

学校的理想装备

电子图书·学校专集

校园网上的最佳资源

新世纪接班人素质培养

礼仪素质培养



新世纪接班人素质培养

第一章 礼仪概述

什么是礼仪

孔子说“礼者何？即中之治也。君子有其事，必有其治。”管子也说“礼者，因人之情，象义之理，而为之节乐者也。”所以礼仪是治事待人的准则，亦是人与人之间相处的规范，更浅显的讲法就是“规规矩矩的态度”人是社会动物，不能离群索居，必须进行团体生活，所以不论是家庭生活或是社交场合，其进退都应有适当的节度，新生彼此的行为言谈，维系社会纪纲及群众秩序。比如：窥人隐私，议人长短，行为乖张，举止怪异，乃至开车不守规则，夜半扰人清梦，公共场所高谈阔论，大街闹市袒胸裸体，都属失礼，轻则令人侧目，重则扰乱社会秩序，甚至破坏国家法令，所以孔夫子强调礼的重要：“非礼勿观，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。

西方国家也同样讲究礼。在英文词典里可以找出几个相同的词义：一为 courtesy，即礼貌，泛指一般客气的仪态；二为 etiquette，为交际应对的酬酢礼节；三为 protocol，义为礼规、礼仪等。etiquette 一词是由法语演变而来的。其原意是指法庭上用的一种“通行证”，它上面记载着进入法庭时应遵守的事项。后来，其他各种公众场合也部制订了相应的行为规范，这些规范由繁而简，构成系统，逐渐形成了大家公认的也是大家都愿意自觉遵守的国际礼节。英文词典对 protocol 的定义是“外交的或军事的礼节和秩序的规则”。比如开会时关于悬挂国旗、奏国歌的规则，举行正式宴会时的座位安排，介绍客人的顺序，感谢出席宴会宾客的顺序等。

所以，礼仪是一种广泛的概念，可将任何活动中有利于处理相互关系的言行举止内容包括在内。礼节则指交际活动中表达一定意义的具体行为规范。比如出席晚宴衣饰必须整洁属礼仪的范畴，但衣饰整洁这一行为还称不上是一种礼节，握手礼是会面时的一种礼节。

综上所述，可以给礼仪作如下定义：礼是礼貌、礼节，是一种要求；仪是仪表、仪态，是一种被人们规定的共同认可的秩序。合二为一，礼仪是在交往中体现出来的人们之间互相尊重的意愿，就是与人交往的程序、方式以及实施交往行为时的外在表象方面的规范，包括语言、仪容、仪态、风度等等。

几千年的人类文明史证明，人们对文雅的仪风和悦人的仪态一直孜孜以求。在古希腊和古罗马的诗歌中，在荷马的史诗《奥德赛》中，在中世纪斯堪的纳维亚有关上帝和英雄的古老传说中，都有较为详尽的记载。如《伊达》就详尽地叙述了当时用餐助规矩，举杯祝酒大为讲究，一旦失礼，就得受罪，嘉宾贵客居上座，也和今天完全一样。古罗马的年轻诗人奥德维就曾告诫自己的同龄人，用餐不可狼吞虎咽，也不可贪杯。16 世纪意大利作家加斯梯良的《朝臣》，不仅是一本文学经典著作，更是当时所有礼仪书中最著名的。它是文艺复兴时期青年的手册。1716 年汉堡出纳的缅甸杰斯的著作《论接待权贵和女士的礼仪，兼论女士如何对男性保持雍容态度》也是一例。

中国是文明古国，礼仪之邦。孔子提倡六艺，以“礼”为六艺之冠，五经中有“礼记”，古时官制，中央政府设六部，“礼部”居其一，中国夙称“礼仪之邦”，同此可见一斑。礼仪在中国的历史上可谓源远流长。首先非常重视“礼”的教育。我国的古籍中就有许多论述礼教的。《礼记》中曾载

道：“言语之美，穆穆皇皇。”即语言之美，在于谦恭、和气、文雅。并规定与人交往时，应“不失足于人，不失色于人，不失口于人”。就是不要在行动上出格，不要在态度上失态，不要在语言上失礼。《论语·雍也》篇中也说到：“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子”。即说只要品格质朴，而不注意礼节仪表，就会显得粗野；而只注重礼节仪表，却缺乏质朴的品格，就会显得轻浮。只有礼节仪表同质朴的品格结合，才算得上是一个有教养的人。《荀子·劝学》篇中的论述也认为只有举止、言论、态度都是谦恭有礼时，才能从别人那里得到教诲。可见礼与非礼有质的区别。对此，孔子也曾说“不学礼，无以立”，并主张“克己复礼”，希望每个人都要克制自己的欲望，恢复正常的人与人之间的交往，按照一定的程序处理人际关系问题。

古代不仅重视“礼”的教育，也十分重视“礼”的实施，即思想灌输与行为实践结为一体。如西周时，对“礼”的教育，不仅要求学生懂得“君臣主义”与“长幼之序”，还要让学生“演礼”，使他们的行为举止合乎礼仪。这种将礼仪的传播与礼仪的训练相结合的教育，对当时社会风气的影响是非常大的。

从以上论述可以看出，“礼”在人们生存的社会中所占有的重要地位。它是人们日常交往所必须遵循的行为规则。

随着社会的发展，今天的传统风俗已大大简化了，而且明显地富有弹性，表现在礼仪上也是更加不拘小节。早在春秋之世，孔子就提醒我们：礼节是随时代而改变的。他说：“殷因于夏礼，所损益可知也；周因于殷礼，所损益可知也；其或继周者，虽百世可知也”。就原则讲，其变化是日趋简化，因此运用时也要随时观察，随处活用，随地体会。同时要掌握礼仪运用的最高境界：就是要把握礼仪的根本精神与原则，养成礼貌的习惯。那么，在任何场合、任何人面前，你都会翩翩风度而无须去考虑此时该如何做了。

什么是公共关系礼仪

公共关系礼仪，简称公关礼仪。它是指公关人员在公共活动中应尊重他人，讲究礼节的程序。

公关礼仪对于当今的公关人员来说，无疑是一种“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，而且会受到欢迎，得到更多人的尊重。

中国不但重视礼仪的历史长，重视公关礼仪的历史之长也是世人皆知的。孔子利用齐鲁“夹谷之会”向天下人树立了鲁国信守礼仪，不畏强国的良好形象；诸葛亮联吴抗曹，对吴国君臣晓之以理，动之以情，表明了蜀国的诚意。这些都是说明了公共关系礼仪在中国历史上发挥了重要作用。

在公共关系活动中，公关人员需要广交朋友，沟通多种信息，融洽与协调多方面的社会关系，减少社会摩擦，化解各类矛盾与冲突，为组织创造一个“人和”的社会关系环境。在组织与外界的交往中，最应该讲究的是公共关系礼仪。它是组织风貌、员工精神状态、公关人员工作水平和专业技能的最集中体现，也是各种人际沟通和社会交往的方法，处理大量联系事宜与外交事务所必须遵从的行为准则。

公关礼仪的本质和特色

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礼仪学的综合继承之中。

公共关系是一种社会活动，存在于社会中的每个组织和成员排在自觉不自觉地充当公共关系的主体和客体，都在有意无意地从事着公共关系活动。尽管从公共关系的定义出发，公共关系是一个社会组织运用传播的手段使自己和各种社会公众相互了解、相互适应的一种管理活动或管理职能。但是，这里的组织与组织、群体与群体或组织与群体的这些非人格化的关系，在相当的情况下，是与个体关系紧紧地交织在一起的。前者的实现是以后者为中介的公共关系学在其产生和发展的过程中，逐步形成了一套独具特色的学科基本原则，即以客观事实为依据，以公众利益为导向，以双向沟通为桥梁，注重形象塑造的长期性和创造性的原则。这些原则贯穿于公共关系实务工作和公共关系人员的基本道德规范之中，参透到组织形象的塑造中去。通过社会组织的真、善、美的行为，创造整个社会的和谐，实现各个组织的协调互惠，共同发展。

礼仪学研究人类文明发展过程中长期积淀下来的约束人们社会行为的规范，这些行为并不单单是些技巧性的模式，礼仪的精髓与本质同样是追求真、善、美。

综合继承公共关系学和礼仪学的基本原则与精髓，公关礼仪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组织形象，达到内求团结、外求发展的目的。其形象主体是社会组织。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。因而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，对公关人员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，可以为公关人员具有符合公关活动需要的静体形象和动体形象提供机会和模式。使公关人员从活动一开始说法能吸引公众的注意力。并使得公众把注意力转移到对公关人员人格的良好想象。从而在社会组织和公众之间建立一种信任，进而心甘情愿地接受和消化公关人员发送的实体信息，最终转化为公众的行为。

当然，我们必须看到，礼仪只能成为公关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，但它确实无时无刻不在影响着公关活动的最终效果。

总之，公关礼仪不仅弥补了一般性礼仪教育纯粹以个人形象塑造为目的，缺乏社会整体意识，缺乏理论水平的不足；又使公共关系中塑造组织形象的理论艺术融汇到对个人形象的塑造之中；使公关意识和技巧在礼仪的具体行为规范中得到实践。

第二章 礼仪·素养

现代社会，商品经济高度发达，竞争十分激烈，社会组织的生存与发展，面临着多种机遇与挑战，每前进一步，每实现一个目标，都要作出多种努力。公共关系就是商品经济出现以后，社会组织在生存与发展中，为了实现自己的同标，妥善处理同社会组织有直接或间接关系的诸多公众关系的技巧和方法。

这一技巧和方法的运用，决定了公共关系状态，也就是一个社会组织同公众关系的具体情况以及在公众心目中的形象。任何社会组织总是处于某种公共关系状态之中。同公众的关系密切、融洽，还是疏远、对立；受到公众的肯定、赞扬或否定、贬责。社会组织一般都力求改善其公共关系状态，同公众建立并保持良好的关系。能够灵活和较好地运用公关技巧与方法，一般来讲，公共关系就好；反之，就一般化或不好。公共关系工作应以同公众建立并保持良好的相互关系为己任，以形成良好的公共关系状态。从这个意义上，有人称公共关系学为“人和学”。

公共关系工作中，与公众建立并保持良好的关系的技巧和方法有很多，如：通过树立个人的美好形象，增强人际吸引，从而去影响他人对组织的认识；通过日常工作中细致周到的工作，赢得他人好感；利用传播媒介、专题活动，宣传自己，树立形象；处理好组织内部和外部的各种关系，换来团结、和谐的工作环境；尊重不同民族、不同地区、不同国家的人的风俗习惯，以求顺利、成功地开展工作等等。以上这些技巧和方法在运用过程中，都离不开人与人之间直接或间接的交往；其效果——公共关系状态，也多是通过一个社会组织的人与他社会组织的人及其他人之间的关系表现出来。这就决定了公共关系对“礼仪”的呼唤，对有良好的素质和礼仪修养的公关人员的呼唤。

公共关系与礼仪

1、公共关系礼仪来自人的需要

凡是人，就有友爱、合作的需要，以及对信息、美、尊重、名望、创造等人类特有的需要。美国心理学家马斯塔曾经提出人的需要的五个层次，即生理需要、安全需要、爱的需要、尊重的需要、自我实现的需要。这五种需要由低层次向高层次发展。其中爱的需要、尊重的需要、自我实现的需要，有助于我们理解公共关系中的礼仪问题。

