

我是沟通高手

# 实用公关礼仪

公关中的交流技巧与行为礼仪

厉尊 ☆ 编著



## Public Relations

“礼仪者敬人也”，实际上是一种待人接物的基本要求。我们通常说“礼多人不怪”，如果你重视别人，别人也就重视你。礼仪的“仪”字顾名思义，仪者仪式也，即尊重自己、尊重别人的表现形式。

 中国纺织出版社

我是沟通高手

# 实用公关礼仪

公关中的交流技巧与行为礼仪

厉尊 ☆ 编著



## Public Relations

 中国纺织出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

实用公关礼仪/厉尊编著. —北京:中国纺织出版社,  
2006.3

ISBN 7-5064-3704-X

I. 实… II. 厉… III. 公共关系学-礼仪-基本知识 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 160804 号

---

责任编辑:苏广贵 特约编辑:谢捷好

责任印制:刘 强

---

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街 6 号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: [faxing@c-textilep.com](mailto:faxing@c-textilep.com)

北京世纪雨田印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2006 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

开本:640×960 1/16 印张:21.25

字数:230 千字 印数:1—6000 定价:28.00 元

ISBN 7-5064-3704-X/C·0067

---

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换



## 前言

一次,恰值美国总统大选的时候,我国当时的一名知名教授赴洛杉矶访问。刚下飞机,记者就过来采访他,“请问一下,你认为美国总统大选谁会获胜?”当时是官方活动,不能信口开河,如果这位教授按照记者的思路,回答谁会获胜,一旦回答错误,就是一件很尴尬的事情。这时,就应该使用公关手腕了。他说:“首先,我要感谢各位记者对我们的关注,此外,我相信美国人民是受过良好教育的人民。美国人民是强调独立自主的一个民族,所以这次美国总统大选美国人民一定会做出符合自己意愿的选择,而且我相信不管谁当选美国总统都会促进中美关系的可持续发展。谢谢,我的话完了。”这样巧妙睿智的语言公关,无论最后谁当选,这位教授都不会落入难堪的境地。

古人讲“礼仪者敬人也”,实际上是一种待人接物的基本要求。我们通常说“礼多人不怪”,如果你重视别人,别人可能就重视你。礼仪的“仪”字顾名思义,仪者仪式也,即尊重自己、尊重别人的表现形式。

在公关礼仪中,我们首先一定要摆正自己和别人的位置。很多人之所以在公关礼仪中出现问题,关键一点就是没有摆正

自己的位置,也就是说,在人际交往中下级要像下级,上级要像上级,同事要像同事,客户要像客户。摆正位置才有恰当的态度可言,这是人际礼仪时的基本命题。

公关礼仪的本质就是追求和创造真、善、美,这种本质产生于对公共关系和公关礼仪学的综合继承之中。

公共关系学和公关礼仪学的基本原则与精髓即是以追求人与人之间,社会组织之间,人类社会中的和谐互惠为目的,本质是创造真、善、美。在我们学习和传播公关礼仪的过程中,必须理解和把握公关礼仪的这种追求真、善、美的本质。

我们知道,公共关系是以塑造良好的形象,达到内求团结、外求发展的目的。但其形象主体是社会组织中的主体形象要求。然而,公共关系在塑造组织形象的过程中,必然要与其他社会组织沟通信息、联络感情、协调关系、消除隔阂。这一切必须由社会组织中的人员通过某种手段和活动内容来实现。这样,公关人员的形象便自觉不自觉地塑造着自己组织的形象。

因此要塑造良好的社会组织形象,先要塑造组织中良好的个人形象,将公关理论通过某种行为准则规范渗透到组织成员,特别是公关人员的形象中去。而公关组织形象中个人形象的塑造,也就构成了公关礼仪的特色。

所以,对我们每一个人加强礼仪知识教育和礼仪行为的培养是一种客观的需要。礼仪知识的学习及其行为的训练,可以为人们具有符合社会需要的静体形象和动体形象提供机会和模式,使我们从活动一开始就能吸引公众的注意力,并使得公众把

注意力转移到对我们人格的良好想像。这样一来,我们就能在社会组织和公众之间建立一种信任,进而让人们心甘情愿地接受和消化我们发送的实体信息,最终转化为行为。

虽然公关礼仪只能成为社会活动取得良好效果的充分条件,尚不具备必要条件的全部要素,但它确确实实无时无刻不在影响着社会活动的最终效果。

总之,公关礼仪不仅仅是一般性礼仪教育以个人形象塑造为目的,更是社会整体意识和理论水平的代表;又使公共关系中塑造组织形象的艺术融会到对个人形象的塑造之中;同时也更使得公关意识和技巧在礼仪的具体行行为规范中得到实践。所以,我们一定要掌握公关礼仪学,使我们成为一个合格的现代人、文明人。

