

自学用书

公共关系 礼仪

邱伟光 主编



GONG
GUAN XI LI YI

华东师范大学出版社

科学出版社

公共关系 礼仪

张其成 主编



ISBN
7-301-05121-1

北京理工大学出版社

公共关系礼仪

主 编：邱伟光

副 主 编：蔡 红 朱志林

编写人员：王旭元 苏寄苑

朱仁宝 郭利元

朱志林 蔡 空

邱伟光

华东师范大学出版社

公共关系礼仪

邱伟光 主编

华东师范大学出版社出版发行

(上海中山北路3663号)

邮政编码: 200062

新华书店上海发行所经销 江苏如东印刷厂印刷

开本: 850×1168 1/32 印张: 9.75 字数: 241千字

1996年6月第一版 1998年11月第三次印刷

印数: 10,001—15000本

ISBN7-5617-1472-6/C·042 定价: 11.50元

前 言

（我国是文明古国，富有优良的礼仪文化传统，素有“礼仪之邦”的美称。早在二千多年前的春秋战国时期，我们的祖先就注重“礼尚往来”的社交礼节，形成了热情好客、文明礼貌的传统美德。世世代代的炎黄子孙在这一传统美德熏陶和培育下，使中华民族以良好的礼仪形象屹立于世界民族之林。）

新中国成立以后，随着我国生产力的发展和科学技术的进步以及全民族礼仪文化的普及与提高，我国人民的礼仪风貌和思想道德提高到一个新的水平。人与人之间逐步建立起互相尊重、互相关心、相互帮助、相互合作以及团结友爱的关系。拾金不昧、助人为乐、公而忘私、见义勇为的良好社会风尚受到世界各国人民的赞扬。

党的十一届三中全会以后，改革开放的春风吹遍祖国大地，在现代化建设过程中，社会主义精神文明建设被提到了重要地位。我国同世界各国人民的交往活动日益增多，礼仪的社会作用和应用价值日益明显，社会的礼仪教育已深入人心，人人都在为树立良好的礼仪风尚作出自己的努力。

社会交往是一种社会文化现象，是人类社会文明的反映，又是社会文明进步的标志。随着我国社会主义市场经济体制的逐步建立，社会组织交往范围的扩大，组织与公众、组织与组织之间的社会联系得到了增强，需要组织运用公关礼仪规范来改善与公众的关系，沟通各种社会交往的联系渠道，完善组织形象，为社会组织的生存和发展创造良好的人际环境。

公共关系礼仪是符合现代社会发展需要的一种新的礼仪形式，它既是继承和弘扬民族礼仪文化传统的产物，也是综合运用公

共关系理论与实务知识来阐述礼仪的新的成果。公共关系礼仪是公关和礼仪两门学科的知识有机地结合成的一门整体应用学科，是系统性、知识性、操作性很强的一个新学科。

学习公关礼仪知识，遵循公关礼仪规范，是科学组织与实施公关活动之必须，也是提高人们公关礼仪修养的需求。为此，我们编写了这本《公共关系礼仪》，其目的是向广大读者提供一本较为系统而完整叙述礼仪知识的教材，也是为从事公关活动的爱好者、组织者提供礼仪规范的指南，更重要的是为全社会提倡礼仪风尚，普及公关礼仪知识提供一本社会读物。但愿这本《公共关系礼仪》能与广大读者一起，为弘扬祖国优秀的礼仪文化传统、推动社会主义精神文明建设贡献微薄的力量。

目 录

第一章 礼仪的公关效应	(1)
第一节 礼仪是一种行为准则	(1)
一、礼仪一词产生的历史渊源	(1)
二、礼仪的含义	(3)
三、礼仪的特性	(6)
第二节 礼仪是一种社会规范	(13)
一、礼仪的特殊属性	(13)
二、礼仪的社会作用	(15)
三、礼仪的实践意义	(17)
第三节 公关礼仪是礼仪的一种表现形式	(19)
一、礼仪与公关须臾不可分	(19)
二、公共关系礼仪的内涵	(20)
三、礼仪的发展趋向：公关礼仪	(21)
第四节 公关人员的自觉修养是养成礼仪习惯的唯一 方法	(25)
一、自觉提高学识素养	(25)
二、自觉养成良好的公关礼仪习惯	(26)
三、自觉培养公关礼仪意识	(27)
第二章 中国古代的礼仪文化	(29)
第一节 古代礼仪的形成与发展	(29)
一、礼仪产生的渊源	(29)
二、礼仪的形成	(32)
三、礼仪的发展	(40)
第二节 古代礼仪规范	(43)

