

中等职业教育系列规划教材

根据国家教育部中等职业教育文秘专业教学大纲编写

Modern Etiquette

现代公关礼仪

徐东 唐斌◎编著



电子科技大学出版社

现代公关礼仪

徐 东 唐 斌 编著

电子科技大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代公关礼仪 /徐东, 唐斌编著. —成都: 电子科技大学出版社, 2005.6

ISBN 7-81094-843-1

I. 现… II. ①徐… ②唐… III. 公共关系学—礼仪 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 063244 号

内 容 提 要

本书是从社会职业的视野阐释现代公关礼仪的宗旨和实质, 揭示现代人际交往的基本准则和社会组织在“内聚人心, 外塑形象”中的沟通行为规范, 介绍了职业公关礼仪的基本技巧, 为我们全面、系统地学习和掌握职业公关礼仪创造条件, 有助于我们更好地在各个职业岗位上履行好职责, 圆满地完成工作任务。

全书分为四章。第一章着重阐述了职业公关礼仪的产生、发展、特征及其意义; 第二章提出了通常的社交礼仪规范; 第三章则从不同的职业出发, 强调我们应遵循的职业公关礼仪准则; 第四章特别突出职业公关礼仪素质的培养。为了便于学习和掌握职业公关礼仪知识, 本书在各章都安排有思考与练习题目, 同时, 在讲述公关礼仪技巧之后, 还专门设计有实训练习题。此外, 为拓展我们的知识面, 本书附有大量的公关礼仪常识。

本书可作为各中等职业学校、高等职业学校(三年中专+二年大专)、成人高校以及民办高校相关专业的通用教材, 也可作为有关专业人员如机关、企事业单位人员的岗位培训教材, 或作为有关社会读者的自学读物。

现代公关礼仪

徐 东 唐 斌 编著

出 版: 电子科技大学出版社 (成都建设北路二段四号 邮编: 610054)

责任编辑: 徐守铭

发 行: 新华书店经销

印 刷: 成都市墨池教育印刷总厂

开 本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 8.25 字数: 200 千字

版 次: 2005 年 6 月第一版

印 次: 2005 年 6 月第一次印刷

书 号: ISBN 7-81094-843-1/G·195

印 数: 1—5000 册

定 价: 12.00 元

■ 版权所有 侵权必究 敬告读者 勿购盗版 ■ 本书如有缺页、破损、装订错误, 请寄回印刷厂调换。

前 言

美国著名学者戴尔·卡耐基说：“一个人的经济成功，约有 15%是由于他的技术知识，约有 85%是由于他的人际能力——即他的人格和领导人的能力。”

卡耐基阐释了一个不争的事实：人是社会的人，是生活在人群中的人。他的人格魅力、领导才能只能在人与人的交往、人与人的沟通过程中展示，离开人、人群，他什么都不是。所以，一个人的成功，有约 85%的因素是他得到了其他人的帮助、支持，仅仅有 15%的因素是靠他自己的技术知识。在现实生活中，我们往往看到，有些人除了人缘好，好像在各方面都没有自己强，却常常比自己做事更容易成功。正如古训，得道者多助，得人心者得天下。人缘好，就是人际关系好，公关能力强。所以，良好的人际往来是我们个人或社会组织获取成功，赢得社会好评的一个重要条件。

建立良好的人际关系，提高自身的公关能力，关键是我们要自觉地遵循人际交往的基本规范，即礼仪或公关礼仪。礼是我们的一颗崇敬的心，是所有人际交往准则的核心和灵魂。“捧着一颗心来，不带半根草去”是著名教育家陶行知先生的名言。它是陶行知先生终生践行的做人做事原则，更是陶先生对他人、对自己职业的最崇敬的心。如果我们也怀着崇敬的心去待人，便会有和谐的亲情、友情和爱情；如果以此做事，便会构建和谐的家庭、班级、校园、单位、机关以及其他的社会组织。家事、国事、天下事，事事和谐，才会有整个社会的和谐。建设社会主义和谐社会需要我们遵循各种各样的礼仪。

本书从社会职业的角度探寻，在现代社会中我们如何与人沟通，建立良好的人际关系，并实现社会组织的“内聚人心，外塑形象”。本书以丰富的知识和真实生动的案例，为我们揭示了现代职业公关礼仪的真谛和行为技巧；为我们正在各个职业打拼和即将投身各个职业的朋友提供一个可资借鉴的材料，对提高我们的人际交往能力和职业公关素质具有现实的积极意义。

