

公关礼仪学



GONG GUAN
LI YI XUE

周裕新
张弘 著



海社会科学院出版社

前 言

礼仪，作为一个时代人际关系的润滑剂，既是社会组织与公众联系的重要桥梁，又是公共关系实务的灵魂。《公关礼仪学》就是一门研究社会组织在与公众的交往过程中，所应该具有的合乎社交规范和道德规范的礼节、礼貌、礼宾及其规律的新兴学科。

本书与其他众多的“礼仪”著作相比，最大的特点是：不仅对公关活动中的礼仪知识进行全面、具体的介绍，而且有较为完整的科学理论体系；不仅力求知其然，而且更为注重知其所以然。也正因为如此，此书既可做有关院校和各种培训班的教材，又适合广大公关从业人员、营销人员、管理者和公关爱好者社交时阅读参考。

本书由周裕新、张弘撰写。其中一、二、三、四、六、七、八、十二章由周裕新执笔，五、九、十、十一章由张弘执笔，并由周裕新负责全书统稿工作。

本书还特地选用了上海工艺美术品服务部和上海市第二轻工业学校“现代女性形象设计”班的部分照片，刊登在封面上，让您有机会领略他们的公关意识，使您从中感受到公关礼仪的气息。

作 者

一九九五年四月

(沪)新登字302号

责任编辑 范舰萍

封面设计 邹越非

公关礼仪学

周裕新 张 弘 著

上海社会科学院出版社出版

(上海淮海中路622弄7号)

新华书店上海发行所发行 江苏太仓印刷厂印刷

开本 850 × 1168 1/32 印张8.5 插页2 字数206000

1995年7月第1版 1995年7月第1次印刷

印数 1—5000

ISBN 7-80618-097-4/F·324

定价: 10元

目 录

前 言

第一编 总 论

第一章 概述	(3)
第一节 公关礼仪学的科学含义和研究领域	(3)
一、礼、礼貌、礼节	(3)
二、礼仪与封建礼教	(5)
三、公关礼仪学的基本概念	(7)
四、公关礼仪学的研究领域	(9)
第二节 公关礼仪学研究的意义和方法	(12)
一、公关礼仪学研究的意义	(12)
二、公关礼仪学研究的方法	(16)
第二章 礼仪的由来和优良传统	(19)
第一节 礼与礼仪的历史发展	(19)
一、礼与礼仪形成和发展的历史背景	(19)
二、古代礼仪的完善	(23)
第二节 继承和发扬古代礼仪的优良传统	(26)
一、古代礼仪优良传统的涵义和特征	(26)
二、古代礼仪优良传统的基本内容	(29)
三、继承和发扬讲究文明礼貌的优良传统	(34)
第三章 公关礼仪学的理论基础	(40)
第一节 公关礼仪学是一门综合性应用学科	(40)
一、公关礼仪学的学科特点	(40)
二、公关礼仪学借鉴相关学科的理论依据	(43)

三、公关礼仪学借鉴相关学科的基本原则.....	(46)
第二节 公关礼仪学与公共关系学	(48)
一、无处不在的关系.....	(48)
二、礼仪与公共关系.....	(50)
第三节 公关礼仪学与其他相关学科	(53)
一、借鉴伦理学的主要内容.....	(53)
二、运用传播学的基础知识.....	(54)
三、吸收其他相关学科的研究成果.....	(56)

第二编 公关社交

第四章 公关社交概述.....	(61)
第一节 社交的基本原理	(61)
一、社会交往的类型和手段.....	(62)
二、社交的功能.....	(64)
三、社交的空间.....	(66)
四、社交的时间.....	(71)
第二节 社交与传播	(74)
一、传播及其分类.....	(74)
二、传播的特点与干扰.....	(76)
三、社交中的有效传播.....	(78)
第三节 公共关系中的社交	(81)
一、公关社交的特征.....	(82)
二、公关社交的功能.....	(84)
三、公关社交必须注意的事项.....	(87)
第五章 公关社交中的人际关系	(90)
第一节 现代人际关系概述	(90)
一、人际关系的概念.....	(90)
二、人际关系的形成和发展.....	(91)
三、人际关系的影响因素.....	(93)
第二节 人际关系在公关社交中的运用	(98)

