

# 时尚

Cosmopolitan

雨丹 编著

## 女人



# 公关礼仪手册

如何展示你的社交风度

各类公关活动的应对方略

有损形象魅力的仪态和谈吐

给人留下深刻印象的公关技巧

各种不同场合的礼仪要点

做一个连女人都赞赏的女人

中国对外经济贸易出版社

时尚女人

# 公关礼仪手册

雨 丹 编著

中国对外经济贸易出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

公关礼仪手册/雨丹编著. -北京:中国对外经济贸易出版社,1999. 2

(时尚女人)

ISBN 7-80004-727-X

I. 公… I. 雨… III. 女性-礼仪-通俗读物 IV. K891

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 01241 号

## 时尚女人·公关礼仪手册

雨丹 编著

中国对外经济贸易出版社出版

(100710 北京安定门外大街东后巷 28 号)

新华书店经销

北京外国语大学印刷厂印刷

\*

1999 年 2 月第 1 版 1999 年 2 月第 1 次印刷

开本:850×1168 毫米 1/32

印张:12 字数:260 千字

ISBN7-80004-727-X/Z·73

定价:18.80 元

# 目 录

---

## (一)好礼仪是洒脱的处世风范 ..... (1)

如果你的人生不得意,如果你的情缘不尽欢,如果你的梦想总成空,忘了它吧。抬一抬头,挺一挺胸,顺着礼仪的标杆向前走,迎面吹来和煦的风。上帝作证,一切都将重新实现——在旧屋顶漏下的阳光中。

- ◎好礼如春风,失礼失人生
- ◎有“礼”走遍天下
- ◎礼仪把你领向事业的成功
- ◎礼仪配合社会角色
- ◎礼仪的 3 种类型
- ◎成功的公关来自于正确的定位
- ◎基本功——自信
- ◎怎样克服社交恐怖症
- ◎帮你清除公关的心理障碍
- ◎反躬自省:我具备了这些素质吗?
- ◎使人心仪,靠的是翩翩风度
- ◎培养光彩夺目的迷人气质

- ⊙显示良好的修养
- ⊙怎样培养开朗的人际交往的性格?
- ⊙把握尺度才会常胜不败
- ⊙把握好社交距离才能来去从容
- ⊙注意小节,公关素质再上新台阶
- ⊙有修养的女性谈笑风生时不忘禁忌
- ⊙关于女士优先
- ⊙女士社交的礼仪原则

## (二)交际中得体的礼仪如和煦的阳光 ..... (21)

有阳光的日子才感到温暖,有礼节的交往才令人心仪。奔流向海的滔滔江河来自于涓涓潺潺的高山流水,愿我们的礼仪如阳光,在你的人际交往中播洒。

- ⊙一个明亮的你从寒暄开始
- ⊙称呼中的礼仪
- ⊙受欢迎的人总能把握最初四分钟
- ⊙得体的第一印象奠定交往基调
- ⊙礼貌招呼
- ⊙作介绍时的 8 种常识
- ⊙自我介绍的忌讳有哪些
- ⊙使用名片的礼仪
- ⊙尊重对方
- ⊙让别人记住你是谁
- ⊙常用客套话
- ⊙说话随时掌握分寸

- ◎交际中的人体语言
- ◎怎样约会
- ◎拜访要考虑对方是否方便
- ◎潇洒地走：体面告辞法
- ◎不让人记恨的拒绝技巧
- ◎避免在社交场合失仪
- ◎避免发生分歧和冲突
- ◎消除误会的窍门
- ◎克服交谈中的礼仪禁忌
- ◎怎样掌握交友十忌

### (三)餐桌上的风度留下永久回味 ……… (46)

惬意的吃喝，尽兴的会餐，是上天赋予人的一大享乐。然而当身边有人嚼着食物吧叽吧叽，喝着汤水咕噜咕噜的时候，你还会记起眼前摆着一桌美味吗？如果不想让他人也体会这种感受，就请快快掌握“吃喝”的学问吧。

- ◎餐厅请客 10 要诀
- ◎赴宴岂可乐而忘礼
- ◎全礼而退方使宾主尽欢
- ◎食不厌精，礼不厌细
- ◎文质彬彬吃中餐
- ◎风度翩翩吃西餐
- ◎自给自足自助餐
- ◎典雅如诗的咖啡宴