本书由徐东撰写第一章、第四章；唐斌撰写第二章、第三章。罗晶、叶佳承担了部分资料整理工作。全书最后由徐东和唐斌负责统稿、定稿。

本书在编写过程中，参阅了国内有关著述，并得到电子科技大学出版社的大力支持，在此一并致谢！

书中遗漏疏误之处，敬请读者指正。

编 者

2005 年 6 月

目 录

第一章 现代职业公关礼仪的概述.....	1
第一节 现代公关礼仪的由来和意义.....	1
一、礼仪的概述.....	1
二、现代职业公关礼仪的兴起.....	4
三、职业公关礼仪的意义.....	8
第二节 现代职业公关礼仪的基本原则.....	9
一、平等守信的原则.....	9
二、准时守时的原则.....	10
三、尊重他人的原则.....	10
四、入乡随俗原则.....	10
思考与练习.....	11
第二章 常见的职业公关礼仪.....	12
第一节 见面礼仪.....	12
一、见面的称呼礼仪.....	12
二、相互介绍的正确方法.....	15
三、握手礼仪.....	17
四、问候礼仪.....	19
五、一般社交场合的交谈礼仪.....	21
第二节 名片的正确使用.....	27
一、如何保管好自己的名片.....	27
二、掌握递送名片的方法和一些注意事项.....	27
三、掌握接收名片的方法和一些注意事项.....	28
四、索要名片的方法和一些注意事项.....	28
第三节 现代通信礼仪.....	29
一、接打电话礼仪.....	29
二、收发传真、电子邮件礼仪.....	31
第四节 现代职业公关文书礼仪.....	34
一、商务文件的常用种类.....	34

二、文件的特点	39
三、文件的要求	39
四、语言特点	40
五、职业书信	42
思考与练习	45
第三章 特殊的职业公关礼仪	46
第一节 公务人员的公关礼仪	46
一、公务人员的思想道德礼仪规范	46
二、公务人员的服饰礼仪规范	49
三、公务人员的语言礼仪规范	50
四、公务人员公关礼仪的分类	52
五、公务人员的社交礼仪规范	53
六、公务人员在一些特定的场合下应遵守的常规礼仪	59
第二节 企业员工公关礼仪	59
一、企业员工的仪表仪容注意事项	60
二、企业员工举止仪态的礼仪	61
三、企业员工言谈的礼仪	61
第三节 办公室文员公关礼仪	64
一、办公室文员的礼仪	64
二、办公室文员的社交公关礼仪原则	66
三、办公室文员的礼仪忌讳	67
第四节 公关营销人员的礼仪	69
一、公关营销人员一般的仪表礼仪	69
二、职业公关人员的坐、立、行要求	71
三、其他礼仪要求	72
第五节 会议人员公关礼仪	75
一、会务性工作	76
二、主持会议的注意事项	77
三、参加会议的注意事项	77
四、有关座次的问题	78
五、新闻发布会礼仪	78
第六节 宴请礼仪	82
一、举行宴会的请柬和目的	82
二、宴请的准备礼仪	82
三、宴会进行时的礼仪	84

第七节 婚丧寿庆礼仪.....	85
一、婚庆礼仪.....	85
二、寿庆礼仪.....	87
三、丧葬礼仪.....	87
第八节 社交舞会礼仪.....	91
一、舞会的组织与筹备.....	92
二、舞会前的准备工作.....	92
三、社交舞会的现场礼仪.....	92
第九节 求职应聘礼仪.....	95
一、不同的工作要有不同的职业装束.....	96
二、求职应聘前的准备.....	96
三、面试礼仪.....	97
四、面试后的礼仪.....	99
思考与练习.....	100
第四章 现代职业公关礼仪修养.....	101
第一节 职业公关礼仪修养的养成.....	101
一、职业道德与职业公关礼仪.....	101
二、思想文化素质与职业公关礼仪.....	102
第二节 职业公关礼仪修养的途径.....	103
一、加强思想道德修养,陶冶美好情操.....	103
二、加强科学文化知识的学习,树立文明礼仪的意识.....	104
三、加强艺术欣赏能力,提高文明礼仪的内涵.....	105
四、加强礼仪的训练,养成良好的礼仪习惯.....	105
思考与练习.....	106
附 录.....	107
附录一 涉外礼仪小常识.....	107
附录二 馈赠礼物的礼仪小常识.....	115
附录三 公关礼仪行天下——中国名城名乡.....	122
参考文献.....	124

第一章 现代职业公关礼仪的概述

人类区别于动物的一个最显著的特征是人的社会性。马克思说“就人的本质而言，人是一切社会关系的总和”。因此，人类为实现自己需要的满足，为获得更大的自由，不仅受到自然规范的约束，而且也必须自觉地接受一定的社会规范的约束。在这些社会规范中，礼仪规范是很重要的一个方面。礼仪是人类在从动物到人的转变过程中，在逐步脱离兽性而趋向人性的过程中慢慢形成人的文明与教养的表现，是人类文明进步的重要标志。

从 20 世纪初开始，伴随着现代公共关系的诞生，公共关系活动普遍展开，并走向成熟。人们从各自的职业出发，考察、研究如何加强与他人的沟通，怎样建立良好的行为规范，现代职业公关礼仪逐渐形成。职业公关礼仪成为直接塑造公关人员形象，间接塑造其社会组织形象的基本条件：成为公关人员获得自尊、自信，其社会组织获得理解、支持的重要手段；在其社会组织“内聚人心，外塑形象”中，发挥着其他公共形式不可替代的作用。

