

公关礼仪

(修订本)

赵景卓 主编



中国财政经济出版社

国内贸易部教育司推荐中等专业学校教材

公 关 礼 仪

(修 订 本)

赵景卓 主 编

芦宪英 副主编

卢新华

杨志勇 主 审

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

公关礼仪/赵景卓主编. - 2 版 (修订本). - 北京: 中国财政经济出版社, 1998.

国内贸易部教育司推荐中等专业学校教材

ISBN 7-5005-3744-1

I. 公… II. 赵… III. 公共关系学-礼仪-专业学校教材 IV. O012.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (98) 第 06036 号

中国财政经济出版社 出版

<http://www.cfeph.com>

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京东城大佛寺东街 8 号 邮政编码: 100010

涿州市新华印刷厂印刷 各地新华书店经销

787 × 1092 毫米 32 开 9.875 印张 204 00 字

1998 年 5 月第 2 版 1999 年 9 月北京第 4 次印刷

印数: 50 761 - 65 760 定价: 11.00 元

ISBN 7-5005-3744-1/C·0008

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

公关系列教材编审委员会

名 单

(按姓氏笔划为序)

顾 问：王仲春 罗汉堂

主任委员：滕荣祥

副主任委员：王可谦 孙聪宝 邱大燮 段景智
梁文蔚

委 员：于国俊 方光罗 王清溪 李介昌
张百章 张亨祥 张裕儒 邵生如
杨志勇 杨秉捷 赵景卓 戚学森

推 荐 说 明

为了适应社会主义市场经济发展的新形势，按照建立社会主义现代企业制度和“建立大市场、搞活大流通、发展大贸易”的要求，结合我国当前大、中型企业开展公共关系活动的实际，由国内贸易部教材信息服务中心组织全国有关中专学校的专家、学者和长期在教学第一线任教的教师，编写了公共关系系列教材。经审定，可作为国内贸易部系统中等专业学校教材，也可作为各类中等成人学校、在职干部业务岗位培训教材和广大企业职工自学读物。

《公关礼仪》是公关系列教材之一，由赵景卓任主编，芦宪英、卢新华任副主编，参编的有常建洲、沈逵。最后经杨志勇同志审阅。

在编写过程中，中国公共关系协会给予很大的关注，并得到许多学校、领导和教师的大力支持，在此一并致谢。由于编写时间仓促，水平有限，缺点疏漏在所难免，请广大读者提出宝贵意见，以便进一步修订完善。

国内贸易部教育司

修 订 说 明

《公关礼仪》出版以来，被很多学校选为教材，有的企业规定本书为经营管理者必备读物，发行数量逐年递增，受到了广大师生和社会读者的普遍好评。但随着时间的推移和社会实践的发展，其存在的缺点和问题也逐步暴露。基于这一点，对本书进行了修订。在修订过程中，力求吸收该学科的最新研究成果，拓宽内容，强化专业特色，增强技巧性、可操作性和实践性，兼顾系列教材的体系和本教材自身体系的统一性，使本书更能适应教学和社会的需要。

参加本书修订的有：赵景卓、芦宪英、卢新华、常建洲、沈逵。最后经杨志勇同志审阅。

虽然编者在修订过程中力求按照建立社会主义市场经济体制的要求，完善了内容体系，补充了一些新的观点，修订了某些过时的或被实践证明不准确的结论，进一步反映了公共关系实践的新发展，但终究受到编者水平和时间的限制，修订本中的缺点和错误在所难免。编者仍然殷切希望本教材继续起到抛砖引玉的作用，得到热心于公共关系学研究的朋友们的指导，继续听到来自广大师生和读者朋友们更多的批评建议，以便进一步地修订和完善。

编 者

1998年4月

目 录

第一章 绪 论	(1)
第一节 公关礼仪的概念及特征.....	(1)
第二节 公关礼仪的作用.....	(7)
第三节 公关礼仪的历史沿革.....	(13)
第二章 公关礼仪的基本理论	(23)
第一节 公关礼仪与公共关系学.....	(24)
第二节 公关礼仪与美学.....	(33)
第三节 公关礼仪与其他学科.....	(45)
第三章 公关礼仪活动的主体	(54)
第一节 公关人员的修养.....	(54)
第二节 公关人员的仪表.....	(64)
第三节 公关人员的仪容.....	(81)
第四节 公关人员的仪态.....	(88)
第四章 日常公关交往礼仪	(99)
第一节 公关活动中的基本礼貌礼节.....	(99)
第二节 公关语言.....	(109)
第三节 礼仪交往.....	(125)
第五章 公务礼仪	(134)
第一节 公文礼仪.....	(134)