编者

2005年11月

# 目 录

## CONTENTS

### 第一章 公关礼仪就在你身边 1

不懂礼仪,就是不懂游戏规则 1

礼仪是个人行为,公关是组织行为 2

此公关非彼公关 3

真正解读公关 4

公关不是拉关系 6

公关不等于交际或宣传 7

广告不能取代公关 9

公关是无形的推销术 12

|            |    |
|------------|----|
| 公关关系不是庸俗关系 | 14 |
|------------|----|

|          |    |
|----------|----|
| 了解各种公关误区 | 15 |
|----------|----|

|            |    |
|------------|----|
| 第二章 公关贵在攻心 | 17 |
|------------|----|

|          |    |
|----------|----|
| 如何掌握对方心理 | 17 |
|----------|----|

|        |    |
|--------|----|
| 开启对方心扉 | 21 |
|--------|----|

|           |    |
|-----------|----|
| 化解初次见面的尴尬 | 22 |
|-----------|----|

|        |    |
|--------|----|
| 交谈中的技巧 | 27 |
|--------|----|

|         |    |
|---------|----|
| 公关的基本原则 | 29 |
|---------|----|

|          |    |
|----------|----|
| 掌握基本电话礼仪 | 33 |
|----------|----|

|          |    |
|----------|----|
| 掌握基本面试礼仪 | 37 |
|----------|----|

|           |    |
|-----------|----|
| 进退有度的拜访礼节 | 43 |
|-----------|----|

|           |    |
|-----------|----|
| 了解习惯背后的意义 | 48 |
|-----------|----|



|              |    |
|--------------|----|
| 树立健康的个人形象    | 50 |
| 第三章 语言公关是第一课 | 57 |
| 了解言谈礼仪       | 57 |
| 寻找交谈话题       | 60 |
| 灵活转换话题       | 63 |
| 学会用敬语和谦语     | 65 |
| 讲究交谈艺术       | 68 |
| 说话要掌握分寸      | 73 |
| 怎样提高语言攻关的能力  | 73 |
| 留意体态语言       | 76 |
| 善于运用眼神和微笑    | 83 |
| 学会运用手势语      | 88 |

|                        |           |  |
|------------------------|-----------|--|
| 学会倾听                   | 90        |  |
| 恰当使用赞美                 | 95        |  |
| <b>第四章 公关的核心在于建立人脉</b> | <b>99</b> |  |
| 广结良友                   | 99        |  |
| 把个性中最美好的东西拿出来          | 101       |  |
| 保持平易近人                 | 103       |  |
| 怎样有效公关                 | 104       |  |
| 良好公关九戒                 | 106       |  |
| 拥有正确的态度和行为             | 108       |  |
| 公关的风格                  | 111       |  |
| 关心与体贴是一贴清凉剂            | 115       |  |
| 彬彬有礼是最高贵的饰物            | 117       |  |

|              |     |
|--------------|-----|
| 幽默犹如开心果      | 118 |
| 人情练达非易事      | 119 |
| 学会和个性不同的朋友相处 | 122 |
| 广交业务上的朋友     | 123 |
| 懂得握手的礼仪      | 125 |
| 善用电话,事半功倍    | 127 |
| 语言公关,魅力无边    | 129 |
| 说服对方的技巧      | 131 |
| 妙用人的心理进行公关   | 132 |
| 人缘是公关的一个关键   | 134 |
| 收集信息,了解公关对手  | 137 |
| 建立信赖,达成共识    | 144 |

|                      |            |
|----------------------|------------|
| 巧妙处理公关中的意外枝节         | 147        |
| 公关的时机很重要             | 152        |
| 公关攻在人性弱点上            | 154        |
| 抓住弱势,一举搞定            | 155        |
| 杠杆作用在公关中的妙用          | 161        |
| <b>第五章 公关礼仪的个人风格</b> | <b>169</b> |
| 创造自己的着装风格            | 169        |
| 不同角色有不同的衣装           | 171        |
| 精巧的配饰令人愉悦            | 177        |
| 策划气质与风度              | 187        |
| 才识资历与穿着意识            | 189        |
| 衣着风格反映人的内心           | 191        |