第一节 现代公关礼仪的由来和意义

一、礼仪的概述

礼仪是在人类社会交往活动中产生并发展起来的。人类的社会交往活动主要包括人际交往、社会组织之间的交往、社会组织与一般群众之间的交往。任何一种形式的社会交往都会有它自身的特有的秩序，但是，无论任何形式的有序交往，都离不开交往双方或多方的彼此认同，互相尊重。人敬我一尺，我敬人一丈。在长期的往来中，交往的人们逐渐约定俗成，形成大家共同认可的统一的行为规范，这就是礼仪。

作为现代职业公关人员，研究礼仪的产生，礼仪的发展，礼仪的涵义，礼仪的特点，可以更好地运用礼仪，遵循礼仪的要求，开展公关活动，更加圆满地做好自己的本职工作。

（一）礼仪的产生

礼仪是人们交往中重要的行为规范，它不是随意凭空臆造的，也不是可有可无的。了解礼仪的产生，有助于我们更好地把握礼仪的涵义，更好地认识礼仪的本质，在职业公关活动中，自觉地按照礼仪规范的要求进行工作。



早在殷商的甲骨文中，我国就已经产生了专门的“礼”字。它被写作“禮”。左边

是“示”，好像一个正毕恭毕敬站立着的人，引申为神；而另一边则好像用器具托着的两串玉或贝。这个象形会意字的意思是，人们用精美的器具盛着珍贵的祭品，奉献给神。东汉的许慎在《说文解字》中也解释：“禮，履也，所以事神致福也”；而“履，足所依也”，即是脚踏的地方。所以，礼的意思就是祭祀的人站在神坛上，向神祈求幸福。这是一种有着严格程序的神圣的行为规范。可见，礼仪的产生与宗教祭祀密切相关。

在西方，礼仪一词最早见于法语中的“*Etiquette*”，意思是法庭上的通行证。无论过去还是现在，法庭都是行使国家权力的地方，都是很庄重严肃的。为了维护司法的尊严和权威，法庭有一套专门的司法审理程序，包括维护法庭正常秩序的纪律。古代法国的法庭就把人们在法庭上应该遵守的纪律，印在或写在一张长方形的“通行证”上，并将通行证发给进入法庭的每一个人，提醒他们自觉遵守法庭的规矩，不要违反法庭的纪律。

由于人们在社会交往中也必须遵守一定的规矩，按照一定的准则行事。只有这样，人类才能区别于别的动物，显示人类的文明进化，才能保证整个社会得以正常地发展。所以，当法语“通行证”一词进入英文后，就有了“礼仪”的含义，成为“人际交往的通行证”。

此外，礼仪的产生也是一个自然而然的过程。自从有了人，就产生了人类社会。极其低下的社会生产力水平决定了人与人之间必须互相帮助，互相扶持，才能谋求共同的生存与发展，谁也离不开谁，否则，人类将面临灭绝的危险。在这种长期的相互依赖中，人与人之间的交往逐渐产生了一些彼此认同的行为习惯。天长日久，这些行为习惯就成为大家共同遵循的行为规范或准则。《管子·枢言》中说：“法出于礼，礼出于俗。”意思是法律制度是从礼仪中产生的，礼仪则是从民俗中产生。《慎子·佚文》中也说：“礼从俗。”可见，礼仪是从民风、民俗中逐渐演变而来，是人们在交往中约定俗成的行为规范。

（二）礼仪的发展

我国是一个文明古国，素有“礼仪之邦”的美称。礼仪在我国的历史源远流长。早在尧舜禹时期，我国就已经出现原始的政治礼仪、婚姻礼仪等。这是礼仪的雏形阶段。

到夏商周三代，礼仪慢慢被国家制度化，并形成一系列专门的礼仪规范。相传，周初的政治家周公在整个执政期间对各种典章制度和文化教育做了大量有建树的工作，成为礼法和典章制度的重要奠基人。根据周代后期形成的《周礼》记载，当时中央有专门掌管宗教和文化的礼官——春官宗伯，还有负责礼宾事务的秋官司寇。《周礼》与后来的《仪礼》、《礼记》合称“三礼”，成为我国最早的礼书。

春秋战国时期，百家争鸣，孔子、荀子等思想家的礼仪思想，构成了中国传统文化的基本精神，奠定了中国古代礼仪文化的基础。孔子曾经教育自己的儿子，“不学礼，无以立”。一个人要想自立，必须先要有礼的修养。同时，国家也要用礼来治理。《论语·为政》中说，国家用行政命令来驱使老百姓，用刑律来约束老百姓，老百姓只是暂时避免过错，但却没有廉耻之心。如果用道德来引导人们，用礼仪来规范人们，大家不但懂得廉耻，而且人心归复。后来，荀子也说：“人无礼不生，事无礼不成，国无礼不宁”（《大略》）。荀子把人生的命运，事情的成败，国家的安危，都联系到是否遵