一、人际关系对公共关系的影响.....	(98)
二、建立和谐有效的人际关系.....	(100)
三、公关社交中建立良好人际关系的艺术.....	(102)
第六章 公关社交语言艺术	(106)
第一节 社交语言艺术概述	(106)
一、语言的性质及其主要表现形式.....	(106)
二、语言艺术的功能.....	(110)
三、语言艺术的基本特征.....	(113)
第二节 公关社交中的语言艺术.....	(115)
一、公关社交语言艺术的基本原则.....	(116)
二、公关社交语言艺术的具体运用.....	(118)
三、良好公关社交语言艺术的提高.....	(123)
第七章 公关社交态势语	(125)
第一节 态势语及其在社交中的作用	(125)
一、态势语的一般特征.....	(126)
二、态势语在社交中的作用.....	(128)
第二节 态势语的主要表现形式.....	(131)
一、表情语.....	(131)
二、动作语.....	(134)
三、体姿语.....	(137)
第三节 态势语的运用原则和注意事项	(138)
一、态势语的运用原则.....	(139)
二、态势语运用的注意事项.....	(142)
第八章 公关社交心理.....	(145)
第一节 公关社交心理说	(145)
一、关于相互吸引的理论.....	(145)
二、关于寻求一致的理论.....	(149)
三、关于心理定势的理论.....	(150)
四、关于个性相吸的理论.....	(152)
第二节 公关社交中的几种心理效应	(155)

一、首次印象效应.....	(155)
二、自己人效应.....	(156)
三、角色换位效应.....	(157)
四、登门槛效应.....	(158)
五、保龄球效应.....	(159)
六、情感效应.....	(160)
第三节 成功公关社交的心理素质.....	(161)
一、公关人员社交必备的心理素质.....	(162)
二、公关人员社交心理素质的提高.....	(165)

第三编 礼仪应用

第九章 公众关系中的基本礼仪.....	(171)
第一节 公众基本礼仪的实施原则.....	(171)
一、尊重人格、相互平等原则.....	(171)
二、宽宏大量、坚持相容原则.....	(172)
三、真诚相待、树立信誉原则.....	(173)
四、信息交流、实行互惠原则.....	(174)
第二节 基本礼仪.....	(175)
一、公关社交中的见面礼仪.....	(176)
二、公关社交中的基本礼仪.....	(179)
第十章 经营活动中的主要礼仪.....	(193)
第一节 接待服务礼仪.....	(193)
一、商业待客.....	(193)
二、宾馆服务.....	(196)
三、旅游接待与导游.....	(198)
四、其他接待服务礼仪.....	(200)
第二节 专题活动礼仪.....	(203)
一、业务洽谈.....	(204)
二、社交宴请.....	(207)
三、庆祝典礼.....	(211)

四、新闻发布会.....	(212)
五、签字仪式.....	(214)
第十一章 对外交往中的公关礼仪.....	(216)
第一节 涉外交往中的主要礼仪	(216)
一、外事接待.....	(216)
二、商务交际.....	(222)
第二节 涉外公关礼仪的基本原则和要求	(228)
一、涉外公关礼仪的基本原则.....	(228)
二、涉外公关礼仪的具体要求.....	(231)
第十二章 公关社交中的礼仪类文书.....	(239)
第一节 礼仪类文书的概述	(239)
一、礼仪类文书的由来和发展.....	(239)
二、公关礼仪类文书写作的基本要求.....	(243)
第二节 常规公关礼仪类文书	(246)
一、公文礼仪类文书.....	(246)
二、日常礼仪类文书.....	(250)
三、涉外礼仪类文书.....	(257)
后记	(261)

第一编 总 论

第一章 概 述

公关礼仪学是公共关系学中新兴的分支学科，也是一门应用性很强的边缘学科。它有完整的理论范畴、原则和概念体系，又需要公共关系从业人员在人际交往、经营活动和对外关系中，以公关礼仪的要求作为自己的行为规范和工作依据。