第二节	会议礼仪	(145)
第三节	交谈的礼仪	(151)
第四节	接待礼仪	(154)
第六章	公关宴请礼仪	(164)
第一节	宴请准备	(164)
第二节	宴请主体的基本礼仪	(175)
第三节	宴请客体的基本礼仪	(179)
第四节	西餐礼仪知识	(184)
第五节	舞会与茶会	(190)
第七章	公关专题活动礼仪	(199)
第一节	商务活动中的礼仪	(199)
第二节	庆典仪式中的礼仪	(219)
第三节	其他公关活动中的礼仪	(230)
第八章	外事活动礼仪	(238)
第一节	外事迎送	(238)
第二节	会见与会谈中的礼仪	(242)
第三节	宴会、舞会及参观游览	(249)
第四节	礼宾次序与国旗的悬挂	(255)
第五节	出国访问	(261)
第九章	日常礼俗	(268)
第一节	婚寿庆丧中的礼仪	(268)
第二节	宗教活动的礼仪	(278)
第三节	公关活动常识	(288)
第四节	公关活动中的礼忌	(298)
后记		(304)

第一章 绪 论

第一节 公关礼仪的概念及特征

一、公关礼仪的概念

(一) 礼仪的概念

礼仪是人们在社交活动中形成的，为表示尊重、敬意、友好而遵循的行为规范和准则。具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

礼貌是指在日常生活和相互交往中相互表示敬重、友好的品质和行为。礼貌是一个人道德修养、文明程度和文化层次的体现。

礼节是指人们在社会交往过程中表示敬意、问候、祝愿等所惯用的规则和形式。礼节是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体体现。

仪表是指人的外表。包括容貌、服饰、姿态等。仪表不只是外表的修饰，而且是一个人精神面貌、内在素质的外在表现。

仪式是指在较大或较郑重场合举行的程序化、规范化的活动。包括在礼遇规格，礼宾秩序等方面应遵循的礼貌礼节

要求。

总之，礼仪是社会人际关系中，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。

礼仪是人类社会一定生活方式的产物。在不同的社会生产方式、生活环境中会产生不同的行为规范。在中国封建社会里，礼仪是封建的礼制在社会生活中程式化或各物化的体现，在很大程度上是社会等级伦理的派生物，直接体现着社会的不平等。随着历史的发展、社会的变迁，礼仪从内容到形式不断地变革和完善。在现代社会中，礼仪一方面是社会规范和道德规范的组成部分，同时也是一种交往形式，现代礼仪是以新型的人际关系为基础的。

英语中的“礼仪”一词是从法语“Etiquette”演变而来的，法语原意是指法庭上用的一种“通行证”，上面记载着进入法庭的守则和行为规范，发给进入法庭的每一个人，入庭后必须遵守。后来，其他各种公众场合也都制定了相应的行为规则。这些规则由繁而简，构成系统，逐渐得到大家的公认，形成了大家都自觉遵守的礼仪。可见，礼仪是一种社会成员与人交往时共同遵守的行为规范，是被周围人们所接受，并得到尊重与好感的“通行证”。

（二）公关礼仪的概念

公关礼仪是指公共关系工作人员在公共关系活动中应遵循的礼貌礼节和行为规范。公关礼仪对于公共关系工作人员来说也是一种“通行证”。众所周知，懂礼节的人进入社交场合，比不懂礼节的人显然要顺利得多，而且会受到大家的

欢迎，得到更多的尊重。

公关礼仪与礼仪密切相关。首先，公关礼仪与礼仪有着共同的原则：尊重、友好、谦恭、真诚，追求的都是一个和谐的人际环境，广交朋友，减少摩擦，增进友谊。其次，公关礼仪以礼仪为基础和内容，是礼仪在公关活动中的具体运用，对礼仪提出了更高的要求。

公关礼仪又不同于礼仪，有其自身的特征。首先，礼仪注重体现个人的内在素质和自身修养，而公关礼仪面对的是对组织有影响和制约的公众，注重的是扩大影响，增强宣传效果。其次，礼仪侧重于塑造自身形象，而公关礼仪侧重于树立组织形象。第三，礼仪强调传统性，是中华民族的传统文化和美德，而公关礼仪还必须强调时代性。在与世界各民族的广泛交往中，不断丰富和发展传统的礼仪，以利于加深了解，增进友谊。

英国哲学家约翰·洛克说：“礼仪是在他的一切别种美德之上加上的一层藻饰，使它们对他具有效用，去为他获得一切与他接近的人的尊重和好感。没有良好的礼仪，其余的一切就会被人看成骄傲、自负、无用和愚蠢。”1922年，埃米莉·波斯特的巨著《西方礼仪集萃》第一版问世，她曾这样写道：“表面上礼仪有无数的清规戒律，但其根本目的却在于使世界成为一个充满生活乐趣的地方，使人变得平易近人。”