行礼。礼不仅成为做人的标志、自律的规范、交往的准则，而且还是社会的次序、政治制度、法律典章的重要内容。足见，礼在人们生活中的重要作用。

秦汉以来，西汉武帝“罢黜百家，独尊儒术”，在漫长的封建社会，儒家的礼治渐渐渗透到封建政体、社会等级制度和道德学说中，并与它们紧密结合在一起，进入到社会生活的各个方面。从天子的封禅之礼，到庶民的师生之礼、朋友之礼，形成一个庞大的层次分明的礼的网络。尊神抑人，尊君抑臣，尊夫抑妇，尊父抑子。它要求每个人各归其位，各安其分。中国封建礼制成为妨碍个性的自由发展，阻挠平等交往，窒息思想自由的精神枷锁。

我国的现代礼仪，主要是在辛亥革命后逐渐形成的。辛亥革命不仅仅赶走了一个皇帝，也结束了中国上千年的帝制，掀起对封建礼教的强烈冲击，尤其是新文化运动和“五·四”运动以后，许多封建的礼教被取消，如用脱帽鞠躬礼或鞠躬礼取代封建的跪拜礼。同时，学习吸取世界各民族的礼仪长处，为我所用，如握手礼被广泛使用。

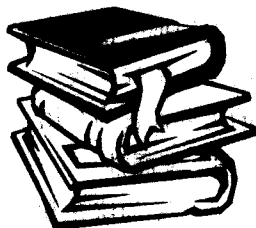
新中国的成立，标志着我国人民开始进入一个新的文明时代。在马克思主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想的指导下，新型的人际关系、社会关系的确定，更标志着我国礼仪进入了一个新的历史时期。随着社会主义生产力的发展和人民生活水平的提高，人与人之间逐步建立起平等互助的和睦关系。在建设社会主义和谐社会的过程中，礼仪的传统美德必然得到更大的发展。

改革开放把我国推向整个世界，同时，也把世界各国、各地、各民族的优秀成果带到中国。礼仪交流成为文化交流的重要内容之一。20世纪80年代，我国逐步恢复礼炮、国家护卫队等礼仪形式。20世纪90年代在天安门广场举行的升旗仪式，成为我国人民心目中最庄严的礼仪活动。现在，各种新颖的礼仪形式层出不穷，生动地体现了礼仪文化的生命力和革新精神。

（三）礼仪的涵义

礼是人们发自内心的一种崇敬的感情，具体表现为礼貌和礼节。在古代，礼特别是指奴隶社会或封建社会等级森严的社会规范和道德规范。今天，礼既可以指为表示敬意而隆重举行的仪式，也可以指社会交往中的礼貌和礼节。

礼貌是一个人在人际交往中表现出来的言语温和，动作谦逊，态度诚恳崇敬。礼貌是一个人在待人接物时的外在表现。它通过表情、姿态、言谈等来表示对他人的尊重。它又可以分为礼貌语言和礼貌行动。礼貌语言是一种有声音的行动，如使用“您好”、“早上好”、“晚安”等问候语，“欢迎光临”、“谢谢惠顾”等谦让语。礼貌行动是一种无声音的语言，如微笑、点头、鞠躬、握手、拥抱等。



礼节是一个人在人际交往中表达自己崇敬、祝福等情感的各种惯用的形式。礼节是礼貌的具体表现，如我国古代的叩首、拱手，东南亚各国的双手合十，欧美国家的拥抱、亲吻等。

礼貌是礼节的基础，礼节是礼貌的重要载体。懂礼貌而不知礼节，容易失礼；通晓

礼节而不明白礼貌,更加容易无礼。礼貌与礼节是相辅相成,礼是礼貌和礼节的统一体。

仪是一个人的外在形象,具体表现为仪表、仪态、仪容。同时,它也指一件事情的分寸、度量,具体表现为仪式。仪着重强调,无论是我们的外在形象,还是我们的行动,都要注意把握好一个原则,不要超出人们认可的范围,与人们习惯的标准相抵触。

仪表是指一个人的外在气质、风度和容貌,是人的外在形象的综合指标,如仪表堂堂;仪态则主要指一个人的外在姿态,如仪态端庄;仪容是指一个人的外在容貌,如仪容俊秀;仪式主要是指一种很重要的有固定程序的形式。

礼仪,就是人们在社会的具体交往中,为了互相尊重,在仪表、仪态、仪式、仪容、言谈举止等方面约定俗成的共同认可的规范和程序。礼仪存在于社会的一切交往活动中,它的基本形式受到物质水平、历史传统、文化心态、民族习俗等众多因素的影响。礼仪有三大基本要素:语言、行为表情、服饰器物。一般而言,任何重大典礼活动都需要同时具备这三种要素才能完成。