因此，正确理解公关礼仪学的科学含义，掌握这门学科的特点、作用、研究对象和方法，以及了解、学习、研究公关礼仪学的现实意义，必将有助于我们更好地运用这门学科的理论知识，灵活地应用于丰富多采的公关礼仪活动之中。

第一节 公关礼仪学的科学含义和研究领域

一、礼、礼貌、礼节

公关礼仪学与礼、礼貌、礼节有着密切的关系，要真正理解公关礼仪学的含义，就必须对它们有个基本的探索。

（一）礼

礼的含义比较丰富，其跨度和差异也比较大。据考证，甲骨文中就有“礼”字。甲骨文中的豊，就是现在的“礼”字。豊是什么？即珌、凵、豆之合。珌据说是一条一条的玉石；凵就是盛玉石的盆子。把一条一条的玉石放在盆子里，即成曲的样子，也就是盛了玉石的盆子的样子。豆就是放盆子的架子。盛了玉石的盆子放在架子上，即成豊；拿这样的东西去供神，就是礼。从这里可以看出，礼的最初的含义就是供神的仪式。以后，逐步引伸

为表示敬意的通称。它既可指为表示敬意或隆重而举行的仪式，也可泛指为社会交往中的礼貌，还可特指为奴隶社会或封建社会中贵族等级制的社会规范和道德规范。如朱熹对《论语·为政》中“齐之以礼”加注时，就认为：“礼，谓制度品节也。”当然，礼仅仅是社会成员自觉自愿受其制约的行为规范的一部分，并非社会强加给人的外在的规章制度，更不能与一定历史条件下形成的政治、经济、文化等各方面的体系相提并论。随着历史的发展，礼的内涵已经有了延伸和发展，在很多场合，它已成了“礼貌”、“礼节”、“礼仪”的代名词，这是我们研究这门学科所必须明确的。

（二）礼貌

文明社会的礼貌，其原始含义大多属于如何与他人互相交往，以及如何与他人共同运用和处理空间。从历史上看，无论东、西方对待第二关系的礼貌，都与“格斗”或“战争”有关，只是后来社会发展了，受文化的影响，懂得必须在大多数场合采取约束自己的态度，从而形成了现代社会常见的礼貌。例如握手礼，它与中国人的拱手、作揖同样表示自己手上没有武器，让对方感觉到自己没有恶意。

在今天，礼貌主要是指在人际与社交过程中相互表示敬意、友善、得体的气度与风范。礼貌的外部表现主要有两个方面，即语言文明和行为文明。它要求人们在待人接物时要使用文明语言，不讲脏话、粗话，说话和气，言谈得体；还要求人们注意使自己的仪表大方，行为合乎规范并遵守一般礼节。

人际交往讲究礼貌是中华民族优良传统。现在，文明礼貌更是社会主义精神文明建设的重要内容。少数人认为礼貌是“生活小事，不必大做文章”，显然是错误的。因为礼貌问题看起来是生活小事，但从这种“小事”上，往往可以反映出一个人道德水准的高低，窥见他内心世界的美丑。例如，一个对父母恶声恶

语，对师长不尊敬，对别人粗暴、蛮横成性的人，可以断定，他的内心世界不会太美，也绝不会是个道德高尚的人。

至于有些人把文明礼貌与客套划上等号而引起的种种误解，更需要澄清。其实，礼貌是谦虚恭敬的表现，其核心是对他人的关心和尊重；而客套则显得矫揉造作，故作姿态，表里相悖。两者是有原则区别的。在提高全民族的思想道德和科学文化素质的今天，要讲文明礼貌，不要虚伪客套。

（三）礼节

礼节是人们在交往过程中相互表现出来的行为规则和各种惯用形式，如鞠躬、握手、拥抱、献花等。在日常生活中，特别是在社交场合中，它不仅是对别人表示尊敬、祝颂、问候、致意、慰问、哀悼的一种形式，而且是组织形象、员工精神状态和公关人员工作水平的集中体现。