爱与群属的需要，即渴求与别人接触，得到友谊、忠诚与爱情，成为某个团体或群体的成员。马斯洛认为，人是一种社会动物，天生就有喜欢而且热爱别人，也希望别人喜欢和热爱自己，并希求参与某一集团或多个集团的潜能。如果爱和群属的需要得不到适当的满足，就可能影响人的心理健康。人都是有血有肉、有情有爱的动物，在公共关系工作中，不同组织的人经过接触、往来，就会产生一定情感上的联系，这种情感是建立友谊、彼此互相接纳的前提。公共关系工作之所以要花很大的精力用于人际往来，加强与组织内部和外部公众的感情联系，甚至不惜感情投资，如职工过生日时，企业领导或以企业或以个人的名义赠送生日礼物等等，就是因为人有爱和归属的需要。组织满足各类人物的这种需要，可以使公众在被爱和有所归属的感觉中，增强对组织的向心力。同时，组织也因为有了对公众表示爱和接纳的行

为，增强了组织的吸引力和凝聚力。

尊重的需要，包括自己受到社会和他人的尊重、自己尊重自己两方面。他尊就是渴求社会和他人的注意、承认、接受、赏识，有尊严、有地位、有威望；自尊则渴求信心、独立、支配、力量、成就，体验自我存在的价值。人的尊重的需要一旦受挫折，就会使人产生自卑感、软弱感和无助感，失去信心。公关礼信的本质，就是在公关活动中注意人的尊重。有了尊重，在公关交往中就不会随心所欲、粗俗无礼，就要珍惜他人的人格和价值，关心组织、他人的利益和需求，按照他人能够接受、感到满意或愉快的方式去交往；有了尊重，在公关交往中就会尽可能地表现出自信和能力，充分展示外在魅力与内在的人格力量，树立良好的形象，以刻社会与他人的尊重与赏识。

自我实现的需要，即有接纳一切人和全世界的能力，能和其他人建立深厚的人际关系，保持与现实的和谐，把助人当作个人应尽的义务，有与人合作的愿望，有良好的心境和幽默感，有强烈的道德感等等。它需要的是表现个人的感情、思想、愿望、兴趣和个性特征，越来越完善地发展自己，实现自己的理想、抱负，充分发挥自己的潜能。公关礼仪最终是体现人与人、组织与组织的和谐与合作。人的自我实现的需要要在公关礼仪中，表现为美好的个性、对组织和他人善良的态度、个人潜能和道德力量的充分发挥，可以促使公关礼仪的价值在公关工作中完满地体现出来。

马斯洛人的需要五层次说，为人的各种行为的发生作出了一种合理的解释。它告诉人们，人的行为要依靠一定的驱动力量，而人的需要驱动人们去作各种行为的选择。这一理论，为公关礼仪行为的发生找到了依据。

正因为人有友爱、合作、尊重、名誉、注意等需要，长期以来，在人与人交往实践中形成了各种各样的礼仪，不同国家、不同民族、不同社会交往场合均无例外。只要人与人进行交往，就会伴随一定的礼仪。因为，礼仪通过表示礼貌、敬重的礼节和仪式，来满足人们的友爱、合作、尊重、名誉、注意等需要。它反映了社会交往的一定规则、习俗和程序，成为社会交往的行为规范和人际关系中各个角色所应具备的权利与义务。有了礼仪，人与人这间的关系就有了润滑剂，可以正常、协调、轻松，甚至愉快地维持和发展。

2、公共关系与人际关系的区别

公共关系在一定程度上是通过直接或间接的人际关系来体现，但公共关系与人际关系有所不同：

1、公共关系是以一个社会组织为支点，建立与其相关的各种公众对象之间的网状关系；人际关系是以个人为支点，建立与其他个人之间的线性关系。

2、公共关系是为了实现特定社会组织的目标去交朋友。结良缘，并树立组织的良好形象；人际关系是为满足个人的需要去交往、去塑个人的良好形象。

3、公共关系在交往上，运用多种多样的传播媒体，如人、报纸、刊物、广播、电视等，有人际传播，也有大众传播，其交往可以是大范围的；人际关系的传播，主要是面对面的直接人际传播，其次是电话、书信的间接传播，范围较为狭小。

当然，公共关系与人际关系不能截然分开，公共关系在很大程度上要依赖于人际交往的形式。良好的人际关系也有利于公共关系工作的开展。正是由于人际关系与公共关系的联系密切，公关礼仪既离不开人际关系礼仪的普

遍性，又具有公共关系的特殊性；既有人际交往中的礼貌，如称呼、招呼、微笑等；礼节，如送礼、握手、招待等；又有社会组织交往中的参观、仪式、工作迎送与接待等。

毕竟公共关系与人际关系具有区别，因此，人际关系中的礼仪不可能完全满足公共关系的需要，公共关系必须建立自己的礼仪体系。

3、礼仪在公共关系中的作用

为了实现公共关系中的“人和”，保证有良好的公共关系状态，就要懂得尊重他人的各种需要，讲究礼仪。那么，礼仪在公共关系中，究竟起哪些作用呢？主要作用有：

（1）信息沟通的作用

在公共关系的交往中，人的主观能动性被充分调动，各种传播媒体在人的不同交往形式中，发挥信息沟通的作用。或者是人与人的直接交往，如聚会、访问、谈判等，或者是人们运用报纸、刊物、广播、电视、电话、宣传资料、实物、书信进行的间接交往。交往中促进了信息的流动，达到了人与人之间的信息沟通。有人作过统计，科技人员的专业信息，20%—50%是通过文字材料得来的，大量的信息来自文字以外的渠道，如访朋聚友中获得。公共关系中的各种交往形式，无疑对加强社会组织与公众之间的联系，促进信息的沟通，起了积极的作用。

（2）协调关系的作用

礼仪借助于一定的外部表情形式，如问候、握手、邀请、迎送、慰问、预约等等，能够促进公共关系的协调。一个组织与公众的关系是丰富多样的，有内部公众关系，如职工关系、干群关系等，有外部公众关系，如顾客关系、新闻媒介关系；有个人与个人间的关系，如领导与具体群众、售货员与具体购买者的关系；有组织与个人，如企业与具体记者、具体消费者的关系；有组织与组织的关系，如企业与政府、工厂、社区中商场、学校的关系等。不管是以职务名义或组织名义与公众打交道，由个人出面交往是必然的。在为实现公关目标所进行的社会交往中，人人要遵从社会的行为规范，按照正常的社会秩序，遵守一定的礼仪，这样才能与他人保持一种平等、互相尊重、相互帮助的关系，避免出现连往中的人际障碍和摩擦，使相互之间的关系协调发展，促进社会组织工作的顺利开展。

（3）广结良缘、消除误解的作用

每一个社会组织为了求生存求发展，不仅要巩固现有的公众关系，还要广结良缘，拓展多方面的、新的关系，以求得到更多公众的理解和帮助，创造良好的生存与发展的内外部环境。俗话说：“多个朋友多条路，多个敌人多堵墙。”对人的真诚、友善、谦让、得体，美好的仪容、仪表、仪态，这些内外在的礼仪形式，都会增强人际间的吸引，受到他人的尊敬与好感，就会有許多朋友，即使相互间有误解，一方有差错，耐心的解释、诚恳的检讨、虚心的改正，能够打消误会、消除隔阂、化解矛盾、化“敌”为友。相反，公共关系工作中，缺乏礼仪意识，不懂礼貌礼节，目空一切，狂妄自大，出口伤人，良好的公众关系就无从谈起，只会越搞越糟。不仅结不了新良缘，已有的关系也容易搞僵，甚至处处树敌，使社会组织的工作陷入困境。社会组织在公共关系工作中，只有重视礼仪，积极而妥善地处理各种关系才能广交朋友左右逢源；消除隔阂误解，改善公众关系，为社会组织的发展拓宽和铺平道路。

由上可见，礼仪在公共关系中有着重要的作用。

4. 消除对公关礼仪的几个误解

礼仪是公共关系工作不可缺少的一部分。如果公共关系工作是舟，礼仪则是桨；如果公共关系工作是机器，礼仪则是润滑油。

正因为礼仪与公共关系有密切的关系，二者不可分割。再加上有的人对公关工作不甚了解，对公关礼仪产生了误解或歪曲。这种误解和歪曲，有的来自认识上的片面，有的来自实践中的偏误，有的来自理解的狭窄，有的来自迎合一部分人的不健康心理。针对一些误解和歪曲，我们指出：

（1）公关工作不等于礼仪

有的人认为，只要在工作中注意了礼仪，就是做了公关工作。

错。

公共关系工作是社会组织处理内部和外部公众关系的工作。内部公众包括职工公众、股东公众、董事公众、贤内助公众等等，外部公众包括顾客公众，社区公众、经销商公众、政府公众、原料供应者公众、新闻媒介公众等等。处理如此众多的公众的关系，必须要有一定的目标指向，而不是盲目而无目的的，那就是有利于社会组织一定目标的实现。它需要运用一系列公关技能，如社交艺术、口才艺术、写作艺术以及办公室自动化手段；开展一系列公关实务，如建立一定的工作程序、开展新闻活动、编印刊物、制作宣传资料和广告、进行谈判、举办各种专题活动、市场营销等，才能达到目的。而礼仪，在里面只是一种社交态度和方法，以协调与各公众的关系；当它作为剪彩仪式、签字仪式、典礼、宴请等专题活动时，也仅仅是公关工作的一部分，不能拿礼仪与公关工作相提并论。在工作中注意礼仪，是公关工作的需要，但公关工作绝不仅于此。如果把公关工作离不开礼仪，礼仪促进公关工作的关系，看作可以互相替代的关系，那就把公关工作简化了。

（2）公关礼仪不等于“拉关系”

有人认为，公关礼仪就是不择手段，拉关系。搞公共关系的人员是一群搞不正之风的人。

错。

从表面上看，公共关系讲究礼仪与拉关系的目有相似之处，都希望通过人际关系的沟通，使本企业、公司得到理解和支持。但从本质上分析，坦诚的公关礼仪活动，与拉关系有天壤区别。

公共关系是以公开、公平的方法竞争，争取公众的了解与支持，例如召开记者招待会、展销会，正当的促销活动、广告等等，向社会介绍本企业的产品和形象。即使请客、送礼，也是建立在讲究职业道德的基础上，并且尊重他人，以诚相待。公关工作是一项高尚的工作。搞公关工作的人，要慧中秀外，有较高的文化修养和企业家的头脑，遵守公共关系的行为准则。而“拉关系”，往往采用庸俗的手段进行私下交易，如搞公关小姐美人化、推销产品回扣化、交际活动吃喝化、疏通关系礼物化，往往通过出让企业利益，损害社会利益，推销伪劣假冒产品等，捞个人好处或使企业误入违纪之途，实不可取。

公关礼仪，是一种在公开场合广结人缘、协调关系的艺术，不能把它庸俗化为“拉关系”，也不能误解为“拉关系”。

（3）公关礼仪不等于吃喝玩乐

有人认为，搞公关工作，就是陪客人一起吃喝玩乐，穿得体面漂亮，出

入酒店和娱乐场所。

错。

这是一些人浮浅、片面的了解，也是一些宣传媒体的片面宣传所至，如一些电视剧，动辄在酒桌、舞厅里表现公关人员的生活与工作。当然，也与现在整个社会公关层次不高，理解狭窄有关。宴请和跳舞，可以说是公关礼信招待的内容；出入社交场合，注意仪表，讲究穿着得体也不错。但这些只是公关礼仪中的一小部分，也是比较表层的一部分，容易做得到，也容易看得见，但这绝非公关工作、公关礼仪的全部。