我国素有礼仪之邦的美誉，在社交活动中，知礼、懂礼、重礼也是我们民族的优良传统和美德，公共关系人员注意礼节和礼仪对于搞好公关工作是十分重要的。

二、公关礼仪的特征

（一）共同性

礼仪是人类在共同生活的基础上形成的，是同一社会中全体成员调节相互关系的行为规范。随着社会生产、生存环境和生活形态的变化，礼仪不断地充实和完善，逐渐成为社会各阶层都应共同遵守的准则。礼仪的内容大都以约定俗成的民族习性、特定文化为依据，集中反映了一定范围内人们共同的心理、文化和习惯。礼仪的共同性代表着一个国家、一个民族、一个地区的文明程度和社会风尚，表现了人们对真善美的追求。礼仪应用于人们的交往活动中，其规范和准则必须得到广泛的认可，才能在相当的范围内应用，这也就决定了礼仪的共同性特点。

（二）继承性

公关礼仪规范是人们在长期生活及交往中的习惯、准则固定并沿袭而来，因而有继承性的特点。礼仪是一个国家、民族传统文化的组成部分，我国的现代礼仪是以中华民族的传统文化为核心，在广泛吸收东西方文化的基础上形成的，是人类精神文明的标志之一。文明古国三千年修礼、崇礼、习礼的传统文化，深深地溶入现代礼仪之中，约束和规范着现代人的行为，礼仪的这种传统性是根深蒂固的。礼仪有着深刻的社会文化基础，体现了人类的文明和社会的进步，因而才得以世代相传。礼仪是约定俗成的行为规范，大都没有形成文字，礼仪是在人们的共同生活和相互交往中传播、继承，相沿成习，积沉下来，被广泛接受。在这个过程中，传

统礼仪的那些繁琐、保守的内容逐步被摒弃，只有那些代表中华民族传统文化本质和主流的礼仪才得以继承和发扬。

（三）差异性

礼仪作为一种约定俗成的行为规范，其运用要受到时间、地点、环境的约束。同一礼仪在施行时会因场合、对象的不同而发生变化，这就是礼仪差异性的特点。礼仪的差异性首先表现为民族差异性，世界上所有的民族都有其自成体系的交际礼仪，不同民族的礼仪多姿多彩。同是见面礼，不同的民族有不同的表现方式；同是婚娶，不同地区有不同的程序。各民族的习俗礼仪都凝结着本民族本地区人民的文化情结，人们严格遵行，苦心维护，难以改变。礼仪的差异性还表现为个性差异，每个人因其地位、性格、资质等因素的不同，在使用同样的礼仪时会表现出不同的形式特点。同样参加社交活动，男士和女士要有不同的表现风格，老人和儿童要有不同的行为要求。

（四）发展性

公关礼仪不是一成不变的，它随着社会的发展而不断发展更新。礼仪的发展性主要体现在两个方面：第一，社会自身发展进化，使公关礼仪不断完善进步，礼仪总是体现着时代精神和时代要求，礼仪必须不断发展才能符合时代的要求。第二，公关活动范围的扩大也使公关礼仪不断发展。在改革开放中，东西方各国政治、经济、思想、文化各种因素相互渗透，使我国的礼仪在历史传统的基础上，又赋予了新的内容，体现时代变化的特点。随着时代的发展，世界各国都很重视礼仪改革，礼仪改革总的趋势是使礼仪活动更加文

明、简洁、实用。

三、公关礼仪与礼貌、礼节的关系

公关礼仪与礼貌、礼节是相互联系的，三者相辅相承，既相互联系，又有区别。公关礼仪是社会组织与个人在文明社会中，运用现代传播方式与人际沟通方法，使自己与社会相互适应、共同发展的一种独特的管理艺术和交际手段。公关礼仪是在交往过程中，在礼遇规格和礼宾次序方面应遵循的礼貌礼节要求。礼貌和礼节都是指人们在交往过程中相互表示尊重和友好的行为准则和规范，但相比较而言，礼貌侧重于强调个人的道德品质，而礼节侧重于调整的是这种品质的表现形式。有礼貌而不懂礼节，容易失礼，虽然也有对他人的尊重与友好的心意，却不知如何去表现，因而在与人交往时尴尬、紧张、手足无措。没有礼貌而只学些表面的礼节形式，就难免机械模仿，故作姿态，使人感到虚假。因此，讲礼貌与懂礼节应是内在品质与外在形式的协调统一。礼仪的文化内涵要相对深些，多用于较大规模或较隆重的场合。一般说来，礼节产生于礼仪之前。最初的社会交往活动规模较小，礼节也较为简单，随着社会交往的复杂化和现代化，交往活动越来越频繁，礼节也越来越复杂，于是逐渐形成了一些约定俗成的礼节程序。礼仪就从礼节中自然而然地游离出来。因此，礼节是礼仪的基础，礼仪是程式化了的礼节。