礼节是礼貌在语言、行为、仪态等方面的外在体现。对于一个组织来说，礼节是整体风貌的具体化、形象化；对于个人来说，则是其心灵美的外化。

作为一个公关从业人员，除了必须具备适度修饰的仪表仪容、端庄得体的举止等气度、气质以外，还必然在具体的甚至是细微末节的举止行为上得到反映。当然，我们也反对繁文缛节，但是适度的礼节还是必须坚持的，绝不会是多余、无意义的。例如尊老爱幼；对顾客笑脸相迎，热情服务；对别人的帮助及时道谢等等。

二、礼仪与封建礼教

什么是礼仪？礼仪通常是指在较大或较隆重的场合，为表示重视、尊重、敬意等所举行的合乎社交规范和道德规范的礼节和仪式。它是社会交往中，在礼遇规格、礼宾次序等方面应遵循的礼貌、礼节的要求。

虽说礼仪通常是在“较大或较隆重的场合”中的仪式，但由

于它和礼貌、礼节的相互关系，再说“较大或较隆重”也是相对而言的。所以，礼仪实际上是指人们与他人交往中的礼节、方式以及实施交往行为时表现在语言、仪容、仪态、风度等方面的规范。它与每个社会组织以及其中从事平凡工作的人员息息相关。

那么，什么是礼教呢？礼教通常指封建礼教，它和礼仪虽说仅一字之差，却有着本质的不同。我们在科学地理解公关礼仪学之前，有必要弄清两者的区别。礼教，是历史上封建统治阶级为巩固其等级制度和宗法关系而制定的礼法条规和道德标准。早在春秋时期，统治阶级为了巩固其统治地位，就提出“非礼勿视、非礼勿听、非礼勿言、非礼勿动”的行为准则。到了西汉，封建统治阶级根据本阶级利益的需要，又抛出了一整套以“三纲五常”为中心的封建伦理道德。以后，历代统治阶级又根据封建宗法制度的需要，对“封建法典”不断改造、发展，逐步形成为封建礼教，成为统治阶级政权的重要支柱。

封建礼教对于劳动人民来说，是麻痹精神的“鸦片烟”，是套在脖子上的精神枷锁。正如毛泽东同志指出的：“政权、族权、神权、夫权，代表了全部封建宗法的思想和制度，是束缚中国人民特别是农民的四条极大的绳索。”例如董仲舒提出的“三纲五常”，就是封建礼教的几条缰绳。“三纲”是“君为臣纲，父为子纲，夫为妻纲”，意思是说，臣要绝对服从君，子要绝对服从父，妻要绝对服从夫，任何时候都不能违背。“五常”是五条所谓永远不变的封建道德信条，即“仁、义、礼、智、信”。

封建礼教是反动的、虚伪的，它的提倡者不少是寡廉鲜耻的伪君子。他们狂热地鼓吹礼教，自己干的却是另一套。所以，一部旧礼教，也是一部中国封建社会劳动人民的血泪史。

显而易见，封建礼教和礼仪虽然在历史上有着必然的联系，而且看上去又是同属一定的道德规范，但两者的内涵和表现形式是截然不同的。我们今天所说的礼仪，是文明行为的重要内容之

一，是保持人与人之间正常关系的一种行为规范和重要准则。它也和礼貌一样，是数百年来人们就知道的，数千年来在一切处世格言上反复谈到的起码的公共生活准则。而礼教则不然，它是适应封建社会等级森严的政治制度的需要，是维护其统治的重要手段。所以，鲁迅先生悲愤地写道：“我翻开历史一查，这历史没有年代，歪歪斜斜的每页上都写着‘仁义道德’几个字。我横竖睡不着，仔细看了半夜，才从字缝里看出字来，满本都写着两个字是‘吃人’！”“吃人”，正是鲁迅对封建礼教反动本质的最透彻、最无情的揭露。