一、拜礼	(43)
二、五礼	(47)
三、仪容	(51)
第三节 少数民族的古老礼仪习俗	(56)
一、朴实无瑕的从善之心	(56)
二、殷勤好客的待客礼节	(58)
三、五彩缤纷的服饰礼仪	(60)
第三章 我国各族人民的节庆礼俗	(64)
第一节 我国传统的节庆活动	(64)
一、我国主要的传统节日	(64)
二、各民族主要的传统节日	(73)
第二节 我国现代重要的节庆活动	(78)
一、我国现代重要节日	(78)
二、世界主要节日	(80)
第三节 现代经济文化节会	(82)
一、我国现代主要经济文化节会	(82)
二、世界重要体育文化娱乐节会	(85)
第四章 公关实务中的礼仪	(89)
第一节 “来者都是客”的接待工作	(89)
一、整齐美观的接待室	(89)
二、迎来送往的礼仪	(90)
三、接待公众的来电、来信、来访	(93)
四、交际活动中的礼仪	(94)
第二节 促成公众消费行为的公关推销活动	(99)
一、好的仪表、神情	(100)
二、以信为本	(104)
三、访问销售	(108)
四、正确运用公关语言	(112)
第三节 寻求一致的公关谈判	(114)

一、公关谈判双方要有合作的诚意	(115)
二、公关谈判的合作程序	(119)
三、谈判的礼仪要求	(121)
第五章 公关交往中的礼仪	(128)
第一节 广结善缘是公众交往的目的	(128)
一、人缘关系的润滑剂	(128)
二、公众交往与人际交往的联系与区别	(129)
三、礼仪在公众交往中的协调作用	(130)
第二节 公众交往中的礼仪要求	(131)
一、真诚待人, 热情投入	(131)
二、相互信任, 尊重公众	(135)
三、诚实守信, 讲究信誉	(137)
四、彬彬有礼, 落落大方	(138)
五、温馨和谐, 互谅互爱	(141)
第三节 公众交往中的沟通手段	(144)
一、巧用名片结人缘	(144)
二、给人好感的电话沟通	(147)
三、尊重和爱护公众的人际空间	(151)
第六章 公关语言中的礼仪	(155)
第一节 口头语言中的公关礼仪	(155)
一、称呼	(156)
二、介绍	(158)
三、交谈	(160)
第二节 书面语言中的公关礼仪	(164)
一、公关广告	(164)
二、新闻稿	(166)
三、演说词	(168)
四、公关柬帖	(169)
第三节 体态语言中的公关礼仪	(172)

一、握手	(173)
二、体姿	(176)
三、眼语	(178)
第四节 类语言中的公关礼仪	(179)
一、语调	(179)
二、掌声	(181)
第七章 公关人员的礼仪	(182)
第一节 公关人员的组织机构	(182)
一、公关经理、公关助理、公关顾问	(182)
二、公关先生、公关小姐	(183)
三、公关全员意识	(184)
第二节 公关人员的仪表礼仪	(184)
一、整洁的容貌	(185)
二、得体的服饰	(185)
三、适度的化妆美容	(190)
四、适当的微笑	(191)
第三节 公关人员的礼仪形象	(193)
一、公关人员的礼仪形象是组织形象的窗口	(193)
二、公关人员礼仪形象的确立	(195)
三、确立公关人员的礼仪形象应当注意的事项	(199)
第八章 国际公关礼仪的基本规范	(201)
第一节 彬彬有礼的绅士风度	(201)
一、英国传统的绅士风度	(201)
二、现代意义上的绅士风度	(204)
第二节 入乡随俗，因人施礼	(208)
一、见面时的礼节	(208)
二、称呼的礼节	(212)
三、宴请的礼节	(215)
四、尊重特殊的礼节	(218)