(四) 礼仪的特点

1. 共同性

礼仪是一定社会里,处于一定关系中的人们共同认可的行为规范,大家都要共同遵守,每个人都要依礼办事,它与胡作非为,为所欲为是不相容的。

2. 互动性

礼仪是一种情感的互动过程,礼尚往来是最基本的原则之一。做出礼的人和接受礼的人,他们在交往中是尊重互换,情感互动。

3. 程序性

任何礼仪都有一定的“套路”,有独特的规矩。礼仪不是杂乱无章的行为堆积。

4. 差异性

由于地域的不同,民族的不同,文化背景的差异,礼仪除了人们共同追求、遵循的基本行为规范和准则外,各个地方、各个民族还存在带有明显地域特征的礼仪文化,表现出礼仪形式上的多样性和差异性。

5. 继承性

人们把交往中约定俗成的行为,以礼仪规范的方式固定下来,并代代相传。对于沿袭而来的礼仪,我们要采取科学的态度,去其糟粕,取其精华。同时,根据现实社会发展的需要,古为今用,洋为中用。

6. 发展性

礼仪是为维系和发展人际关系而产生的,它必须随着人际关系和其他各种社会关系的发展而发展。礼仪不是一成不变的。

二、现代职业公关礼仪的兴起

为了在激烈竞争的市场经济中处于更加有利的位置,现代企业、公司等社会组织在对内、对外的人际交往中采取一系列有目的、有组织的礼仪活动,这便是职业公关礼仪。

伴随着社会生产力的不断发展和进步,现代的各种社会组织使职业公关礼仪越来越规范化和专业化。研究各个职业的专门的礼仪规范,按照职业公关礼仪要求去做,成为一个现代社会组织事业成功的重要原因之一。

作为职业公关人员,了解公关礼仪的兴起与发展,掌握公关礼仪的深刻内涵,认识清楚公关礼仪的实质,对做好公关礼仪工作有积极的意义。

(一) 职业与职业的多样化

职业也称行业,是为了满足社会的现实需要和社会的发展需要,人们所承担的具有一定社会职责的专门业务。“职”就是职责、责任;“业”就是事业、业务,是具有独特属性的具体工作。职业是社会分工和劳动分工的产物,承担着一定社会分工赋予的特殊的社会职责。从事不同职业的人,扮演着不同的社会角色,只有能成功地扮演自己的职业角色,才是一个称职的从业人员。

人之初,为了生存,在与自然界抗争的过程中,人们从事着采集和渔猎活动,逐渐形成原始的农业。从刀耕火种到原始的锄耕,从狩猎到原始的畜牧,可以说,人类最初的产业是原始的农业,人们最初的职业是务农。随着生产工具的进步,尤其是制造陶器的技术被发明,专门从事精细器具生产的人出现。他们逐渐从原始的农业人群中分离出来,形成一个专门从事手工劳动的群体。于是,有了做工的职业。后来,生产力的发展使农业产品和手工业产品大量增加,原始社会出现相对剩余的产品。同时,农业产品和手工业产品分别属于不同职业的人们手中,而人们对生活的需求是多方面的。于是,农业和手工业有了交换各自劳动产品的需要。一些专门往来于农业与手工业之间,从事农产品与手工业产品进行交换的人产生了,人们又有了一个新的职业——经商。

随着社会生产力的进步,人类社会的文明程度不断提高,社会上的各种职业也越来越多,生产的社会化与人的社会化也越来越明显。到近现代,人类由蒸汽时代到电气化时代,再到核能时代,乃至当今的信息化时代,社会发展的速度越来越快,与此同时,新兴的职业不断涌现。新职业的兴起大大提高了生产与服务的社会化程度,同时,也进一步密切了人与人之间的相互联系和相互依赖的关系。今天,各种社会职业已经远远超过了“三百六十行”。

(二) 公关与公关礼仪

1. 什么是公共关系

在市场经济的大背景下,各个职业群体努力使自己能够在市场经济的大潮中始终立得起,站得住,并进而做大、做强,立于不败之地。首先,必须加强内部的沟通和交流,形成一个团结的整体。其次,揣摩大众的想法,追逐大众的喜好,吸引大众的眼球,满足大众的需求,赢得大众的支持,这是任何职业群体的梦想。要做到这点,职业群体必须关注大众的利益。

1882年,美国律师多尔曼·伊顿在耶鲁大学演讲时,第一次使用“Public Relations”,含义是“大众利益”。后来,中国香港人在20世纪50年代将这一词翻译为中文“公共关系”。于是,大家约定俗成,有了公共关系的概念。

公共关系就是一个社会组织为了得到与自己相关的内外公众，对它的理解、合作与支持，为了塑造该组织的形象，创造有利于自身发展的最好社会环境而努力采取的各种行为。

2. 什么是公关礼仪

社会组织为了达到有一个最佳发展的内部氛围和外部环境，它要采取一系列的行动，主要的具体措施包括：调查员工或公众对该组织的看法、意见；分析收集相关资料，得出结论；制订详细的工作计划，做出具体的应对策略；组织实施协调方案，传播该组织新的理念；对行动进行总结评估，及时采取调整措施，以达到最理想的效果，实现公关协调的目的。