三、公关礼仪学的基本概念

任何学科的研究，首先必须建立和确定该学科的基本概念，这是学科研究的前提和基础。下面简述公关礼仪学的基本概念。

（一）公共关系的含义

公共关系一词，最早出现在1807年出版的《韦氏新九版大学词典》上。其英文为Public Relations，简称为PR。

目前，国外有许多公共关系的定义和解释，但我们认为，对公共关系的科学理解，应该从静态和动态，广义和狭义两方面去分析。

从静态角度讲，公共关系就是指一种状态。这种公共关系状态能反映出社会或公众对某个组织、企业或个人的联系与支持的程度。公共关系动态的含义，是指一种为追求公共关系意识状态而进行的活动。这种公共关系的活动又可以分为日常性的活动和专业性的活动。动静两种公共关系状态既有区别，又有联系。动态的公共关系的效果直接影响静态公共关系的状况，在动静公共关系的矛盾中，动态的公共关系一般处于主动地位。

因此，公共关系的含义可分为广义和狭义两种。广义的公共关系包括动静两种关系，同时它还可以分为自觉的和盲目的两种状态。通常意义上的公共关系是一种狭义的公共关系，是指自觉

的动态公共关系，一般以PR来表示。

至此，我们就不难对公共关系的定义作出结论了：所谓公共关系，是指社会组织运用传播手段使自己与公众相互了解、相互适应的一种管理职能和采取的行为规范。

这个最基本的概念，构成了这门学科的主要核心理论，所以我们需要对它的构成要素作进一步的阐述。概言之：

第一，公共关系是社会组织与公众之间的关系，其主体是社会组织，客体是公众。

第二，实现主体和客体之间联系的纽带是传播活动，这种传播活动具有一定的行为规范，以保证其正常而有效地开展。

第三，主体和客体是通过信息的双向交流建立关系的，因而是信息的交流关系。

第四，公共关系是有明确的目的性的，即使社会组织与公众相互了解、相互合作，以利社会组织优化内外环境，塑造良好的社会形象，并与公众获得共同利益。

（二）公关礼仪学的科学理解

公关礼仪学的含义是什么？我们在明确了公共关系和礼仪的基本概念之后，公关礼仪学这一概念也就比较清楚了。它既不是公共关系的全部，也不是礼仪的全部，而是两者的交叉和汇合。可见，公关礼仪学就是研究社会组织在与公众的交往过程中，所应该具有的合乎社交规范和道德规范的礼节、礼貌、礼宾及其规律的学科。

概念的内涵是概念所反映对象的一般的、本质的特征；概念的外延是概念反映的这一事物或那一类事物的总和。我们通过分析公关礼仪学这一概念的基本内涵和外延，就不难看出它有以下一些构成要素：

第一，同公共关系一样，公关礼仪是以社会组织与公众的相互交往为主要特征，而不是包含所有的人际交往。即是人际的、

社会的相互交往，也是代表着一定的社会组织以及组织面对的各类公众的。

第二，公关活动中的礼仪是一种有特定目标的自觉活动，即“为了追求良好的意识状态”而积极主动地使社会组织与公众相互了解，相互合作，而不是消极被动的盲目活动。

第三，公关礼仪的基本要点是在与公众的相互交往中，一切礼节和仪式必须“合乎社交规范和道德规范”，而不是那些烦琐的、毫无意义的礼仪。

第四，公关礼仪与礼貌、礼节、礼宾有着密切的关系，是“三礼”的高度集中与体现。它离不开“三礼”，又是“三礼”在公关活动中的具体运用。

以上这些构成要素，我们将在以后的章节中作进一步的阐述。

四、公关礼仪学的研究领域

公关礼仪学的研究领域同其它应用科学一样，也是由历史、理论和应用三大部分组成。无论是公关礼仪学的研究人员，还是具体去实施公关活动中的礼仪，都必须了解公关礼仪学的三大组成部分。

（一）传统历史的研究

公关礼仪学研究历史传统的目的，主要是从中吸取优良传统的养分。因为，虽然公共关系学的学科史并不长，但作为核心的礼仪却是一个历史的范畴。它强调继承性和发展性的结合，强调在不同的民族，不同的时代以及不同的行为处境中，有着不同的内容和要求。尽管在阶级社会里，占统治地位的阶级总是会想方设法地把包括礼仪在内的社会公德纳入本阶级的道德体系中去，以维护他们的利益。然而，历史是人民创造的，对历史不能采取虚无主义。其中有着许多优良传统的道德观和行为规范，应当作为宝贵的文化遗产继承下来。不论情况发生了什么样的变化，它