正是因为一些人把公关工作行成是穿漂亮衣服，出入豪华场所，整天吃喝玩乐，使得公关工作成为一些年青人十分向往的职业，又体面，又轻松，既能满足虚荣，又长见识。可是，有一天，当他们真正了解了公共关系的真谛和意义，他们可能就会感到，公共关系工作并不容易，公关礼仪也并非人人可做好了。

（4）公关礼仪不等于卖弄色情

有人认为，搞公共关系的人要漂亮，漂亮小姐是用色情来取悦于客户老板的。

错。

漂亮的小姐在人际交往中，或许更讨他人的喜欢，但公关工作并非漂亮小姐的专利。只要有良好的气质，具备公关素质与条件，这样的人，肯定要比仅仅有漂亮脸蛋的小姐更适合搞公关工作。

利用漂亮小姐搞“色情关系”，在生意场并不鲜见。它要求所谓的公关小姐会喝酒、会抽烟、会打扮、会讨宠，一切用来换取客户老板的欢心，甚至从陪吃、陪喝、陪舞到陪睡，满足老板的一切要求，以此来争取交易的成功。这样，一些“公关小姐”成为生意场的牺牲品，但同时，金钱的诱惑，又使得一些“公关小姐”甘当这种牺牲品。这种把漂亮小姐献给交易对象的“公关之礼”，是低级庸俗的，它毁坏了公共关系的名誉，使得一些正派的家长不让女儿搞公关，也使得一些心术不正的老板见了“公关小姐”就敢胆大妄为。

对上述现象，我们要说，这只是借“公关”之名，行色情引诱之实，这种“公关”是对公关的玷污。它对于真正的公关礼仪，对于热心于高尚公关事业的人，是不能相容和被容忍的。

拨乱反正，消除人们对公关及公关礼仪本身的误解和歪曲，有利于人们从各个不同的侧面去了解公共关系与礼仪的关系，更好地把握公关礼仪的实质。

公关礼仪与修养

公关礼仪是在公共关系交往中，表现出的对交往对象尊重、恭敬的行为规则，以通过个人来树立组织的良好形象。它看似简单，却受主、客观因素的影响，并对公关人员的素质与修养提出了较高要求。

1、公关交往的因素

公关礼仪是在公关交往中进行的，公关交往受到许多因素的制约，能不能正常地进行公关交往，关系到公关礼仪能否实施与实现。

影响公关交往的因素有：

（1）交往目的

公共关系工作是有目的，有计划的工作，公关交往是在这种目的和计划下进行的，如建立某种关系、联络感情、沟通思想、取得支持等。

公关目的有近期的和长远的。近期目的是关注于满足眼前的需要，如举行一次剪彩仪式为了提高仪式的规格，引起新闻媒介的关注，公关人员想方设法邀请知名人士进行剪彩。长期目的关注于通过交往，建立和深化某种关系，以满足将来的特定需要。如在内部公众关系上，一个聪明的领导人，会从管理工作的长远目的出发，进行感情投资，搞好同上下左右的各种关系，而不因为眼前不需要就放弃一些作法。

公关的目的性，决定了社会组织的人员，不以个人好恶、个人兴趣、个人习惯来左右自己的行为，而是要求他们服从公关目的这个大局，全力以赴，在改造客观世界的同时，改造自己，为公关交往作出努力。

（2）教育程度

文化教育程度的较大差别，会影响交往的深入。这种文化教育程度，不完全是从学历的角度，而重在实际的文化知识和修养。在实业界，我们看到，有一些担任了企业要职的人，他们并没有正规大学的毕业文凭，但知识面广，社会分析能力强，业务精通，实乃一般刚刚毕业的大学生所不能比拟。当然，一名大学教授与一名目不识丁的文盲，决不会有多少共同语言，其交往是极其一般而表层的。而一个受文明洗礼过的彬彬有礼的儒商，与一位口吐秽言缺乏文明修养的个体户在一起，也会有心里的隔阂。

当然，教育程度的差别在一般人际交往中，更能表现出其在交往中的障碍，因为“人以群分”，更符合自由交往的一般人际交往的法则，而公关交往的目的性，淡化了这种障碍所引起的个人好恶的情感。

（3）语言文字

语言文字，是人类交往的工具。语言文字互不相通，就会造成交往的极大困难。现在世界上的语言有4千来种，所到一处，语言文字就成为相互交往的通行证。没有这张“通行证”，就会孤立，寂寞。由于语言文字不通，阻碍了不同国家、不同地区、不同民族之间的交往。即使是同一国家、同一地区、同一民族，也有不同的语言文字或由一发音、吐字习惯而形成交往障碍。

（4）风俗习惯

人们生活在不同地区，属于不同民族，会有自己特定的历史和文化造成的不同的风俗习惯。这些风俗习惯往往通过日常的生活方式反映出来。如：

饮食习惯。如英国人每天四餐，即早餐、午餐、午后茶点和晚餐，而许多国家一日三餐。日本人爱吃鱼，而德国人不爱吃鱼。

宗教习惯。如伊斯兰教徒不吃猪肉，也忌谈猪；在斋日里，日出之后、日落之前不能吃喝。在佛教国家、不能随便摸小孩的头顶”天主教徒忌讳“十三”这个数字，不能十三人同桌进餐，尤其是“十三日星期五”，遇到这种情况一般不举行宴请活动。

节日习俗。如西方愚人节，这一天人们可以任意开玩笑；巴西的狂欢节，这一天男女老幼倾城而出，尽情狂欢。

如此等等。此外，还有不同的花俗、礼俗。

如果不了解各民族的风俗习惯，在交往中就会乱分寸，把握不住在交往中应该做什么、怎样做，不理解对方言行举止的含义，就会出现交往困难。

（5）个性心理

一些不良的个性心理倾向，会妨碍公关中的交往。

自卑心理。在公关交往中，身材矮小、容貌丑陋、性格内向、不善言谈等，都会引起有关当事人的自卑心理。尤其当他们面对着漂亮、身材修长的公关小姐、英俊潇洒的公关先生，自如而自信地与交往对象侃侃而谈时，更为自惭形秽，悲从中来。自卑心理源自心理上的一种消极的自我暗示，常常表现为对自己价值进行否定，因而悲观、缺乏勇气，他们害怕被别人轻视与排斥，不敢表现自己，也不能自如地与他人交往，这样，就会给公关工作带来影响。

情绪障碍。每个人都有喜怒哀乐等情绪，有时候会高兴，有时候会沉闷不快，有时候会生气。而把这些个人情绪带到公关工作中来，就容易出现这样的情况：高兴时快人快语，不加思索；沉闷不快时一声不吭，把客人晾在一边；生气时遇见客人有求，态度生硬，甚至无理拒绝。这样，都会对公关工作产生不良影响。公关工作要保持稳定的情绪，安详、和蔼、愉快、平等地待人，就不能为个人情绪左右，而要学会调节、控制自己的情绪。

社交恐惧。公关交往很多情况下表现为人际直接交往，而有些人缺少社交经历，在与人交往，特别是在公众场合下露面，会脸红、心慌、冒汗、浑身不自在。正是由于这种体验，使得有社交恐惧心理的人，在行动上竭力避免参加社交活动，回避出头露面的大型场合，因而不利于公共关系的开展。这就要求对社交存有恐惧心理的人，要自觉克服这种心理。在交往中，不必过多地考虑别人会怎么看，解脱心理上的束缚；并注意学习各种接人待物的技巧，加强自信心；在交往前，对需要自己做的，做好充分准备，包括仪表、言谈、实务等，这样才能有把握地进行交往。

影响公关交往的因素有很多，这里择要而论。公关交往能否正常进行，直接关系到公关礼仪的实施和功能的发挥。如果语言不通，风俗习惯不懂，你再礼貌可能也难以使信息传达过去；在公关交往中存有个性心理障碍，连正常交往都不能进行，更何况施礼。要正常地进行公关交往，就必须针对影响公关交往的主、客观因素，具体情况具体分析，对症下药，加以注意防范和调整。

2、公关礼仪人员的素质

公关礼仪人员实际上就是从事公关工作的人员，只不过在这里更强调其在礼仪方面的作用，而把公关工作的其它内容暂时隐没下来。这里所说的素质，仅仅就公关人员进行公关礼仪时应具备什么素质而说的。

（1）文化知识

公关礼仪人员要经过相当的文化教育，并非仅仅是一个“好人”、“知礼之人”就够了，而应该有一定的文化涵养和较广博的知识。文化涵养是思维的基础，也是掌握公关技巧的基础；广博的知识是从搞好公关礼仪工作所需知识范围来说的，包括语文写作知识、新闻编辑知识、广告学知识、美学知识、心理学知识、传播学基础、营销学、管理学知识、礼宾知识、艺术修养，并懂一门外语。有了这些，公关礼仪人员在公关工作中，就能写，会说，什么人也能交，什么工作也会干。如果没有一定的文化知识，要你写公关书信不会，要你结交朋友而无话可谈，怎么能够胜任工作呢？

（2）性格类型

经心理学家分析，有的性格类型不如某种性格类型更适合做公关工作。

内向型性格。属于这一类型性格的人，顾虑多，过于谨慎，缺乏实际行动，不喜交际，适应环境比较困难。一般来说，这种人不适宜做公关礼仪工作。

外向型性格。与内向型相对，感情外露，自由奔放、当机立断、不拘小节，独立性强，善交际，活动能力强。一般来讲，这种人通过纠正某些性格问题，如不拘小节等，可能成为一个较好的公关人员。

（3）容貌气度

容貌漂亮、气质不凡、风度翩翩、服饰美观的人，往往给人以好感，增强人际吸引，使人在初次交往中就产生良好的第一印象。第一印象，是以后交往的依据。如果对某人第一印象好，就说明对方对他产生了一定的吸引力，他就会有进一步接近的欲望，从而继续交往，增进关系。如果第一印象不好，就说明对方没有对其产生吸引力，他也就不会有进一步接近对方的愿望，交往也就可能停止。

容貌漂亮天生，可遇不可求，但可以做到端庄，并转化为一种高贵脱俗的气质，这就需要有内在的文化涵养，有才能和智慧。气质的美不象容貌的美易逝，有助于永葆公关礼仪人员的魅力。

搞公关礼仪工作的人，尽可能地有较好的外貌和身材，但这不一定做到人人都有；而不凡的气质、翩翩的风度、美观得体的仪表则要求公关礼仪人员人人俱有。

3、公关礼仪行为修养

（1）真诚

交往时，待人要真心诚意，心口如一。待人真诚的人，也会得到别人的信任。表里不一，口是心非，缺乏诚意的人，即使在礼仪形式上做得无可指摘，最终还是得不到他人的信任，使交往难以继续。

（2）热情

公共关系人员对人要有热烈感情。热情会使人感到亲切、温暖，从而缩短他人与你的感情距离，愿意与你接近、交往。但热情过分，会使人感到虚情假意，因而有所戒备，无意中筑起一道心理防线。过多的吹捧语言、勉强他人吃饭喝酒，会使人不堪负担，陷于难堪。而交往时冷冰冰，就使人难以接近，甚至产生误解。

（3）温和

温和的人，说话和气，一般比较有耐性，待人不严厉、不急躁、不粗暴。这样的人，态度亲切，乐意听取他人的意见，有事能与他人商量，容易同他人建立亲近的关系。公关交往中，需要这种性格。温和不能唯唯诺诺，过分顺从，缺乏个性和主见。这样会令人轻视，不利于交际。