第三节 礼尚往来, 尽如人意	(222)
一、赠送礼品贵在情义	(222)
二、赠礼的礼节	(223)
三、回赠礼品的礼节	(227)
第四节 不卑不亢, 热情投入	(228)
一、情真意切, 平等待人	(228)
二、竭尽忠诚, 公众至上	(228)
三、遵守诺言, 守时守约	(229)
第九章 国际公关交往中的礼俗风情	(231)
第一节 亚太地区重要国家的礼俗风情	(232)
一、印度	(232)
二、泰国	(233)
三、新加坡	(235)
四、韩国	(237)
五、日本	(238)
六、澳大利亚	(241)
第二节 欧美地区主要国家的礼俗风情	(242)
一、英国	(242)
二、法国	(244)
三、德国	(246)
四、西班牙	(247)
五、俄罗斯	(248)
六、美国	(249)
第三节 非洲及阿拉伯地区的主要礼俗风情	(250)
一、非洲地区的礼俗风情	(250)
二、阿拉伯地区的礼俗风情	(251)
附录:《公共关系礼仪》自学要点和要求	(259)

第一章 礼仪的公关效应

礼仪是人们在社会交往过程中表现出来的行为准则和道德规范。它不仅是实现公共关系的人际沟通和公众交往的纽带和重要手段，而且可以显示公关人员内心修养、精神风貌。了解礼仪一词的演变历史，掌握礼仪的科学含义、明确礼仪的基本特征，懂得礼仪与公共关系须臾不可分的关系，对于提高公关人员的礼仪文化修养、自觉开展公关礼仪活动、提高公关效益有着积极的意义。

第一节 礼仪是一种行为准则

人生活在上社会，每天都要和其他人进行交往，发生联系。为了使人与人之间、组织与组织之间、组织与公众之间的交往有序地进行，实现彼此间的互相尊重和认同，人们制定了一定的、须共同遵守的行为准则，礼仪就是人类交往过程中必须共同遵循的行为准则。

一、礼仪一词产生的历史渊源

(一) 礼是敬人的行为方式

礼在古代是敬神的一种礼节。后人把礼引伸为敬礼，作为人际交往的一种沟通手段。它包含有人与人之间要互敬、互爱、互尊的深刻意义。

中华文化究其渊源是一种“礼文化”。早在周代，从礼的制度和规范建设已经派生出“礼治”、“礼乐”、“礼教”、“威仪”、“典仪”、“典礼”等礼的新含义。经过孔、孟的推崇，诸子百家的争鸣，独尊

儒术的提倡，一系列论述礼文化的著作——《周礼》、《礼记》、《仪礼》的出现，我国的礼仪文化已形成了完整的体系。秦的统一，结束了社会的大动乱，经过董仲舒、朱熹的发掘和整理，儒家学说集天下之大成，在这样一种政治文化背景下，原先一家一派的儒家“礼文化”成为封建统治阶级“以礼治国”的政治手段。从以上礼的历史演变过程我们可以清楚地看出，礼始于朝廷的祭祀活动，是安邦治国的统治手段，以后由朝廷推广到民间，成为教化人民的重要内容，起到了稳定社会、规范行为的作用。

到了现代工业社会，民主与平等的思想观念普及，快节奏、高效率的生活、行为方式，对繁琐的、形式主义的，甚至有封建迷信色彩的旧礼教制度产生了巨大冲击，而代之以富有时代新意的、规范化、世俗化的礼仪文化和礼节制度。现代礼仪文化和礼节制度促进了现代社会经济与政治的发展。

（二）礼是人际交往的通行证

在西方社会，礼仪一词最早见于法语的“*Etiquette*”，原意是法庭上的通行证。法庭是庄严的。在中世纪法国，法院为了保证审判活动的正常进行，将法庭须知印在或写在一张长方形的证件上，发给进入法庭的每一个人，以便作通行证用。这个通行证同时也可使法庭活动的参加者了解法庭的具体规定，遵循法庭的行为准则。