- ◎ 清香袅袅的茶会
- ◎ 潇洒穿梭的酒会
- ◎ 点菜莫要充内行，结账不好“硬上弓”
- ◎ 筷子——展示心灵手巧的魔棍
- ◎ 莫让魔棍施魔法，用筷 10 大忌
- ◎ 三下五除二，刀叉包你会
- ◎ 巧用餐巾显身手
- ◎ 小姐，你会喝汤吗？
- ◎ 敬菜也有大学问
- ◎ 一味“死跟”撑死猫！
- ◎ 千万不要“吃掉”男朋友哦！
- ◎ 无酒不成席，洒滥席不欢
- ◎ 抽烟女性莫忘美感

#### (四) 白领丽人为公司献礼..... (67)

你的形象就是公司的形象。公司的形象就是你的形象，完美的结合，使你和公司一齐成长。当你跨进一家心仪已久的公司，当你步入一间思念已久的办公室，当你坐上一个盼望已久的位子，你的献礼就是献上你得体的礼仪。

- ◎ 办公室里的“风景”
- ◎ 办公室是公司和职员的脸面
- ◎ 一慢二看三通过，女职员适应新环境
- ◎ 办公室的交往守则 10 条
- ◎ 与男性职员的交往方法

- ◎诚挚地接受前辈忠告
- ◎对新人的态度
- ◎慎重对待上司
- ◎比别人抢先接电话可以给人“做事积极”的印象
- ◎比别人早到公司可给人留下“有干劲”的印象
- ◎外出时与公司保持联络
- ◎离开座位时务必收好重要文件
- ◎迟到以后的做法
- ◎公司宴会异于同学会
- ◎开会也有礼仪吗
- ◎欢迎访客的地主之谊
- ◎办公室待客,女职员的细腻优势
- ◎欢送客人的亲切礼貌
- ◎过或不及的打扮都令人讨厌
- ◎装扮还要考虑与同事的协调
- ◎在办公室如何使用香水

## (五)高妙的礼仪在商界巡礼 ..... (88)

客户之间的交往、谈判就是商务的实质,成功的商界人士无不在交往谈判中有着超人的实力。一般人都猜测他们的成功来自于不群的智慧、非凡的手段或出众的口才,然而松下幸之助说:错。它来自高妙的礼仪。

- ◎对访问者一视同仁
- ◎引导访客的方式
- ◎招待生意往来对象

- ◎不一定非得“撮一顿”
- ◎接受客户邀请时的注意事项
- ◎拜访时提前五分钟抵达
- ◎进入会客室的礼节
- ◎预先拟定说话内容
- ◎访问其他公司带去的是本公司的品质
- ◎注意客户的升迁或调职
- ◎与客户私人交往应有限度
- ◎谈判不是过大年,别穿崭新衣服
- ◎谈判不是批判,不要争吵打岔
- ◎谈判不是闹革命,要有条不紊
- ◎公关谈判有备而来,见好就收
- ◎谈判接待礼仪
- ◎谈判行为礼仪
- ◎谈判策略礼仪
- ◎善问妙答,操纵谈判游刃有余
- ◎涉外谈判,各循其道

## (六)饭店服务礼仪打天下 ..... (107)

各门各类的服务行业都是当之无愧的“公关窗口”,而饭店又正是服务行业中最直接、最频繁、最周到的服务场所,它的服务无所不在,无微不至,怎样才能使客人们含笑而来,自得而去呢?用礼仪包办一切。

- ◎服务员的仪容、仪表
- ◎女服务员的仪态

- ⊙挺直腰杆快步走可给人留下精力充沛的印象
- ⊙微笑体现最高的服务档次
- ⊙诚心微笑的练习步骤
- ⊙饭店员工的日常礼仪
- ⊙常用服务文明用语
- ⊙服务忌语 50 条
- ⊙正确使用称呼
- ⊙与客人谈话的注意事项
- ⊙回答询问的礼仪
- ⊙聆听客人投诉法则
- ⊙饭店电话交往中要注意什么
- ⊙饭店员工打电话的礼仪
- ⊙迎宾员礼仪
- ⊙电梯员迎宾礼仪
- ⊙灵活的服务方式
- ⊙餐厅服务礼仪
- ⊙导游礼仪
- ⊙宴会服务人员的礼仪要求
- ⊙酒店的礼仪忌讳
- ⊙了解外国人常有的忌讳