公共关系人员与各种公众、不同思想性格的人打交道，要处理各种各样的问题。对对方的误解、无礼，要有气量，宽大为怀；要允许不同观点的存在，也要原谅他人对你的利益的无意侵害。你谅解了他人的过失，允许别人与你的不同，可以化解矛盾，赢得他人的敬重，有利于大局。

（5）大方

公共关系人员需要代表组织与社会各界人士联络沟通，参加各种社交活动，所以要讲究姿态和风度，既稳重端庄，又落落大方，举止自然。讲话、表演、道歉、走路等等都要大方，表现出自信和成熟，使人感到你所代表的组织可敬重。

（6）幽默

公关人员应当争取交往中的位置。言谈幽默风趣，使他人觉得因为有了你而兴奋、活泼，并使人从你身上得到启发和鼓励。这样，你就会成为交往中的一个核心，他人乐于与你在一起，围在你的周围，有利于你开展有关工作。

（7）注意小节

有的人做事大大咧咧，行为没有拘束，不拘小节，如进入他人会议室，推开门就往里闯；展览会上随便触摸展览品；当众掏鼻孔、剔牙齿等，不拘小节，反映出一个人的行为修养较差。在注重礼仪的社会交往场合，不注意小节的人是不受欢迎的。作为一个公关人员，注意小节，彬彬有礼，是最起码的交往行为修养。

总之，开展公共关系工作，应具备一些素质优良的公关人员。良好的公关礼仪修养，是公关人员优良素质的体现，也是搞好公关礼仪的基础。

你适合做公关礼仪工作吗？

公关礼仪是公共关系的手段，是公关策略的一部分。公关礼仪贯穿于公共关系工作之中，能否搞好公关礼仪是能否做好公关工作的重要条件之一。因此，从事公关工作，必定要懂公关礼仪，也要具备做公关礼仪工作的现实条件。现在，公关工作成为青年求职热门，许多青年也已跨进了公共关系职业的大门。但是，是否热心的青年都适合公关工作呢？不一定。要想知道自己的现实条件是否与公关工作条件相吻，较为简单的办法，就是通过一些量表进行自我测试。只要自测有关量表，就能对自己能否从事公关工作知道个大概。下面，提供一些有关量表，供青年朋友测试。

1、自测是否适合于从事公共关系职业

你是否适合于从事公共关系职业，可以通过回答下列五个方面的 50 个问题进行自我测定。

（1）性格

- 是否有幽默感？
- 是否性情中庸，和悦近人？
- 待人接物是否从容不迫？
- 能否往来于大庭广众之间而不畏怯？
- 是否乐观？
- 是否有广泛的兴趣爱好？
- 是否有决心和毅力面对困境和挫折？
- 做事是否有计划性？ 思想是否敏捷？
- 是否健谈？

(11) 气质是否迷人？

（2）品德

(12) 为人是否公道正派？

(13) 是否有明断是非的能力？

(14) 做事是否有良好的责任心和道德感？ (15) 是否认为集体利益胜过个人利益？ (16) 是否相信人性本善说？

(17) 是否尊重、关心他人？

(18)能否遵守诺言？

(3) 智慧

(19)人对事是否有好奇心和保持浓厚兴趣？(20)是否精于观察他人言行？

(21)能否当一个好的听众欣赏别人的谈话？(22)是否善于处理尴尬的局面？

(23)是否有说服别人的能力？

(24)写作是否流畅？

(25)是否有比较强的学习能力？

(26)是否有良好的学习习惯？

(27)是否富于想象力和创造力？

(4) 教育和经验

(28)是否获得中专以上文凭？

(29)是否懂得经济学的基本知识？

(30)是否懂得社会学的基本知识？

(31)是否懂得经营和管理学的基本知识？

(32)是否受过哲学和逻辑学的思维训练？

(33)是否了解传播学？

(34)是否对心理学有兴趣？

(35)是否能够撰写新闻稿件？

(36)是否有与新闻界打交道的经验？

(37)是否有推销和作广告方面的经验？

(38)是否有社会交际或社会活动的经验？

(39)是否了解舆论调查和民间测验的方法？

(40)是否有谈判的经验？

(41)是否了解党和国家的方针政策和法规？

(5) 行政领导能力

(42)是否有制定计划方案的能力？

(43)能否及时落实和有效实施计划？

(44)能否用人所长，调动他人的积极性？

(45)是否善于协调不同性格的人一道工作？

(46)对不同意见是否有分析和概括能力？

(47)能否理解上级意图及接受指示？

(48)是否能创造轻松愉快的工作气氛？

(49)是否善于主持会议？

(50)能否有较高的办事效率和工作质量？

上述问题答“是”者计2分，答“否”计0分，满分为100分。得60分以下者；不适合从事公关工作，得60分至70分者为及格，但须改进弱点；70分以上者有资格从事公关工作；90分以上者可充当公关专家。

2、自测修养

你是不是有修养，不妨将下面这个简单的自我测验做一次。每一个问题，只要用“是”或“不是”来加以回答。

(1)你对待店里的售货员或饭店的女服务员是不是跟你对待朋友那样很有礼貌呢？

- (2) 你是不是很容易就生气？
- (3) 如果有人赞美你，你是不是会向他说“谢谢”呢？
- (4) 有人尴尬不堪时，你是不是觉得很有趣？
- (5) 你是不是很容易展露出笑容，甚至是在陌生人的面前？
- (6) 你是不是会关心别人的幸福和舒适？
- (7) 在你的谈话和信中，你是不是时常提到自己？
- (8) 你是不是认为礼貌对一个男子汉无足轻重？
- (9) 跟别人谈话时，你是不是一直很注意对方的反应？

答 案

(1) 是，一个富有修养的人，不论是对什么样身份的人，始终都彬彬有礼。

- (2) 不是。动不动就生气的人，修养不会很好。
- (3) 是。善于接受他人赞美是一种做人的艺术。
- (4) 不是。幸灾乐祸显出你的修养较差。
- (5) 是。微笑始终是自己或其他人通往快乐的最好的入场券。
- (6) 是。关心体贴别人是一个人成熟和有魅力的第一个条件。
- (7) 不是。那些经常大谈他自己的人很少会受到别人的欢迎。
- (8) 不是。良好的风度和礼貌，是做人所必需而且应该具有的自然的反应。

(9) 是的。尊重别人的意见才能使别人尊重你。

3、自测权威性

下列这则心理测验测定你的影响力，如果你是个权威人士，你的举止就会有意无意地促使人们重视并遵从你的意见。

有权威的人不一定是著名人物，他们可能是一些高级官员的顾问，可以进出政府大楼；他们也可能是市场上的推销员，生意从来没有失败过。有权威的人的资本就是一种气质和举止，能使人们倾向他们并按照他们的意图去做。他们好象生来就具有影响他人的秘诀。好的公关人员应该是一个有影响力的权威人士。

迅速而诚实地回答以下问题，你将会了解你的权威，并使你领会影响力，更有效地运用影响力。

- (1) 你在某一运动、活动或知识领域中是否是一位专家？
a. 是 b. 否
- (2) 你是否觉得自己很有教养？
a. 是 b. 一般
- (3) 假如你经营一家运动器材商店，一位顾客走进店来，说要买一架健身运动器和一个网球拍，你将先卖哪一样？
a. 先卖网球拍，因为它便宜，如果你要别人买东西，最好把自己置于购买者的情绪中。
b. 先卖健身运动器，因为它贵，生意做成了，收入也大。
- (4) 你是否觉得你能应付许多场合。
a. 是 b. 某些场合可以 c. 否
- (5) 你的身高：
a. 168cm 以下
c. 175 ~ 184cm ;

d. 184cm 以上

(6) 你更乐于接受下列哪种陈述：

a. 我对语法没有把握。

b. 我的口才很好。

(7) 你认为下面的陈述是“对”还是“错”。“你要在生活中取得成功，并不需要别人喜欢你，重要的是他们敬畏你。”

a. 对 b. 错。

(8) 你对自己魅力的评价（客观地评价、不必太谦虚或自负）

a. 非常出众 b. 出众 c. 一般 d. 差 e. 很差

(9) 通常你喜欢哪种款式的衣服？

a. 奇装异服，使人看一眼不能忘。

b. 时髦的。我不领导潮流，但也不是守旧的人。

c. 传统服装。

d. 欧洲款式

e. 非常随便，不喜欢穿套服。

f. 凑凑合合。

g. 便宜的服装。

(10) 你是否在意别人如何看待你。

a. 是，非常在意。

b. 有一些

c. 有点儿

d. 很少。

e. 一点也不。

(11) 你喜欢电视里的喜剧情节吗？

a. 是。

b. 有一些。

c. 不喜欢。

(12) 有人说：只要目的正当，可以不择手段，你认为如何？

a. 同意。

b. 在某些场合是对的。

c. 不同意。

(13) 你更乐于接受以下哪种陈述？

a. 生活中言行一致是很重要的。

b. 言行一致不必过分强调。

(14) 你对以下陈述抱什么态度：“如果你给别人一些东西，他们并不感激你，他们只欣赏些经过奋斗而得之不易的东西。”

a. 同意 b. 不同意。

(15) 你发现赞扬别人是件容易的事还是困难的事？

a. 我很自然地赞扬别人。

b. 我很少这样做。

(16) 当你要和别人讨价还价时，如买卖汽车或加薪，你会使用以下哪种策略？

a. 我的开价大大高于我所希望得到的；

b. 我开价高于我所希望的 15%，这样买卖双方才有余地；

c. 我不喜欢讨价还价，我更愿意立即告诉人们怎样才公平，省略讲价过程。

(17) 下面几种说法你更倾向于哪一种？

a. 当权者不必多解释，只要说：“去做这件事！”

b. 当权者要某人做某事时，常告诉他这样做的理由。

依下列评分标准，将你的答案分数加起来，就是你的总分，最高 85 分，最低 17 分。

(1) a = 5 b = 1

(2) a = 5 b = 3 c = 1

(3) a = 1 b = 5

(4) a = 5 b = 3 c = 1

(5) a = 1 b = 3 c = 5 d = 2

(6) a = 1 b = 5

(7) a = 1 b = 5

(8) a = 3 b = 5 c = 3 d = 2 e = 1

(9) a = 1 b = 4 c = 5 d = 3 e = 3 f = 2 g = 1

(10) a = 1 b = 2 c = 3 d = 4 e = 5

(11) a = 1 b = 2 c = 5

(12) a = 5 b = 4 c = 1

(13) a = 1 b = 5

(14) a = 5 b = 1

(15) a = 5 b = 1

(16) a = 5 b = 3 c = 1

(17) a = 1 b = 5

如果你的总分在 73 ~ 85，你确实是一位具有影响力的人，你综合了身体特征、心理性格和政治态度，使人们遵从你。不管你是否在意，你是理所当然的权威人士。

如果你的总分在 59 ~ 72；你颇具备权威人士的气质，也许你在这方面的天性并不完全象权威人士，你可能在你的专业方面有特殊的影响力。当你来到一个不舒适或不熟悉的环境时，你的影响力会下降。

总分 40 ~ 58：你所具有的影响力比你意识到的更多，有许多人被你的言行所影响。事实上，你不是那种花费时间和总统、部长们共进午餐的人，而是属于象老板那样被下属尊重的人。