现代公共关系需要广交朋友，广聚信息，需要处理和协调各方面的公共关系，减少社会摩擦，化解各种矛盾冲突，从而达到自己的目的，这就不能离开公关礼仪。

公关礼仪即公共关系礼仪，是社会组织的公共关系工作人员或其他人员在公共关系活动中，为了塑造个人和组织的良好形象而应当遵循的尊重他人，讲究礼节，注重仪态、仪表、仪容、仪式等的规范或程序。它是社会组织的风貌，员工的精神状态，公共关系工作人员素质水准的集中表现。

3. 公关礼仪的特殊性

公关礼仪与一般的人际交往礼仪存在差异。普通个人的言行举止，衣帽修饰，仅仅反映个人的文化品位，个人的修养状况。而公关人员的一言一行，一颦一笑中的礼貌礼节，仪容风貌，既是一种个体的形象，更是他所在社会的整体风貌的展现。假如你是一位公关人员，如果一位来访者对你的彬彬有礼留下深刻的印象，他可能会联想到你的社会组织的人员素质不错，从而感到你们整个组织的强有力的形象。相反，如果你的头发乱糟糟，或衣着随意，不拘小节，或行为无礼，他就可能会联想到你的社会组织的人员素质低下，怀疑你整个组织的形象和实力。20世纪90年代初，我国北方某省一位县长在一次南下的火车上结识了一位赴北方考察投资而未如愿的外商。两人谈吐投机，相见恨晚。外商深深为县长的一番宏论所倾倒，决定跟他途中下车，再次北上，讨论投资建一制药厂的可行性。通过初步考察了解，外商准备投资。在签订协议以前，外商提出参观一下即将被改造的该县原制药厂。就在进入厂房的一瞬间，县长一口浓痰“再也憋不住了”，“啪嗒”一声吐在了厂门口。这一举动引起外商的强烈恶心、反感。于是，他马上提出收回投资承诺。在归途上，外商给县长写了一封语重心长的信。信中说，你作为一县之长都这样没有修养，很难想像你的“部下”会是些什么样子？建药厂是为了治病救人，而不讲卫生，则可能造成“谋财害命”的结果。任何一个社会组织都不可忽视失礼对公众关系的消极影响，轻视失礼对该组织的损伤。

职业不同，公关礼仪就有差异。公关人员从各自的职业出发，以自己的职业公关礼仪出入各种正式的、半正式的社交场所后，就会如鱼得水，游刃有余。他们会更加受到欢迎和尊重，获得更多的理解和支持，他们所代表的职业群体的组织形象也会随之高大起来。所以，现代有成效的企业、公司的负责人，都十分注意培养自己员工的修养，尤其是培养员工的职业公关礼仪修养。

职业公关礼仪在企业、公司等社会组织“内求团结，外求发展”的过程中逐渐产生，

并成为独特的礼仪行为。

(三) 现代职业公关在中国的产生与发展

世界上最早的公关是源于中国。2500年前,战国时期游说当时各国,主张“连横”的苏秦,与主张“合纵”的张仪,就是十分卓越的公关专家。到了明代,甚至还有专门的公关行业,比欧洲至少早了两三百年。但是,公关的发展与完善以至成为专门的科学和职业,却是西方社会化大生产的产物。

1. 初识庐山真面目

公共关系一词是20世纪70年代末80年代初传入中国的。对大多数的中国人来说,认识公共关系是从电视连续剧《公关小姐》开始的。公关业给人的印象也就是:漂亮的公关小姐、灯红酒绿的豪华场所、迎来送往的人际周旋。当时,公关给人带来很大的误解:不是被人看得很简单、很庸俗,就是被搞得很神秘、很复杂。

1984年,美国公关业巨头伟达公司来北京开办合资公司时,当地的工商部门甚至不知道该如何为其登记注册,因为在当时的中国,没有人会把公共关系当成一种职业。1986年,美国博雅和中国新华社合作成立了新华社环球公司。

整个80年代,只有伟达和博雅两家美国公关公司在中国开展了有限的业务,而且它们都是采取合作的方式。

2. 飞速发展

1991年4月,中国国际公共关系协会成立,总部设在北京。该协会是具有社团法人地位的全国性涉外专业组织,在民政部注册,外交部主管。近十年来,协会聘请铁木尔·达瓦买提、黄华、袁宝华、汪道涵、柴泽民为名誉会长。现任会长是中国原驻美国大使李道豫。协会宗旨:让世界了解中国,让中国走向世界。

1992年起,美国爱德曼公司、奥美公司、福莱灵克公司、凯旋先驱公司、英国宣伟公司等相继进入中国市场,这些外资公司绝大部分名列全球公关业的前10位。此时,中国本土公关公司也越来越多。

