔或军衔。例如“史密斯先生”、“嘉琳娜小姐”、“市长先生”、“少校先生”,等等。

第二,在商务交往中,一般应以“先生”、“小姐”、“女士”称呼交往对象。

在国际商务交往中,一般不宜直接称呼交往对象的行政职务,这一点外国与中国的习惯做法截然不同。

“夫人”这一称呼,亦较少使用于国际商务交往之中。

第三,在政务交往中,常见的称呼除“先生”、“小姐”、“女士”外,还有以下两种方法:一是称其具体职务,二是对地位较高者称“阁下”。

在称呼职务或“阁下”时,还可以加上“先生”这一称呼。组成顺序为:先职务,次“先生”,最后“阁下”;或职务在先,“先生”在后。例如“总理先生阁下”、“大使阁下”或“市长先生”,等等。但是,目前在美国、德国、墨西哥等国,则没有称“阁下”的习惯。

第四,对军界人士可以其军衔相称。

称军衔而不称职务,是国外对军界人士进行称呼时最通用的做法。在称呼外军人士时,有以下四种方法:

其一,只称军衔,如“将军”、“上校”、“中士”。

其二,军衔之后加上“先生”,如“上尉先生”、“上校先生”。

其三,先姓名后军衔,如“朱可夫元帅”、“鲍威尔将军”。

其四,先姓名、次军衔、后“先生”,如“威尔斯中校先生”、“亚历山大上尉先生”。

第五,对宗教界人士,通常可称呼其神职。称呼神职时,具体做法有三类:一是仅称神职,如“牧师”。二是称姓名加神职,如“狄德罗神父”。三是称神职加“先生”,如“传教士先生”。

第六,对君主制国家的王公贵族,称呼上应尊重对方的具体习惯。

对国王、皇后,通常应称“陛下”。对王子、公主、亲王等,应称之为“殿下”。



对拥有封号、爵位者，则应以其具体的封号、爵位相称，例如“爵士”、“公爵”、“大公”等。

有时，可在国王、皇后、王子、公主、亲王等头衔之前加上姓名相称。例如“西哈努克国王”、“莫尼列公主”、“拉那烈王子”，等等。

对拥有爵位者，可称“阁下”，也可称“先生”。

第七，教授、法官、律师、医生、博士，因其社会地位较高，颇受尊重，故可直接以此作为称呼。称呼的具体做法有四种：一是直接称“教授”、“法官”、“律师”、“医生”、“博士”；二是在其前加上姓名，如“谢尔曼教授”；三是在其后加上“先生”，如“律师先生”；四是在其前加姓名，在其后加“先生”，例如“杜威博士先生”。

第八，对社会主义国家或兄弟党的人士，可称之为“同志”。

除此之外，对方若称我方为“同志”，我方即可对对方以“同志”相称。不过，对“同志”这种称呼，在国际交往中切勿乱用。

## （二）国别性差异

在姓名称呼方面，世界各国都有其自己的特点，下面择要做些介绍。

### 1. 英、美等国

在英国、美国、加拿大、澳大利亚、新西兰等讲英语的国家里，人们的姓名一般由两个部分构成：通常是名字在前，姓氏在后。例如，在“贝拉克·奥巴马”这一姓名之中，“贝拉克”是名字，“奥巴马”才是姓氏。

在英美诸国，女子结婚前一般都有自己的姓名。结婚之后，通常姓名由本名与夫姓组成。例如：“希拉里·克林顿”这一姓名中，“希拉里”为本名，“克林顿”则为夫姓。

有些英美人士的姓名前会冠以“小”字，例如“小乔治·约翰逊”。这个“小”字，与年龄无关，而是表明他沿用了父名或父辈之名。

跟英美人士交往，一般应称姓氏，并加上“先生”、“小姐”、“女士”或“夫人”。例如“布什先生”。在十分正式的场合，则应称呼姓名全称，并加上“先生”、“小姐”、“女士”或“夫人”。例如“史蒂夫·乔布斯先生”、“威廉·盖茨先生”、“安格拉·默克尔女士”，等等。

对于关系密切的人士，往往可直接称呼其名，不称其姓，而且可以不论辈分，如“卡尔”、“戴维”、“菲比”等。在家人与亲友之间还可称呼爱称。例如“凯特”、“吉尔”，等等。但与人初次交往时，却不可这样称呼。

### 2. 俄罗斯

俄罗斯人的姓名由三个部分构成：首为本名，次为父名，末为姓氏。例如，以俄罗斯领导人“弗拉基米尔·弗拉基米罗维奇·普京”为例，在他的姓名中，“弗拉基米尔”为本名，“弗拉基米罗维奇”为父名，“普京”才是他的姓氏。

俄罗斯妇女的姓名同样也由三个部分组成：本名与父名通常不变，但其姓氏