总分 31 ~ 40：你可能不具有很大的影响力，这就要求你做得更好。也许你喜欢保持一种低微的形象，或成为其他人施加影响力的对象。如果你想成为有影响力的人。重读你刚才回答的问题看看其中哪个是最高分和最低分，你将会有所发现。比较是很重要的，如果你想叫某个东西看上去很漂亮，那么就该有丑的做参照；如果你想叫别人觉得这件东西很便宜，那么就先拿出价格昂贵的东西；去称赞别人，为他们做一点好事，不必担心自己的友好行为得不到回报。正如那些有影响力的人所知道的，人们不仅注意那些看上去很友好的人，而且会竭尽全力回报他们所得到的哪怕是最小的恩典。

总分 17 ~ 30：你最终是个被人支配的人。别人要你做什么你就做什么。当你走进店门的时候，售货员的眼睛亮了，他们知道，如果他们试着把整个商店卖给你，你也会买下。如果你是这样，那么，你首先要学会的应该是如

何说“不”。

4、自测性格类型

那么，怎样才能知道自己的性格是外向还是内向呢？

这里介绍一些特征以供参考：

- 对人十分信任；
- 能在大庭广众之中工作；
- 不常分析自己的思想和动机；
- 自己擅长的工作愿意别人在旁观看；
- 能将强烈的情绪（如喜、怒、悲）表现出来；
- 不拘小节；
- 与观点不同的人自由联络；
- 好读书而不求甚解；
- 喜欢常常变换工作；
- 不愿别人提示，而愿自己解决。

以上这些特征是外向型性格。

- 喜静安闲；
- 工作时不愿人在旁观看；
- 遇有集体活动愿在家而不参加；
- 愿节省而不愿耗费；
- 很讲究写应酬信；
- 常写日记；
- 不轻易信任别人；
- 常检查自己的思想和行为；
- 在群众场合中很安静；
- 三思而后决定。

以上这些特征是内向型性格的。

如果外向、内向的特征都不明显，那就应该是向性格平衡的类型了。

5、自测幽默感

- （1）在一张白纸上随便画个符号。
- （2）在 10 秒钟内画一个人。
- （3）在 10 秒钟内画一个火星上的生物。
- （4）你要参加一个化妆舞会，将穿哪种服装？
 - a. 贵族装
 - b. 孩子式的盛装
 - c. 小丑装
- （5）你讲故事时，是否连细节也仔细地叙述？
- （6）下列哪种动物你最感兴趣？
 - a. 袋鼠
 - b. 猴子
 - c. 长颈鹿
- （7）你绘画、跳舞、听音乐时，会发出会心的微笑，甚而大笑？
- （8）你的一枚铜板掉进水里，你会设法取出吗？
- （9）我常因听笑话而发笑——即使是不懂的笑话？

答案：

（1）符号上有角或直线代表你是个紧张与难取悦之人。一个有幽默感的人往往会画出波状或环形的符号。

(2) 如果你画的人脸上有笑容，那你是在找寻人生幽默的一面。你没有画上一顶帽子或衣服扣子吧，好，因为你以为别人是不能伤害你的。

(3) 要是你画的火星人多多少少象我们人类，那就表示你有幽默感。

(4) 如果你选择了小丑装，那么你具有相当的幽默感。

(5) 过分的注意小节，表明你是个严肃之人，不喜追究乐趣。

(6) 选择猴子的人具有较高的幽默感。

(7) 答“是”者是有幽默感之人。

(8) 设法取出，表示你有幽默感。

(9) 如果你常听不懂别人的笑话，那么你的幽默感一定是太一般。

6、自测交际能力

你善于交际吗？有人向你求教或者求助吗？别人容易与你相处吗？请回答以下6个问题；

(1) 一位朋友邀请你参加他的生日。可是，任何一位来宾你都不认识。

A. 你非常乐意地去认识他们。

B. 你愿意早去一会儿帮助朋友筹备节目。

C. 你借故拒绝，告诉这位朋友说：“那天已经有别的朋友邀请过我了。”

(2) 在街上，一位陌生人向你询问到火车站的路径。这是很难解释清楚的，况且，你还有急事。

A. 你让他去向远处的一位警察打听。

B. 简单地告诉他。

C. 你把他引向火车站的方向。

(3) 你表弟到你家来，你已经有两个月没有见到过他了。可是，这天晚上，电视里有一部非常精彩的电影片。

A. 你关上电视机，让表弟看你假期中的照片。

B. 你说服表弟与你一块儿看电视。

C. 你让电视开着，与表弟聊天。

(4) 报社给你寄来了稿费。

A. 你把钱搁在一边。

B. 你和你的朋友们小宴一顿。

C. 你买一些东西，如：油画、一盏漂亮的灯、买墙纸装饰你的卧室。

(5) 你的邻居要看电影去，让你照看一下他们的孩子。孩子醒后哭了起来。

A. 你关上卧室的门，到餐厅去看书。

B. 你把孩子抱在怀里，哼着歌子想让他入睡。

C. 你看看孩子是否需要什么东西。如果他无故哭闹，你就让他哭去。终究他会停下来的。

(6) 如果你有闲暇，你喜欢干些什么？

A. 与朋友一起看电影。并与他们一起讨论。

B. 到商店里买东西。

C. 呆在卧室听唱片。

答案

(1) a = 2 b = 3 c = 1

(2) a = 1 b = 2 c = 3

(3) a = 3 b = 2 c = 1

(4) a = 1 b = 3 c = 2

(5) a = 1 b = 3 c = 2

(6) a = 3 b = 2 c = 1

14 ~ 18 分之间：

你非常善于交际。你的伙伴们非常爱你，这是可以理解的。你总是面带笑容。为别人考虑的比为你自己考虑的要多。朋友们为有你而感到幸运。

8 ~ 13 分之间：

你不喜欢独自一个人呆着，你需要有朋友围在身边。你非常喜欢帮忙……如果这不花费你太多精力的话。比起爱来说，你更加寻求被爱。但这是不够的。

8 分以下：

注意，你置身于众人之外，仅仅为自己而活着。你是一位利己主义者。不要奇怪为什么你的朋友这样少。从你的贝壳中走出来吧。7、自测是否受人尊重

你是否受人尊重？请你自测一下：

(1) 尊重别人的意见，永不告诉人他是错的。 a. 做不到

b. 有时能做到

c. 经常是这样。

(2) 如果人错了，迅速地承认。

a. 做不到。

b. 吞吞吐吐，勉强承认。

c. 完全能够做到。

(3) 同他人交往用友善的方法开始。

a. 做不到。

b. 根据自己情绪的好坏而定。

c. 经常如此

(4) 尽管不与别人辩论。

a. 做不到。

b. 有时可以做到。

c. 完全能够做到。

(5) 无论说什么能使对方立刻说：“是，是。” a. 不能

b. 有时能

c. 能

(6) 使对方多多说话

a. 做不到

b. 有时能。

c. 经常是这样

(7) 真诚地尽力用对方的观点看事。

a. 很难做到

b. 有时做到。

c. 经常是这样。

(8) 同情于对方的愿望和困境。

a. 不容易做到。

b. 出于怜悯。

c.发自内心。

评分标准：a = 0 分 b = 2 分 c = 5 分

结论：如果你的成绩为 35 ~ 40 分，那么你是一个比较受人尊重的人；如果成绩在 25—30 分，那么，你只受部分人尊重；成绩在 25 分以下，只有极个别人尊重你。

8、自测成功倾向

请认真回答下列每一个问题，并把能反映你基本态度的答案填在括号里。

基本态度：

A 非常同意

B 有些同意

C 有些不同意

D 不同意

(1) 快乐的意义对我来说比钱重要得多。

A B C D

(2) 假如我知道这件工作必须完成，那么工作的压力和困难并不能困扰我。

A B C D

(3) 有时候成败的确能论英雄。

A B C D

(4) 我对犯错误非常严厉。

A B C D

(5) 我的名誉对我来说极为重要。

A B C D

(6) 我的适应能力非常强，知道什么时候将会改变，并为这种改变做准备。

A B C D

(7) 一旦我下定决心，就会坚持到底。

A B C D

(8) 我非常喜欢别人把我看成是个身负重任的人。

A B C D

(9) 我有些嗜好花费很高，而且我有能力去享受。

A B C D

(10) 我很小心地将时间和精力花在某一个计划上，如果我晓得它会有积极和正面的成果。

A B C D

(11) 我是一个团体的成员，让自己的团体成功比获得个人的认可更重要。

A B C D

(12) 我宁愿看到一个方案报迟，也不愿无计划、无组织地随便完成。

A B C D

(13) 我以能够正确地表达自己的意思为荣，但是我必须确定别人是否能正确了解我。

A B C D

(14) 我的工作情绪是很高昂的，我有用不完的精力，很少感到精力枯竭。

A B C D

(15) 大体来说，常识和良好的判断对我来说，很有价值。

A B C D

评分标准：

(1) A=0 B=1 C=2 D=3

(2) A=3 B=2 C=1 D=0

(3) A=2 B=3 C=1 D=0

(4) A=1 B=3 C=2 D=0

(5) A=3 B=2 C=1 D=0

(6) A=3 B=2 C=1 D=0

(7) A=3 B=2 C=1 D=0

(8) A=3 B=2 C=1 D=0

(9) A=3 B=2 C=1 D=0

(10) A=3 B=2 C=1 D=0

(11) A=3 B=2 C=1 D=0

(12) A=3 B=2 C=1 D=0

(13) A=3 B=2 C=1 D=0

(14) A=3 B=2 C=1 D=0

(15) A=3 B=2 C=1 D=0

评估：

0~15 分：成功的意义对你来说，是圆满的家庭生活和精神生活，而不是权力和精神的获得，因为你能从工作之外得到成就感，因此，可能不适合去爬高位，这个建议可以帮助你专注在实现自找的目标上。

16~30 分：也许你根本就没想到去争取高位，至少在目前是如此。你有了这个能力，但是你还准备做出必要的牺牲和妥协，你对公司政策的不满导致你在工作的义务和其他兴趣之间寻求平衡。这个倾向可以促使你寻找途径来发展跟你目标一致的事业。

31~45 分：你有获得权力和金钱的倾向，要爬上任何一个组织的高峰对你来说是非常容易的事情，而且你通常办得到。这个训练对你在申请工作或者用人时，用处尤其大。

以上自测题，仅供参考。

第三章 基本礼仪素养

组织的日常公关活动很多，如接待迎送工作，会见会谈工作等，每天都要同各种类型的公众打交道。组织的日常公关活动做得好，有益于组织的发展，否则，会影响组织的形象。注意日常交往的基本礼仪，是做好公关工作的重要组成部分，。

见面礼仪

一、公关人员与公众见面

人与人交往的第一步就是见面。见面及见面时的礼节就是公关人员留给公众第一印象的重要部分。公共关系的过程实际上是一个组织与公众之间交流信息的过程，这种信息交流很大程度上又是依靠公关人员的直接参与而进行的。同时，传播的效果首先是通过公众对公共信息的注意而表现出来的。也就是说，人们往往凭自己的直觉去判断对方是否能够信任，是否可以继续交往、交流和沟通。心理学的研究成果表明：人们初次对他人知觉时形成的印象往往最为深刻，而且对以后的人际知觉起着指导性作用。也就是说，当不同的信息结合在一起时，人们往往重视前面的信息，而忽视后面的信息，即使人们同样注意到了后面的信息，也会倾向于认为后面的信息是“非本质性”的“偶然的”；当前后信息不一致时，会屈从于前面的信息，按照前面的信息来解释后面的信息，从而形成整体一致的印象。为此，公关人员对见面的礼节及其礼仪规范应予特别的重视。