“*Etiquette*”一词导入英文后，扩大了原先的涵义，而演变成人们社会交往的共同行为准则，于是，法庭通行证变成了人际交往的通行证。对此，英国著名思想家培根曾作过一个深刻的解释。他认为：“举止彬彬有礼的人，一定能赢得好的名誉，这正如西班牙的伊丽莎白女王所说：‘礼节乃是一封通行四方的推荐信。’”

（三）礼是协调人们言行举止的社会规范

礼仪来源于劳动人民的生产实践，是人类在共同生活和长期交往中形成的社会规范。比如，在远古时代，人类以打猎为主，人

们在路上相遇,为了表示对对方的尊重和取得对方的信任,就主动丢掉手中所握的石块和利器,并让对方检查手掌。对方为了表示友好,就触摸手掌,以示发展交往关系。这样的礼俗沿袭至今就变成了握手礼。如果离开了劳动人民的生产实践和人类的交往活动,礼仪就会成为无本之木,无源之水。

礼仪是随着社会实践的发展而变化的,并在社会实践中不断得以完善。中国的“礼”从夏商到周代奠定基础,以后经历许多朝代取得进一步发展,形成较为完备的形态。可是,历史的车轮滚滚向前,古老的礼文化不能完全适应现代人际交往关系发展的需要,人与人之间平等、信任、友好的交往礼节代替了等级森严的封建礼教制度。商品经济的发展,打破人们老死不相往来的人际关系,极大地扩大了人们交往的领域,开拓了商务礼仪的新领域。新科技成果的应用,特别是空间卫星传播技术的推广,缩短了国与国之间交往的距离。从一定意义上说,世界各国共同生活在“地球村”里,按照“确定议程”制定行为规范,约束人们的言谈举止,向着规定的方向统一人们的思想和行为,以便人们不分国籍和民族的界线,达到交流思想、传播信息、发展感情、增进友谊的目的。因此,现代社会的礼仪从封闭到开放,从单一的人际交往到政治、经济、文化全方位的规范人们的行为方式,呈现出勃勃生气,和强大的生命力。

我们考察礼仪一词的渊源,不仅要纵向了解历史发展各个阶段的礼仪状态和礼仪活动,而且要把握历史发展阶段的内在逻辑联系,动态地揭示礼仪新的生长机制,特别是要注重对当代礼仪时代特征的分析,横向地比较各地区、各民族礼仪发展的水平,借鉴国外礼仪规范,形成具有民族特点的现代礼仪文化,以更好地规范人们的交往方式和行为。

二、礼仪的含义

人们相互交往必须遵守一定的规范和准则,才能显示人类区

别于动物的特殊质的规定性，才能保证和维系文明社会交往关系的发展。礼仪是一定社会、处于一定关系中的人们共同认可和遵守的行为规范。它是在人类社会生产实践活动中产生，随着人际交往关系的发展而发展的。

礼仪一词若分开来解释则礼是指礼节和礼貌，仪是指仪表、仪态和仪容。我国著名历史学家范文澜在《辞经概论》一书中对此作了很好的注解：“礼仪合言，皆名为礼，分言之则礼为体，仪为履。体者立国经常之大法，所谓守其国、行其政令，无失其民者是也。履者各官司治事之细目，揖让周旋之节文，凡史官所守之史法，司马所守之司马法，大卜所掌三易之法，与夫妻礼十七篇，皆所谓履。”我国历史上的“礼”是治国、育人，维系社会发展之根本。

现代社会礼仪没有古代那么宽泛的含义，它着重规范人们交往活动的程序和行为，维系和发展人际交往关系，推动社会的文明和进步。礼仪是人们在交往活动中为保持社会正常秩序所必须遵循的道德规范和行为准则。正确地理解礼仪的含义，应特别注意以下几层意思。

(一) 礼仪是一种礼貌行为

礼仪通常是指人们在交往过程中相互言语举止上表现出来的谦虚和恭敬。比如，在言语上表示谦虚和对别人表示尊敬时可使用尊称“您”，对长辈、老丈可称“老伯伯”、“老妈妈”。这些都是礼貌的行为，而称呼“老头子”、“老太婆”则是不礼貌的行为。