到20世纪90年代末,公关公司得到了飞速的发展。1997年,北京、广州、上海等地的一些公关公司的年营业额已突破或接近千万元人民币,承接的外资客户及其项目数量亦有所增加,并显示出了较高的专业服务水准。与此同时,进入中国市场的外资公关公司的本地化益势也日益明显。随着香港回归,有些外资公关公司已将中国区总部从香港迁往北京,并在上海、广州、沈阳、成都、大连等地设立办事机构。

1998年,外资公关公司在中国有近10家。随着市场和客户需求的变化以及高级管理层人员的更替,不少公司开始进入管理和业务结构的调整期。主要表现为:本土化倾向加强,本地员工占公司雇员的比例高达90%以上;专业服务趋向细分,管理咨询业务比例加大。

1999年,外资公关公司增加到15家,北京的中资公司已发展到30多家,具有固定



的客户群和服务规模的中外公关公司数目近 50 家。中外公关公司年营业额接近 10 亿元人民币，多家中资公关公司的年营业额超过 3 000 万元人民币，中资公司营业额平均增幅 30%，是外资公司的一倍。竞争加速了外资公司的本土化和本土公司的国际化进程，同时也拓宽了公关行业的业务范围——从最初的媒介公关发展到政府公关、消费者公关、市场公关、整合营销齐头并进。

1999 年 5 月，中国的《国家职业分类大典》首次将公共关系人员列入其中，这标志着中国正式承认“公关员”这一职业。同年 12 月 29 日，在广州举行了中国首次公关员职业资格全国统一的鉴定考试。

3. 机遇与挑战

中国公关业从无到有，从小到大，取得了长足发展。中国加入 WTO 后，中国进一步与国际接轨，将会有更多的外资企业进入中国，中国的一批企业也将大举出击，寻求国际市场，同时合资企业也将大量出现。新经济和加入 WTO 将给中国公关业带来无限的商机。中国公关市场发展的新区域将从相对成熟的地区，渗透至更多的中西部省市。但是，这些也带来更激烈的竞争。据统计，1999 年底，世界排名前 20 位的公关公司，有近一半进入了中国市场。同时，网络经济的飞速发展，诞生了许多行业性的小型公关公司，它们对传统的综合性公关公司形成强有力的冲击。为此，在 2000 年 6 月 24～25 日，中国国际公共关系协会主办了“2000 年中国国际公共关系大会”，通过《新世纪中国公关业宣言》，明确提出推动中国公关业向职业化、专业化、规范化发展。

4. 职业公关与公关礼仪的关系

职业公关礼仪伴随着公关业的发展而不断规范化和专业化，形成相互推动的局面。一方面，公关礼仪为公关业树立良好的形象确定了规范，有利于公关业自身的发展。公关人员适度、恰当的礼仪，不仅能给公众以可亲可敬，可合作可交往的信任和欲望，而且会使与公众的合作过程充满和谐与成功。同时，公关礼仪是公关人员调解冲突、化解矛盾，增进理解和友谊的重要手段。当外部公众受到公关人员相敬如宾，真诚恰当的礼遇后，一定会在一定的场合运用口头或其他传播方式向社会宣传，这势必有助于提高该组织被公众知晓的范围和了解的程度。并且，受到公关人员礼遇的外部或内部公众会对公关人员所在的组织肃然起敬，产生亲切感、贴心感、信任感、依赖感等，这对于社会组织内求团结、外求发展的目标的实现，增加公众的赞许程度，扩大该组织良好的社会影响势必会大有好处。另一方面，公关业的发展又进一步强化公关礼仪，推动公关礼仪更加标准化，走向职业化。

三、职业公关礼仪的意义

人是社会动物，人离不开社会；社会组织是由人构成的，同时植根于社会。社会就是由你我他和你我他所在的社会组织构成，一句话，社会是人和人群的统一。所以，生活里最重要的是以礼待人，有时候礼的作用不可估量。从某种意义上讲，公关礼仪就是一个人或社会组织智慧和学识的展现。我们有必要懂得公关礼仪的作用。

（一）公关礼仪具有较强的沟通功能

人与人的交往中，最重要的是彼此的尊重和信任。公关礼仪要求公关人员以职业的

责任心和高度的社会公德感,去尊重他人,自觉执行礼仪规范。无论人们的社会关系是经济的、政治的或是道德的,只要遵循公关礼仪以他人为尊的原则,人与人之间的沟通就容易,人际交往就能得到成功,公关的目的得以实现,有助于公关人员所从事的事业的发展。



(二) 公关礼仪具有较好的协调作用

从某种意义上说,公关礼仪是公关组织人际关系和谐发展的调节器。公关人员在外交往中按照职业礼仪规范去做,既有助于加强内部成员的相互尊重、友好合作、团结向上的新型社会关系,又有助于联络外部公众的感情,传播组织的理念,塑造组织新的形象、加深公众对组织的认同,可以缓和或避免某些不必要的情感对立与障碍。