其实，我国自古以来就十分重视初次见面礼节及礼节实施的规范。常见的有“揖”，即“拱手为礼”，其方法是身微俯，手与心齐，双手交合。这种礼仪始自先秦，至今偶尔还可看到；“拜”，包括跪地叩头，打躬作揖等，以表示敬意。自推翻帝制后，跪拜为鞠躬所替代，三鞠躬至今被视为重礼。随着社会的进步，日常社交场合中普遍为人们接受和使用的见面礼仪融进了更加文明、更加丰富的内容。因此，为了给别人留下一个良好的印象，取得公共活动的成效，不仅在一般普通人际交往中，而且在公共关系活动中尤其需要掌握和遵循见面礼仪。

二、握手礼

握手礼初为古代欧洲人表明手中未带武器，握手表示亲切友好之意。其后衍为风尚，通行于欧美。辛亥革命后在中国逐渐为人们所接受，我国人亦习以为礼。如今，在社交场合，握手礼是最常使用的一种见面礼。

握手，是交际的一部分。握手的力量、姿势与时间的长短往往能够表达握手人对对方的不同礼遇与态度，显露自己的个性，给人留下不同印象；也可以通过握手来了解对方的个性，从而赢得交际的主动。有的人握手能拒人千里之外，有的人的手却充满阳光，他们伸出手来与你相握时，你会感到很温暖……

那么，怎么去握手呢？握手也有它的礼仪规范。握手的正确做法是：在人们问候之后或互致问候之时，双方各自伸出自己的右手，彼此之间保持一步左右的距离，手掌略向前下方伸直，与对方相握后呈垂直状态，然后五指并用、与对方相握，时间不宜超过三秒钟。同时还应特别注意上身稍向前倾，头略低一些，和颜悦色地看着对方的眼睛，以示毕恭毕敬。

除此，握手还要注意以下几点：

（一）遵循握手的礼仪顺序

见面时握手虽已通行，但有些情况下，伸手虽说明了你的热情，却不明智。在社交场合，握手时伸手的先后顺序颇多讲究，一般讲究“尊者决定”，即由身份尊贵的人决定双方有无握手的必要。正确的顺序是待女士、长辈、已婚者、职位高者伸出手来之后，男士、晚辈、未婚者、职位低者方可伸出手去呼应。若后者“先下手为强”，抢先伸出手去，却得不到前者良好的反应，会令人很难堪。而在朋友、平辈人见面时，一般认为谁伸手快，谁更为有礼。另外，遇到祝贺对方，宽慰对方，表示谅解对方，真心诚意的话，应主动伸手。

在公共场合，如果需要与之握手的人士较多，也应当以此类推，讲究“先来后到”，先同性后异性，先长辈后晚辈，先已婚者后未婚者，先职位高者后职位低者。也可以由近而远地依次与人握手。西方风俗忌讳交叉握手，即两个人握手时，另外两人相握的手不能有意或无意地与之交叉，否则就会构成西方人认为最不吉利的十字架图案。因此，在涉外场合跟西方人打交道时，握手必须依次而进行，争无恐后是没有必要的。

（二）要向对方伸出清洁的手

与人见面时，不可戴着手套与人握手。因为手套的主要功能是御寒和保护手部，因其左摸右碰必定不干净，所以与人握手时还是不戴为好。若戴着手套的话，男士应脱下手套，放好或拿在左手上，再和对方握手。女士虽被允许在社交场合戴着手套与别人握手。但摘下它来未必有失身份，与长辈、嘉宾握手时更是如此。

伸出去与人相握的手不要带有手汗。如果使对方感到手湿时，只能说明你过度紧张。因此，当你摘下手套与人握手时，应趁人不注意偷偷地擦干手掌。如在工作地点见面，手不洁或有污渍时，应事先向对方声明示意并致歉意。

（三）要向对方伸出热情的手

握手时须用右手，接触外国人时，慎用左手与之相握。穆斯林与印度人都认为，左手仅只适用于为自己洗浴，或是去洗手间方便，右手才负有高雅的使命。若用左手与之相握，或握手时双手并用，他们都会感到是有意的侮辱。西方人同样不习惯用左手与人相握。

握手时要热情，面带笑容，注视对方的眼睛。这是充满自信的表现，也意味对对方以礼相待。并应根据场合，边握手边打招呼，如“你好！”“欢迎你！”“辛苦了！”等亲切致意的话，切不可毫无热情地伸手去给人家握，自己却漫不经心，东张西望或不哼不哈；不要看着第三者或低头俯视地面，因为这会给人一种心不在焉或对对方不尊重的感觉。作为主人，迎客时要先伸出手；如果作客，一般应该主人先伸手，自己紧接着伸手相握，动作要迅速，不能对方伸出手等着，你却拒绝，以致于造成尴尬局面。因为不论怎么说，漠视一个自然而友好的举动是很不礼貌了。

（四）要向对方伸出尊敬之手

握手可充分表达对对方的敬意。所以，在握手时，要有正确的姿势，以示尊重。握手时，距离握手者太远或太近都是不雅观的，尤其不能将对方的手拉近自己的身体区域。握手时用力要适当，可握得稍紧些，以示热情，但不可太用力，更不可把对方握痛，否则会显得粗鲁无礼。但也不可握得太轻，

有人为维护自尊，握手时只用指尖与对方接触，或是干脆在他人握住自己手时一动不动，不作任何反映，这种作法显得妄自尊大或让对方怀疑你在敷衍了事。正确的作法应当是不轻不重地用手掌和手指全部握住对方的手，然后微微向下晃一下。自己的手被别人握住时，也应微微晃一晃，以示有所回应。

握手的时间要恰当，长短要因人而异，初次见面握手时间不宜过长，以三秒钟为宜。有此人握住别人的手紧紧不放，而且颇热情地说话，特别是在公共场合或路上，使对方很不自在。但有时碰到老朋友或敬慕已久的客人，为表示特别亲切，握手时间长些也无妨。除了握住右手，还可以用左手握住对方的右手背，这样两手紧握对方，显得更加热情友好。然而不宜随处用双手与人相握，尤其忌讳随便伸出双手去握住一般关系的异性朋友的手，而且久久不放，这样做，不是使人尴尬，就会令人误解。

三、致意礼仪

除握手礼外，在国内的社交场合人们使用的见面礼还有举手、点头、脱帽、欠身等等。它们主要适用于已经相识的友人之间在大庭广众中相互致意。

致意的基本规则是男士应先向女士致意，晚辈应先向长辈致意，未婚者应先向已婚者致意，值位低者应先向职位高者致意。一般而言，作为女士，唯有遇到长辈、上司以及自己特别敬佩的人时，才需要首先向对方致意。遇到别人首先向自己致意，不管自己心情如何，感觉如何，都必须马上用对方所采用的致意方式“投桃报李”，回敬对方，绝不可视若不见，置之不理。

由于致意主要是在不宜多谈时以动作去表达对他人的问候，所以致意的动作不能马马虎虎，表情也不能过分呆板，或显得萎靡不振。

致意是一种不出声的问候，故向他人致意时一定要使对方看到，看清，才会使自己的友善之意被对方接受。致意时不要同对方相距太远，比如站在几十米之外，也不要站在对方的侧面或背面。假如对方由于看不到或看不清楚而对你的致意毫无反应，是令人难堪的。

举手向朋友们打招呼致意，通常不必作声。只要将自己的右臂抬起，向前方伸直，轻轻摆摆手即可，不需要反复的摇动。以举手致意作为见面礼，适用于同与自己距离较远的熟人相逢之际。

用点头作为见面礼，大多适用于与对方不宜交谈的场合。例如，会议或会谈正在进行，行进在人声嘈杂的街道上，或是置身于影剧院或歌舞厅之中。与仅有一面之交者在社交场合相逢，或是与相识者在同一场合中多次见面，点头也可以大派用场。在外交场合，遇到身份高领导人，应有礼貌地点头致意，表示欢迎，不要主动上前握手问候。只有在领导人主动伸手时，才可向前握手问候。

在国外，信奉伊斯兰教的女士按教规规定，不能与男士握手，但点头礼尚可。美国人在日常交往中大都不拘小节，因而两人初次见面时，点头礼用的也不少。

点头为礼的正规作法应用头部向下稍许晃动一两下，同时目视被致意者。不应把头高高扬起，用鼻孔“看”人，或是头部晃动的幅度过大，点头不止。

点头礼多用于不宜高谈阔论的场合。但如果双方距离很近，并且有可能交谈，则不妨降低音量谈几句话，否则便显得不近人情。

微笑即面含笑容，是不显著、不出声、不露齿的笑。在社交场合中，它可以替代其他见面礼向友人“打招呼”致意。具体而言，它可以用于同不相

识者初次会面之时，也可以用于向在同一场合反复见面的老朋友“打招呼”之际。微笑的要旨，是要求真诚、自然、朴实无华，否则会有悖于与人为善的初衷。

欠身，即全身或身体的上半部分在目视被致意者的同时，微微前倾一下。意在表示对他人的恭敬，适用的范围比较广泛，可以向一个人欠身致意，也可以向几个人欠身致意。欠身为礼时，双手不应拿着东西或插在裤袋里。

在一些场合，男士会向女士脱帽行见面礼。脱帽礼具体作法如下：戴着礼帽或其它各种有沿帽的男士，遇到友人特别是女士时，应微微欠身，用距对方较远的那只手摘下帽子，并将其置于与肩膀平行的位置。这样做显得姿势优雅，同时也便于同对方交流目光。离开对方时，脱帽者才可使帽子复位。

若是在室外行动时与友人相遇，可以其他见面礼向对方致意，也可以一言不发行脱帽礼。此刻行脱帽礼不用摘下帽子，只要用距离对方较远的那只手轻轻地向上掀掀就可以了。遇到男士行此礼，女士应当用适当的方式向对方致意，但女士是不行脱帽礼的。

上述各种致意方法，在同一时间里面对同一个人时，可以只选用一种，也可能数种并用。例如，点头、欠身、微笑等等，是可以一气呵成的。关键要看对方是谁，以及致意人想将自己对对方的友善之意表达达到何种程度。

四、其他见面礼

除前面介绍的见面礼节以外，公关人员还有必要了解其他国家的一些见面礼节，以在一定场合见机行事，应付自如。

（一）拱手礼

拱手礼即中国旧时的作揖。亲朋好友聚会、聚餐或祝贺、登门拜访、开会发言等，见面时相互施以此礼。拱手礼的行法，是行礼者首先立正，两手合抱前伸，然后弯身，并将合抱的双手上下稍作晃动。行礼时，可向受礼者致以祝福或祈愿，如“恭喜发财”，“请多关照”等等。自己握住自己的手摇，代替握别人的一只手摇。来华的外国人认为这种礼东方气息浓厚，既文明又有趣。现在一般用在非正式场合或气氛比较融洽时，如春节拜会、宴会、晚会等。

（二）鞠躬礼

在朝鲜，韩国，特别是在日本，人们以鞠躬礼作为见面礼。鞠躬，意即弯身行礼，是对他人郑重其事地表示尊重与敬佩的一种方式。鞠躬礼源于中国，在先秦时代，两人相见，以弯曲身体待之，表示一个人谦逊恭谨的姿态，但还没有形成一种礼仪。而在西方所谓的骑士时代，鞠躬则象征了对敌手的屈膝投降。在今天，鞠躬已成为一种交际的礼仪，在下级对上级、同级之间，初识的朋友之间，为表示对对方的尊敬都可行此礼。