## (七) 典礼聚会有“礼典”…………… (130)

一个大型的开业典礼，一场豪华的婚礼舞会，一次隆重的朋友聚会，想要顺利地组织起来，总是感到无从下手，常常忙活了很长时间还是一团乱麻，吃力不讨好……现在好了，请参阅“礼典”。

- ⊙ 组织活动巧安排
- ⊙ 记者招待会紧凑高效
- ⊙ 展览会引人入胜
- ⊙ 座谈会气氛融洽
- ⊙ 文体晚会友好热烈
- ⊙ 开业典礼热闹缤纷
- ⊙ 庆祝活动“新、奇、特”
- ⊙ 悼念活动庄重肃穆
- ⊙ 舞会高雅活泼
- ⊙ 集体婚礼简约喜庆
- ⊙ 公关宴会亲切活跃
- ⊙ 推销活动架起企业与顾客的桥梁
- ⊙ 慰问活动温暖友好
- ⊙ 参观游览活动细致周到

## (八) 挥手之间跨越国界..... (147)

我们是古老的文明礼义之邦，几千年前的《礼记》一直被奉为经典。而外国人也有他们的“礼经”“礼典”。碰到一块儿怎么办？好办，老祖宗早已告诉我们：入境问礼，礼让三先。

- ⊙ 迎来送往，外宾来固欣然去亦喜
- ⊙ 名正才能言顺，国际交往重称呼
- ⊙ 国际交往中的介绍程式
- ⊙ 排排座分果果，礼宾次序别搞错

- ⊙涉外礼节切莫外行
- ⊙礼义之邦礼物往来有奥妙
- ⊙宴请外国人有一套
- ⊙外国游客,请尝中国文化
- ⊙入境先问礼:实用西方礼俗
- ⊙到外国人家做客如何登堂入室
- ⊙老外“吃了吗”——各国惯用招呼语
- ⊙换一种眼光来看待外国人
- ⊙与西方人交往时的“8不问”
- ⊙跨国送礼要入乡随俗
- ⊙西方国家的礼服一瞥
- ⊙悬挂国旗可不能开国际玩笑
- ⊙礼待宗教信徒各有教化
- ⊙注意个人卫生等于清理国际交往中的垃圾
- ⊙懂行为禁忌吗?先别摇头!
- ⊙西方人的“好色情结”
- ⊙不受欢迎的“13点”
- ⊙懂点老外的“老皇历”

## (九)脱俗的举止衬出摇曳多姿的人生

..... (175)

闪烁的目光,委琐的笑态,低俗的举动,都无力托起友谊之桥,必将迷失成功方向。只有站出尊严,坐出稳重,走出潇洒,才能握住朋友的手,也才能握住命运的手。

- ◎走出你的风采人生
- ◎站出你的婷婷身姿
- ◎坐出你的端庄秀丽
- ◎仪态万方的女士遍留美妙倩影
- ◎用体态表达洒脱个性
- ◎甜美的微笑使女性灿烂生辉
- ◎正确运用目光使你顾盼生姿
- ◎请君莫要表错情
- ◎手势暴露真实心态
- ◎玉手轻扬意味深长
- ◎良好的印象在握手中传递
- ◎女士率先伸出友好之手
- ◎致意——隔空送去无声问候
- ◎亲密的情意在触摸中传递
- ◎一举一动切莫令人生厌
- ◎纠正一些不良体语
- ◎疯癫轻狂伤大雅