(三) 公关礼仪具有较强的维护能力

公关礼仪追求的目标是社会组织发展的最佳的内外环境。公关礼仪始终在朝内部团结,外部和谐的方向努力。人们按照公关礼仪的要求去做,每个社会组织都在汇聚人心,谋求协调,整个社会便会更加和谐稳定,对于维护社会秩序起到积极有益的作用。

(四) 公关礼仪具有较好的教育功能

公关礼仪通过公关人员良好的言行举止,反映个人的礼仪修养,展示自身社会组织的风貌,对有不正确行为习惯的人们或不重视社会形象的组织,产生震撼、帮助、教育的作用,有助于倡导人们按照礼仪规范的要求去协调人际关系,塑造自身良好的形象,维护社会的正常生活。遵守礼仪原则的人,客观上也起到榜样的作用,无声地影响着周围的人。

第二节 现代职业公关礼仪的基本原则

在日常生活中,学习、应用职业公关礼仪,有必要在宏观上掌握一些具有普遍性、共同性和指导性的职业公关礼仪规律。这些职业公关礼仪规律,即职业公关礼仪的基本原则。

一、平等守信的原则

职业公关礼仪是职业公关人员必备的基本素质之一。公关人员在开展公关礼仪活动之前,对公关对象进行资料收集、分析等,掌握公关对象的相关信息,这是取得公关成功的重要条件,也是公关礼仪活动的必需。“知己知彼,百战不殆”。这样,公关人员在信息的拥有上占有优势和主动权,同时,公关人员还可能会遇到在社会地位等方面比自己或自身社会组织相对较差的公关对象。公关人员一定要有平常的心,不能倨傲,要平等地对待,以诚相待,以礼相待。

相反,当我们面对大人物、大企业、大公司等社会组织进行公关活动时,公关人员

则一定要不亢不卑，话语得当，举止得体，从容不迫，表现出应有的良好礼仪风范。只有这样，才能赢得别人的尊重。

在公关礼仪活动中，公关人员还要重诺守信。公关人员要本着高度职业责任感和强烈的社会责任心对自己的言行负责。做到言必有信，信必有行，行必有果。注意不要轻率表态，随意承诺。

二、遵时守时的原则

现代生活是高速度、快节奏。人际交往也在朝着短平快发展。公关人员在公关礼仪活动时一定要注意遵守时间，严格按照礼仪规范行事。没有时间观念或时间观念较差的人，往往给人留下乱糟糟的印象，即使其他方面都表现不错，但是仍然难以取得好的公关效果。鲁迅先生就曾经说过，“无缘无故地浪费别人的时间，无异于谋财害命。”可见，时间对每个人的重要性。遵时守时，既是尊重他人，也是尊重自己。不遵时不守时，是公关礼仪的一个大忌。

三、尊重他人的原则

尊重他人是指对待他人的一种态度。它要求人们承认和重视每个人的人格、感情、爱好、职业、习惯、社会价值以及每个人广泛应该享有的权利和利益。尊重他人也是社会的一个重要道德规范，是一个人良好的道德品质的体现。

公关礼仪中处处渗透着尊重他人的精神。从最基本的问候：“请、您、您好、您早”，到为他人排忧解难，塑造自身社会组织形象，都反映出尊重他人。有礼走遍天下，就是要有一颗尊重他人的心。

尊重他人就是尊重自己。每个人都渴望得到别人的尊重，而情感是互动的。只有真心，才能换得真情；“只能用爱来交换爱，用信任来交换信任”，同样，也只有用尊重他人，才能换来别人对自己的尊重。

尊重他人绝不是阿谀奉承，拍马溜须。如果靠贬低自己以取悦别人，这不是尊重。真正的尊重是人们发自内心的一种高尚情感的自然流露，是一种自觉自愿的行为。一个真正懂得尊重他人的人，也是一个懂得自尊的人。他既不会不切实际地抬高别人，也不会故意地贬低自己；既不对人傲慢歧视，也不对自己求全责备。只有这样的人，才能把公关礼仪的艺术完美地展现出来，成为人际交往中备受欢迎的人。

四、入乡随俗原则

在生活中常会有这样一些人，他们总是把自己习惯的生活方式看作是正常的、标准的、合乎道理的，而认为其他地方或国家的民族生活习惯是不可思议的。曾经有一位美国人，他在中国墓地上看到一个中国人非常虔诚地把新鲜的水果摆在墓前。于是，他很困惑地问：“你认为你的祖先什么时候会起来吃这些水果呢？”中国人说：“当你的祖先起来闻你献给他的鲜花的时候。”可见，各地、各国、各民族礼俗是存在差异的。此时未必是彼时，此地未必是彼地。如果对此不相互尊重，只会伤害彼此民众的感情。

在现实生活中，公关人员要根据各种具体情况，入乡随俗，不断调整自己的角色，