以日本为例，虽然人们见面时都行鞠躬礼，但不同的弯身程度表示的尊敬程度并不相同。对同事或平辈行鞠躬礼时，应立正站好，背部挺直，双手分别贴放在双腿两侧，随后弯身低头，对他人表示敬意。若是对长辈和上司行鞠躬礼时，弯身的幅度更要大一些，行礼者的双手应放在双腿正面，随着弯身将手指尖下垂到大腿中部。向名人、贵宾或有恩于己的人表示特别的敬意或感激时，鞠躬弯身的幅度最大，其双手的指尖应垂至双膝为止。

行鞠躬礼时，必须注目，不得斜视，以示一心不二，受礼者也同样，而且行礼时不可戴帽。需脱帽时，脱帽所用的手应与行礼的边相反，比如向右边的人行礼，则左手脱帽；向左边的人行礼，则用右手脱帽。此外，行礼时

口中不能含着食物或香烟。上级或长者还礼时，可以欠身点头或同时伸出右手以答之，不鞠躬亦可。

（三）拥抱与吻手礼

在欧美各国，人们在见面或告别之时，经常使用拥抱礼。在正式的场合和仪式中，礼节性的拥抱是两人相对而立，上身稍前倾，各自抬起右臂，将右手搭放在对方左肩之后。左臂下垂，左手扶住对方的右后腰，然后按自己的方位，双方均向各自的左侧拥抱对方，然后向右侧拥抱，最后再次向左侧拥抱。礼节性拥抱一般时间很短，拥抱时双方身体也并不贴得很近。这种作法对于正规，在普通场合，大可不必如此讲究，重要的是将自己的热情友好之意表达出来。西方人在商务往来中并不使用拥抱礼。

阿拉伯人是使用此礼的，但仅限于同性之间使用。在亲人、熟人的日常交往中使用较多，如夫妻间是拥抱亲吻；父母与子女之间是亲脸、亲额头；兄弟姐妹等平辈之间是贴面颊。

在公共场合，关系亲近的妇女之间是亲脸；男士之间是抱肩拥抱；男女之间是贴面颊；长辈对晚辈亲额头；男士对尊贵的女士则行吻手礼。

吻手礼是欧美男士在较为正规的社交场合以亲吻女士手背或手指的方式，表示敬意的一种隆重的见面礼。作法是：男士行至女士面前，首先立正欠身致敬，然后以右手或双手轻轻抬起女士的右手，同时俯首躬腰以自己的双唇靠近它，最后用微闭的嘴唇象征性地轻轻触及一下女士的手背或手指。行吻手礼仅限于室内，在街道上或是车站、商店等公共场合均不适用。对未婚少女是不行此礼的，它主要被男士用于向自己敬爱的已婚妇女表示崇高的敬意。

吻手礼的吻只是一种象征，故要求干净利索，不发声响，不留“遗迹”，否则就显得无礼。

在波兰、法国和拉美的一些国家里，向已婚女士行吻手礼是男士有教养的一种标志。在一般情况下，中方女士遇到外方男士在社交场合向自己行吻手礼，是可以接受的。若推谢奔逃，或是面红耳赤地不知所措，会使对方感到丢面子。

（四）合掌礼

此礼在东南亚和南亚信佛教的国家里十分流行。它的作法是：面对受礼者，两个手掌在胸前对合，五指并拢向上，手掌向外侧稍许有些倾斜，然后欠身低头，并口诵“佛祖保佑！”

通常合掌礼的双手举得越高，表示对对方的尊敬程度越高。向一般人行合掌礼，合掌的指尖与胸部持平即可，若是指尖高至鼻尖，那就意味着行礼者给予对方特别的礼遇。唯有面对尊长者时，行礼者的指尖才允许高至前额。

在以合掌礼为见面礼的国家里，人们认为合掌礼比握手礼高雅，而且要卫生得多。因此，当别人向我们施以这种礼时，应尊重对方习俗，以同样的礼节还礼。

除以上介绍的几种见面礼外，还有缅甸人常用的跪拜礼，在尼泊尔、斯里兰卡、也门及波利尼亚等地人们盛行的吻足礼，以及盛行于西亚与北非沙漠地区和新西兰毛利人的碰鼻礼。见面礼虽多种多样，且各自的讲究也不尽相同，但最重要的是行礼者要做到心中有底，真诚热情。用心专一。

介绍礼仪

一、为他人作介绍

属于社交场合的介绍基本上有两种，即为他人作介绍和自我介绍。

介绍，简单地说就是向有关人士说明有关情况，使双方相互认识，通过符合礼仪的介绍可以使互不认识的人之间解除陌生和畏惧，建立必要的了解和信任。这其中的奥妙不在于介绍本身，而在于介绍过程中应当循礼行事。

为他人作介绍，就是介绍不相识的人相互认识，或是把一个人引见给其他人。为他人作介绍时须注意以下几个方面的问题。

（一）掌握介绍的顺序

介绍时要坚持受到特别尊重的一方有了解对方的优先权的原则，即介绍有先后顺序。在社交活动中，为他人作介绍的先后顺序大体上有六种，即：其一，把男士介绍给女士，即把男士引见给女士而不是相反。这是“女士优先”精神的具体体现，也是最常见的一种方式。唯有在女士面对尊贵人物时，才允许有例外。其二，把晚辈介绍给长辈，即优先考虑被介绍双方年龄差异，通常适用于同性之间。其三，是将客人介绍给主人，它适用于来宾众多的场合，尤其是主人未必与客人个个相识的时候。其四，是把未婚者介绍给已婚者，它仅仅适用于对被介绍人非常知根知底的前提之下。要是拿不准，还是不要冒昧行事。其五，是把职位低者介绍给职位高者，它适用于比较正式的场合，特别适用于职业相同的人士之间。其六，是把个人介绍给团体，当新加入一个团体的人初次与该团体的其他成员见面时，负责人要是介绍他与众人一一相识太费时间，此刻往往会采取这种方式来避免麻烦。至于想认识每个成员的话，那么留待适当的时间相互作自我介绍好了。

以上几种方式，基本精神和共同特点是“尊者居后”，即应把身份、地位较为低的一方介绍给相对而言身份、地位较为尊贵的一方，以表示对尊者的敬重之意。在口头表达时，得体的作法是，先称呼受尊敬的一方，再将介绍者介绍出来。介绍的顺序已为国际所公认，颠倒和错乱顺序的后果是不会令人愉快的。

在社交场合，究竟应当采用哪种方式，应具体问题具体分析。比如，有时可能会遇到一些难于按常规处理的情况，如需要介绍两位地位不相上下的经理先生或是两位经理夫人相识。对前者，不能按照“把职位低者介绍给职位高者”的惯例行事，因为两位经理先生的职位高低难分伯仲。对后者，恐怕也不能按照“把晚辈介绍给长辈”的规矩去作，因为女士的年龄属于个人秘密，更何况没有一位女士愿意承认自己“显得老”的。在这种职位难分高下，年龄大小不便明说的情况下，只有采取“先温后火”，或“先亲后疏”的办法，才能“过关”。“先温后火”意即把脾气好的一方介绍给脾气欠佳的一方；先亲后疏，意即把与自己关系密切的一方介绍给自己较为生疏的一方。一般而言，脾气好的人，自己的熟人，总归好说话。而脾气欠佳的人、自己较为生疏的人，却喜欢挑礼，是不好得罪的。

还有一些时候，需要把一个人介绍给其他众多的在场者。此刻最好按照一定的次序，如顺时针方向或逆时针方向，自有至左或自左至右，依次进行。若没有地位非常尊贵的人在场，就不该破例，挑三拣四地“跳跃式”进行。那样做的话，弄不好会伤人的。

（二）明确介绍人的职责

为他人作介绍的介绍人，在不同场合由不同的人来担任。在公务活动中，公关人员是最适当的介绍人人选。若是接待贵宾，则介绍人应是本单位职位最高的人士。而在社交场合，例如参加舞会、出席宴会时，介绍个相识的来宾相互认识，是主人义不容辞的责任。在另外一些非正式场合，与被介绍人双方都相识的人也可以担任介绍人，介绍自己的朋友们相识。此外，如果想认识一个人，可主动要求另外一个与双方都比较熟悉的人来为引见人，根据礼节来讲，这是允许的。

介绍人为他人作介绍时，处于当事人之外，因此介绍前，必须充分考虑到被介绍人双方有无相识的必要或愿望，必要时，可询问被介绍人的意见，以防为他人作介绍时冷场。在为不同国籍人士作介绍时，宜先考虑两国之邦交。除此，作为介绍人要注意介绍时的陈述及介绍时的神态，这是介绍成功与否的主要因素。

介绍人的陈述，就是介绍人在为他人作介绍时应当说的话。介绍人陈述的时间宜短不宜长，内容宜简不宜繁。通常的作法是连姓带名加上尊称、敬语。较为正式的话，可以说：“尊敬的约翰·威尔逊先生，请允许我把杨华先生介绍给您。”比较随便一些的话，可以略去敬语与被介绍人的名字，如“张小姐，让我来给你介绍一下，这位是李先生。”或以手势辅助介绍，先指向一方，说“王先生”，再指向另一方，说“刘先生”。只有对于儿童，才可以称其名，而略去其姓。

为他人作介绍时，要避免给任何一方厚此薄彼的感觉。不可以对一方介绍得面面俱到，而对另一方介绍得简略至极。也不可以对被介绍的一方冠以“这是我的好朋友”，因为这似乎暗示另外一个人不是你的朋友，所以显得不友善，也不礼貌。要是介绍人能找出被介绍双方的某些共同点，会使初识的交谈更加顺利。必要时介绍人还可以说明被介绍者与自己的关系，便于新结识的人相互了解和信任。要是介绍人感到时间宽裕、气氛融洽，在为被介绍人作介绍时，除了介绍姓名、单位和所任职务外，还可以介绍双方的爱好、特长、个人学历、荣誉等，为双方提供交谈的机会。

介绍时的神态，主要涉及到介绍人在作介绍时的动作表情与被介绍人届时所作所为两个方面。作为介绍人，在为他人作介绍时，态度要热情友好、认真真，不要给人以敷衍了事或油腔滑调的感觉。作介绍时，介绍人应起立，行至被介绍人之间。在介绍一方时，应微笑着用自己的视线把另一方的注意力引导过来。手的正确姿态应是手指并拢，掌心向上，胳膊略向外伸，指向被介绍者。但绝对不要用手指去对被介绍者指指点点。

作为被介绍者，在被介绍给他人时，应表现出结识对方的诚意。一旦介绍人开始介绍，除贵宾与长者外，被介绍者一律应起立，并以正面面向对方，不能只看介绍人，还要目光柔和但又专心致志看着对方的眼睛。随着介绍人的介绍，向对方点头致意，或用一些感叹词来呼应他的介绍。待介绍完毕后，应热情和对方握手，并互问“你好”。如在“你好”之后再重复一遍对方的姓名或称谓，则不失为一种亲切而礼貌的反应。对于长者或有名望的人，重复对其带有敬意的称谓无疑会使对方感到很愉快，同时将对方名字重复一遍还可以加深记忆。至于讲话时的语气则要看想表达感情的程度而定，可以用兴奋的口吻，也可以用不在意的腔调，即使不喜欢甚至厌恶某人，也不应妨对他们彬彬有礼。但也不要对尊敬的人过于殷勤，如“久仰久仰！”“久闻大名，如雷贯耳，今日得见，幸甚幸甚”之类的客套话，最好还是免了。否