|                    |            |
|--------------------|------------|
| 让着装体现你的风采          | 193        |
| 服饰礼仪               | 196        |
| 男性服饰要求             | 199        |
| 女性服饰要求             | 204        |
| 学会化妆               | 220        |
| 异性公关的 16 要诀        | 228        |
| <b>第六章 基本的涉外礼仪</b> | <b>249</b> |
| 涉外礼仪的基本规则          | 249        |
| 基本的西餐步骤            | 251        |
| 中西餐礼仪的差别           | 253        |
| 迎送外宾的基本礼仪          | 258        |
| 了解国外的一些手势语的不同含义    | 265        |

|              |     |
|--------------|-----|
| 基本的礼仪禁忌      | 269 |
|              |     |
| 礼仪能够派生魅力     | 278 |
|              |     |
| 第七章 现代企业公关实务 | 281 |
|              |     |
| 如何举办公关宴会     | 281 |
|              |     |
| 如何与媒体打交道     | 282 |
|              |     |
| 如何召开记者招待会    | 284 |
|              |     |
| 现代公关媒体权衡     | 285 |
|              |     |
| 如何进行广告公关     | 286 |
|              |     |
| 如何进行公关谈判     | 288 |
|              |     |
| 企业形象         | 291 |
|              |     |
| 正确处理好与员工的关系  | 292 |
|              |     |
| 企业怎样处理与股东的关系 | 294 |
|              |     |



|                       |            |
|-----------------------|------------|
| 企业如何处理与同行的关系          | 297        |
| 怎样处理与政府之间的关系          | 300        |
| 怎样处理企业与社区的关系          | 302        |
| <b>第八章 现代企业常用公文文本</b> | <b>305</b> |
| 怎样写名片                 | 305        |
| 怎样写柬帖                 | 305        |
| 怎样起草公约                | 307        |
| 怎样自拟新闻稿               | 310        |
| 怎样写演讲稿                | 311        |
| 怎样写证明信                | 313        |
| 怎样写介绍信                | 316        |



## 第一章 公关礼仪就在你身边

无论你认为以貌取人和形式主义是多么的愚蠢与肤浅,但社会上的人无时无刻不在以你的表现来判断你。

无论你愿意与否,你都在留给别人一个关于你的印象,这个印象在工作时影响你的升迁,在商业上影响着你的成交,在生活中影响着你的友谊和爱情,它无时无刻不在影响着你的自尊和自信,最终影响着你的幸福感。

### 不懂礼仪,就是不懂游戏规则

孔老夫子曾在 2000 多年前念叨:“人无礼则不立,事无礼则不成,国无礼则不宁。”老百姓也说:“礼多人不怪,油多菜不坏。”

那么,什么是礼?

“礼者敬人也”。“礼”就是尊重的意思,在人际交往中,既要尊重别人,更要尊重自己。但是尊重只在心里是不行的。你得善于表达,它需要形式。你得会说话,你得有眼色,你得把这活儿做地道了。

不仅要有礼,而且要有仪。而“仪”就是恰到好处的向别人表示尊重的形式。

到什么山上唱什么歌,礼仪就是处世的游戏规则。

比如,逢年过节,家里会来客人,客人彼此之间是不认识的,作为

主人,有基本的礼仪,要为客人做相互介绍。

比如我是你的朋友,我到你家串门。我碰到老王和老李,但是我不认识他们。你是男主人,同时你妻子的朋友也来了,我们彼此之间不认识。按照现代礼仪的游戏规则,谁是介绍人呢?女主人。要彼此做个介绍,不介绍就会失礼。

善待自己也好,善待别人也好,尊重自己也好,尊重别人也好,你要有礼,礼就是尊重,又要有仪,仪就是表达。

再考读者朋友一个简单的小问题:打电话时谁先挂?

这个问题其实就是礼和仪的小问题,公关礼仪有游戏规则,地位高者先挂。假如你在公司上班,尊重上级是一种天职,这不叫溜须拍马,这叫游戏规则,你和你的上司通话,当然要让上司先挂。

有不少优秀的人才常年在一個位置上停滞不前,是他们不再努力,还是缺乏才智?都不是,是他们忽略了时代的游戏规则,既得不到上司的认同,也得不到同事的尊重。

## 礼仪是个人行为,公关是组织行为

严格地讲,礼仪应该是从属于公共关系学的一个子学科。

公共关系简称公关,在现代社会中一个社会组织塑造组织形象的科学,那么礼仪作为子学科它塑造的是什么形象呢?塑造的是个人形象。

比如我们一说到麦当劳,大家脑海里立刻就蹦出来一个橘黄色的大M,那是它的企业形象可识别标志,那么那是死的,那是物,物有的时候它是要人去管的。