四、公关礼仪的原则

（一）尊重原则

尊重原则是指在公共关系人际交往中，在各种情况下都要尊重对方。尊重是礼仪的情感基础，人与人之间彼此尊重，才能保持和谐愉快的人际关系。

（二）遵守原则

遵守原则是指在公共关系活动中要自觉遵守礼仪规范，遵守社会公德。公关礼仪规范是为维护社会生活的正常秩序和保持稳定而形成和存在的，实际上是反映了社会成员的共同利益的要求，每个人都应当自觉遵守执行。如果违背了公关礼仪规范，会受到社会舆论的谴责。

（三）适度原则

公共关系交往中，要善于把握礼仪尺度，注意在各种情况下的人际交往距离，也就是要把握与特定环境相适应的人们之间的感情尺度。在与人交往的过程中，既要彬彬有礼，又不能卑躬屈膝；既要热情大方，又不能轻浮谄谀。

（四）自律原则

自律原则是指懂得公关礼仪的人，会在心中树立起一种高尚的道德信念和行为修养准则，并以此作为一种内在力量，严格地约束自己，在公关活动中，自觉地按礼仪去规范自己的行为。礼仪不象法律那么严肃，礼仪的实施也不能靠强制的手段。礼仪的施行，要求每个人加强自身修养，提高自我约束能力，严格自律，才能成为一个受欢迎的人。

第二节 公关礼仪的作用

公关礼仪是人类社会文明发展的产物，是人们社会交际

活动的共同准则，公关礼仪对于提高自身的修养和素质，塑造良好形象，扩大社会交往，促进事业成功具有重要的作用。

一、礼仪在公关活动中的作用

随着改革开放的不断深入，公关礼仪在公关活动中的作用越来越明显，掌握公关礼仪，已成为公关人员必须具备的条件。公关礼仪的作用表现在以下几个方面：

（一）树立良好的企业形象和开展对外交往的需要

人们在商品生产和商品交换中逐步意识到，企业要在激烈的竞争中取胜，必须要有良好的企业形象和声誉，取得公众的信赖和支持；同时，要获得良好的经济效益和社会效益，必须加强与公众的联系，扩大对外交往，开展技术、资金、贸易与人才的交流与合作，促进产品销售，扩大生产经营。所有这些工作都必须注重公关礼仪。例如，企业的代表参加业务洽谈或其他社会活动，他们的行为举止不仅反映着自身的文化素养，而且代表着企业的形象，特别是初次相见或不够熟悉的时候更是如此。得体的问候，适宜的礼节，会在对方心目中树立完美的形象，赢得对方的好感。

在公关活动中，如果你不仅知道应该做什么和如何做，而且还懂得各种场合下的礼仪要求，那么无论你在哪里，都会保持竞争的锐气，这将大大有助于你所从事的公关工作。

（二）协调各方面利益和关系的需要

现代社会中，企业是独立的经济组织，同时又是整个社会机体的组成部分，企业服务于社会，其财富亦取之于社

会。因此，企业在保证自己获取利润的同时，也应对社会尽一份责任，为公众办一些有益的事。

任何企业总是要同社会发生千丝万缕联系的。越是大企业，这种联系的面越广；有些企业虽小，但与各方面的关系却很复杂。这种纵横交错的联系，构成了企业在社会环境中的特定位置。这个位置如果要用一种图表来表明，恐怕是很难的。作为一个厂长或经理，其内外的关系往往错综复杂，对上要接受系统的“条条”和地方行政的“块块”的领导与指挥；对下要负责部门、科室和广大职工的各种活动，启动和维持整个企业的运转；对内要协调党、政、工会、共青团、职工代表大会等组织关系；对外要求助于财税、金融、物资、运输、通讯等部门的支持。除此之外，还要参加社会公益福利事业的建设等等。哪个关系照顾不到，哪个环节处理不好，都可能给企业带来意想不到的后果。所以要改善和协调各方面关系，沟通信息，减少摩擦，求得顺利发展，在很大程度上都必须依赖于良好的公关礼仪。

（三）促进公关工作的需要

随着我国改革开放的深入和商品经济的发展，不同经济成分、不同文化、不同层次、不同风俗习惯、不同民族、以至不同国度的各种人常常接触，相互学习，友好往来，洽谈业务。为了使信息能顺畅地交流，彼此能友好地相处，避免发生双方不愉快或者有碍于活动的事情，大家需要共同遵守公关礼仪。

注重礼仪对公关工作十分重要，国内外这方面的经验教训是很多的。美国首都华盛顿市的一家市场研究公司对此进