## (十) 优雅的谈吐才是上流的标志…… (192)

靓颜和美态终会随着青春的脚步愈去愈远，而岁月的强悍面对高尚的谈吐也只能徒呼奈何。有形的武器敌不过无形的能量，过五关斩六将，靠的正是谈吐的能量。

- ◎使用敬语为你带来日常生活的方便
- ◎礼貌用语的文化接受

- ◎“谢谢”并非客套话
- ◎道歉坦荡荡，不怕丢面子
- ◎切莫忽视了称呼
- ◎谈话的时候，眼睛往哪儿看
- ◎少说“我”多说“你”
- ◎忘“我”赢得关系融洽
- ◎不要喜欢和人争辩
- ◎相互的赞扬导致“双赢”结局
- ◎聪明的否决，给对方台阶下
- ◎说服从体谅对方延伸出来
- ◎抗议来自降温的头脑
- ◎曲径通幽，阴柔的女性谈话方式
- ◎讲话多思量，不易被误解
- ◎和陌生人攀谈的艺术
- ◎选对话题才能“打好乒乓球”
- ◎礼貌中断对方谈话的技巧
- ◎剔除语言毒瘤——□头禅
- ◎与人谈话十忌
- ◎交谈中的避讳
- ◎回避四个禁忌话题
- ◎别像一个“傻丫环”
- ◎成熟的女人懂得用耳朵来交际

## (十一)你的装束是高雅气质的宣言 … (214)

在熙熙攘攘的人群中，在纷纷繁繁的交往中，在热热闹闹的宴会中，你的服饰透露了怎样的信息？是奢华

的还是平庸的,是夸饰的还是黯淡的?从今天起,让我们披上生命的彩衣,用精心的装束向周围的人们宣告高雅是什么。

- ◎做一个“衣服架子”
- ◎怎样穿着才得体
- ◎你的服装是不同氛围的寒暑表
- ◎高雅的穿着——公关的风景线
- ◎职业女装更添稳健魅力
- ◎服装色彩为肌肤增光
- ◎服装样式为身材“扬长避短”
- ◎衣服帮你掩盖缺憾
- ◎穿出你的“独一份儿”
- ◎小饰物衬出大风度
- ◎佩戴饰物不是挂圣诞树
- ◎口红要听时装话
- ◎袜子应随裙子走
- ◎鞋子与你的社交场合相关
- ◎女士礼服的款型
- ◎求职面视时的适度装扮
- ◎“上班族”穿什么
- ◎走亲访友时的穿戴
- ◎初次约会穿什么
- ◎恋爱的色彩
- ◎参加舞会巧扮靓
- ◎不要成为“时装的受害者”

## (十二) 社交从时尚女人妆台开始延伸

..... (235)

社会大舞台,扮靓小妆台,走过千山万水,依旧风采照人。哪个女人不愿青春永驻,哪个女人不想风度宜人?青春和风度永远是社交的时尚,妆扮的诀窍让你在“舞台”上总能站在夺目的位置。

- ◎完美的礼仪从每日清晨化妆开始
- ◎精心妆扮带你到快乐老家
- ◎千人各面,自成妆法
- ◎把清纯可爱写在脸上
- ◎妆扮的顶级功夫尽在发型
- ◎每日新太阳——三分钟日常妆
- ◎梦幻般的晚间社交妆
- ◎满面倦容一扫而光
- ◎且住,你这倏忽如电的青春
- ◎化妆有“道”、“礼”
- ◎不懂护肤只会徒有其表
- ◎护肤养颜十要诀
- ◎靓丽肌肤青睐快乐天使
- ◎“幸福表情”健美操
- ◎可别冷落你的第二张脸
- ◎美容保健时刻表
- ◎“环球小姐”的美容经验

### (十三)为意中人柔柔献上一片亮云 … (256)

今夜花园里四处静悄悄，你的心上人坐在你身旁。  
甜蜜的感觉无法告人，触电的颤栗难以言传，心中有张  
不可捉摸的网，网中的思绪上下起伏……能否，能否，  
用你的典雅情怀为意中人柔柔献上一片亮云？

- ◎一声甜美招呼换取意中人
- ◎定格永恒的美好回忆
- ◎月下悄悄话：第一次约会
- ◎让异性喜欢的秘诀
- ◎恋爱中的礼节
- ◎姑娘，当你接到求爱信时
- ◎如何表白你的爱情宣言？
- ◎礼物里头有颗心
- ◎不要过分取悦你的男友
- ◎姑娘请保持一定距离
- ◎轻轻松松，给他拨个电话
- ◎季节的问候伴随风花雪月
- ◎情书，永不过时的浪漫载体
- ◎写情书的艺术
- ◎情书禁忌
- ◎初次去男友家拜访时
- ◎让男友领略一下未来的贤淑主妇
- ◎女性在二人世界中易犯的错误榜单
- ◎得罪男友有“高招”
- ◎嫁不出去有“诀窍”