我们在明确了文明礼貌的礼仪意义后，应注意对象、场合、分寸，要自然、真挚、恰到好处的培养和训练自己文明礼貌的行为习惯，提高自己的礼仪修养水平。

(二) 礼仪是一种礼节活动

礼仪借助于人际交往关系而表现为一种社会习俗，直接诉诸于人类文明，促进社会进步、使人类摆脱愚昧落后，是社会生产力

发展所带来的精神文明的象征。



礼节是人们在交往活动中相互问候、致意、祝愿、慰问以及相互必要的协助和照料的惯用形式,是约定俗成的一种行为习惯。礼节是礼貌的具体表现,是反映礼仪的基本要求的外在表现和行为规定,是表现对他人表示尊重和善意的一种形式。因而,礼仪往往通过礼节活动表示出来。古人认为,“礼多人不怪”,《荀子·乐论》记载:“三揖至于阶、三让以宾升、拜至、献酬、辞让之节繁”。这种相互谦让的繁琐礼节,体现互尊互敬的礼仪要求。

礼节还表现为仪式和典礼上所必须遵守的实施程序。比如,每逢别国元首来华访问时,在我国首都北京都要举行盛大欢迎仪式。单指我国领导人陪同外国元首检阅三军仪仗队就有许多特殊的礼节程序。这些礼节充分体现了礼仪所规定的礼貌要求,以及仪容、仪表、仪态的特殊规定。所以,礼仪和礼节是不可分的,礼仪就是一种礼节活动。

(三) 礼仪是指人的仪容、仪表和仪态

仪容、仪表是指人的外表,包括人的容貌、姿态、举止、风度、衣着、修饰等方面。仪容、仪表不仅仅是个人爱好和兴趣的问题,而且体现为对他人的尊重和信任,对社会的责任和义务,表现出一个人的精神风貌和文明程度。仪容仪表还要求人们有良好的清洁卫生的习惯和文雅的举止行动,以留给他人朝气蓬勃、热情好客、彬彬有礼的形象。仪态是要求人们在人际交往过程中从容端庄、态度诚恳、热情好客、举止文雅、落落大方,注意礼貌、礼节。

仪容、仪表和仪态代表一个人的外表形象,反映了一个人的礼仪修养水平,能使人的行为举止留给人们美好的印象,有助于人们获得交往活动的成功。

(四) 礼仪是一种情感互动过程

礼仪在实施过程中,既有施礼者能动的控制行为,又有受礼者制动的反馈行为,这种能动与制动、控制与反馈的行为活动是一个

双向互动的情感交流过程,充满着人情味。这种尊重互换、情感互动是人之常情。苏霍姆林斯基说得好:“只有尊重别人的人,才有权受人尊敬”。所谓“己所不欲,勿施于人”就是人们讲究礼仪的基本道德信条。

(五)礼仪是一种仪式

礼仪是一定社会多数人所认可和约定俗成的社会规范和程序。人们在交往活动的始初很多礼仪往往是不成文的规矩和习惯,然后经少数社会有识人士总结、概括上升为大家认可的、可以用语言、文字、体态动作来作准确描绘和规定的行为准则,成为人们有章可循的行为规范和礼仪制度。比如,拱手作揖是封闭社会里盛行的一种握手方式,目前在公开社交和公关场合应用越来越多,因为拱手礼具有自主性强,能满足自尊的需要,双方手不接触有益于人体健康的特点,优越于握手礼。尽管目前这种礼仪应用还不普遍,但经过发掘、提炼和推广,也可赋予新的含义,成为人们普遍使用的礼仪。

以上是礼仪的一些基本含义,但日常交往中礼仪所包含的内容远非这些,每个民族、地区,每个国家都有不同的礼仪习惯,就是不同的职业,也有不同的职业礼仪。如商业服务行业,在商店、旅馆、餐厅、浴池就有不同的礼仪要求;学校、家庭、社会交际、旅游通讯、接待等也分别有不同的礼仪规范。在本书的其他章节里,我们可以通过对这些内容进一步了解加深对礼仪内涵的理解。

三、礼仪的特性

礼仪作为一种社会文化现象,是品行、习惯、风俗等的综合表现,同时与社会制度、社会体制、文化素质和社会物质文明、精神文明紧密相关,此外,它还必须符合民族传统和国情。

(一)礼仪的社会性

1. 礼仪是人的社会本质的反映