则显得矫揉造作，缺少诚意。如果确实很高兴，可以说“很高兴认识你”。切记要注意自己的语气和腔调，它们往往比语句本身更能表明态度。

如果在会谈或宴会的进行中被介绍给他人，可不必起立，但仍应当面对对方，微笑着点头，或欠身致意。

无论从哪个角度讲，自己在介绍时的所作所为都直接关系到留在他人心目中的第一印象的好坏，因此必须慎重对待。

二、自我介绍

在许多社交场合，往往秋了有意去接触某人，为了多结交一些朋友，需要主动趋前介绍自己给对方，这就是自我介绍。在一般情况下，要掌握好自我介绍的艺术，必须注意以下几方面。

（一）自我介绍要寻找适当的机会

要想使自我介绍取得成功，即使自己能够给对方留下深刻的印象，并使其对自己产生好感，首先应考虑当时的特定场合是否适宜进行自我介绍。显然，若是对方正忙于工作，或是正与他人交谈，或是大家精力集中在某人或某件事情上的时候，作自我介绍有可能打断对方，效果一定不会太好。如发现对方心情欠佳，或疲惫不堪时，也不应上前打搅。如果对方一个人独处，或春风得意之时，他对你的自我介绍不仅洗耳恭听，而且肯定会有良好的反应。此外，在大家闲谈的时候，或出现冷场的时候，抓住时机进行自我介绍，这样，在场的人就不会觉得很唐突，而会很愉快、很乐意接受你的自我介绍。

（二）必须镇定而充满信心

自我介绍时，介绍者就是当事人，其基本程序是先向对方点头致意，得到回应后再向对方报出自己的姓名、身份、单位及其他有关情况，语调要热情友好，充满自信，眼睛要注视对方。如“您好，我是湖南湘潭迅达集团的业务员。”同时递上事先准备好的名片。要自然、大方，不要扭扭怩怩。一般人们对于自信的人会另眼相看的，如果你充满信心，对方会对你产生好感，如自我介绍时流露出羞怯心理，会使人感到你不能把握好自己，可能会使对方对你有所保留，彼此之间的沟通便有了障碍。

如见面双方一方是主人，一方是宾客，则作为主人的一方通常应主动打招呼，以示不但知道客人来访，而且表示高兴与欢迎。

（三）根据不同的交往目的，注意介绍内容的繁简

可以采取主动的自我介绍方式，例如说：“您好！我是湖南湘潭迅达集团公关部的刘容，很高兴见到您。”以此引起对方的呼应。也可采取被动的自我介绍方式，即首先婉转地询问对方：“先生您好！请问我怎样称呼您呢？”待对方作完自我介绍，并表示要了解一下你的情况时，再顺水推舟地介绍自己。采用后一种方式，措辞要得体，尽可能用一些适用的谦词或敬语。

在社交场合，自我介绍的内容大体由三个要素构成，即本人姓名的全称、本人供职的单位及本人的职业（职务）。自我介绍的三要素简明扼要，能使他人对你初步有所认识。一般的自我介绍大都需要将三者一气呵成地报出来。须强调的是初次见面时的自我介绍，本人姓名一定要报全称，否则随便一句“叫我小张好了”，就明显地带有不愿进一步深谈，拒人千里之外的意思。如“我叫张小丽，在湖南湘潭迅达集团负责营销工作……”要是三要素无一遗漏，再加上辅以交换名片，对方恐怕就不会再忘了你了。

虽然自我介绍的内容由三个基本要素构成，但不一定每次都面面俱到，而应视交际需要来决定介绍的繁简。一般参加聚会、沙龙或演讲，发言前的

自我介绍应简明扼要。有些社交场合，如果对方不一定有多大的兴趣去深入地了解你，这时只报出自己姓名的全称，为对方提供称呼自己的方便就足够了。而在另外一些情况下，例如自己很想认识对方，或者对方显然也有认识自己的愿望，或者对于公开招标过程中的投标者来说，自我介绍仅仅局限于三要素，恐怕就不够了。此时，还可以简略地介绍一下自己的籍贯、出生地、母校、专长、兴趣等等。

（四）自我评价要掌握分寸

自我介绍时措辞要注意适度。有些人唯恐别人不识眼前“君子”，一开始便炫耀自己的身份、门第和博学多才，显得锋芒毕露，让人觉得夸夸其谈，华而不实；对自己所在的组织也不要大吹大擂，以免给人留下虚假、不诚实的印象，损害组织的声誉。也有些人正相反，喜欢作一番自我贬低式的介绍，以示谦虚和恭敬。比如“小人才疏学浅”之类的话，其实大可不必。因为那样对方会以为是客套话，言不由衷，或以为是故意摆摆噱头。而西方人则会信以为真，认为不屑一谈。只有实事求是，恰如其份地介绍自己，才会给人诚恳、坦率、可以信赖的印象。总之，自我介绍中，既要表现出友好、自信和善解人意，还应力戒虚伪和媚俗。介绍的语言既要简单明了，又要能使对方从介绍中找到继续谈下去的话题，既要使对方通过你的介绍对你有所了解，又不使对方觉得在自吹自擂。

除此以外，在作了自我介绍之后，对对方的自我介绍以及随后的交谈要表示出耐心与兴趣，尽量多谈一些对方感兴趣的事情。不要把对方当成一名听众，只顾自己侃侃而谈。以礼待人的态度要始终如一。

三、名片的使用

（一）名片的用法

宾主用见，互换名片，早已成为人们在现代社会中互作介绍并建立联系的一个重要环节。在公关活动中，名片的使用也越来越频繁，越来越普遍。使用名片有两个比较大的好处，一是自我介绍方便，这是名片的一项最基本的功能。在口头自我介绍时，少不了需要字斟句酌，考虑时间的长短，留意对方的表情，然而即使做得再好，也不一定能够促使对方记忆清楚。也有许多人介绍时对自己的职务总是不好启齿，觉得一介绍，就有自吹自擂之嫌，特别是身兼数职时更是如此。例如，“我是张凯，××厂厂长，××协会理事，××研究会理事，××开发公司经理，××校顾问。”这样的介绍不仅对方感到有些烦，自己说也不是滋味，在公关活动中这些情况往往又有必要介绍给对方，只有使用名片方能处理好这个矛盾。因为名片上的“内容”既简明扼要，又一目了然。二是便于保持联系，且印象深刻。由于每天接触的人较多，如果只是口头介绍，常常会过一两天就忘记了对方的姓名、职务，使双方都感到尴尬。使用名片易于保存这些资料，这些资料都是日后与新结识的朋友深化友情保持联系的必不可缺的要素。经常看，就起了不断介绍的作用。因此把这些资料提供给对方，这件事一身就证明了对对方充满信任，并有进一步交往的愿望。也正因为如此，名片不宜广为散发，见谁给谁，谁要给谁。

使用名片，须注意以下几点：

1. 交换名片（递名片）一是要事先将名片准备好，放在上衣口袋里或提包的专用名片夹里，在与人初识时，自我介绍之后或经他人介绍之后进行。否则忘记放在什么地方，左翻右找，显得不礼貌，又给人一种忙乱、猥琐的

感觉，对进一步了解对方，给对方一个好印象不利。二是单方递名片时，要用双手恭恭敬敬地把自己的名片递过去；双方互递名片时要用右手递。在此须强调的是，国人交换名片一般是双手递、接，同外宾交换名片，要先留意一下对方用几只手递过来，然后再跟着摹仿。西方人、阿拉伯人和印度人习惯用一只手与人交换名片；日本人则喜欢在一只手接过他人名片的同时，用另一只手递上自己的名片。无论属哪种情况，都要求名片的正面向着对方。同时，应用诚挚的语调附上一句“××经理，这是我的名片，以后多多联系”，给对方一种谦逊大方的感觉。

如果是事先约定好的面谈，或事先双方都有所了解，不一定忙着交换名片，可在交谈结束、临别之时取出名片递给对方，以加深印象，并表示愿保持联络的诚意。

2. 接名片 有许多人不重视接名片。对方递名片时，他却忙着拿烟倒水，一个劲地招呼对方“请坐、请坐”，或随手往口袋一塞，然后又忙着接待。虽然表现很热情，但对方看到这样对待自己的名片，心里肯定不是滋味，可能还有反感。正确的作法是，对方递名片进来时，立即放下手中的事，双手接过来（如互递名片，要右手递，左引接），并点头致谢。不要立即收起来，也不要随便玩弄和摆放，而应该当着对方的面，用30秒以上的时间，仔仔细细认认真真地读一遍，有时还可以有意识地重复一下名片上所列对方的职务、学位以及其他尊贵的头衔，以示敬仰。有看不懂或理解不清的地方，可当即向对方讨教，然后再把名片慎重地收藏起来。这样作绝非有意做作，而是以一定的形式使对方感受到对他的尊重。如果接过他人名片后一眼不看，或是漫不经心地随手把它一扔，甚至掖进裤袋或裙兜里，是对人失敬的表现。万一需要暂时把他人刚递过来的名片放在桌上，记住不要在它的上面乱放东西。

值得注意的是，第一次见面后，应在名片背后记下会面认识的时间、地点、内容等资料，最好能简单记下对方的特征，如爱好、习惯、擅长等。待下次见面时，不仅能一下子说出姓名，还能随口以其爱好、擅长为话题，对方必然感到意外，感到高兴，有宾至如归的感觉。这样积累起来的名片就成了社交的档案，为再次会见或联络提供线索与话题。但要记住，如果对方情况有变，要及时掌握、更改，否则使自己被动。比如，初次见面时对方是副总经理，现已升任董事长了，而仍以原职务相称就不合适了。因为不能迅速掌握情况的变化对工作不利，也不够礼貌。

倘若一下于要与许多人交换名片，最好不要匆忙从事。应依一定顺序，如座次等等来互换名片，这样便于记住对方的姓名和其他特征，以免将名片与人“张冠李戴”。

在公共场合欲索取他人的名片，要想留下“退路”，就不要直言相告，而应以婉转的口气相机行事。对长辈、嘉宾或地位、声望高于自己的人，可以说：“以后怎样才能向您请教？”对平辈和身份、地位相仿的人，可以问：“今后怎么和您保持联系？”这两种说法都带有“请留下一枚名片”之意，即使对方依然拒绝，双方也都好下台。

通常不论他人似何种方式索要名片都不宜拒绝，不过要是真的不想给对方，在措辞上一定要注意不伤害对方，如可以说：“不好意思，我忘了带名片。”或是说：“非常抱歉，我的名片用完了。”这样都比直言相告“不给”，或盘问对方要高雅得多。

（二）名片的其他用途

名片除用于自我介绍，保持联络外，还有以下一些用途。

1. 可用于替代便函 在人际交往中，有时必须对友人作出礼节性的表示，例如向其祝贺新年、恭贺新婚、庆祝升职、表示感谢或慰问病人等。但当时由于公务繁忙，没空写长信或是当面致意。此时在自己名片的左下角写上祝福的问候，然后寄给对方，一样可以表达自己浓浓的情意。在名片上写祝福或问候，宜短不宜长。可以是一个词，也可以是一短语。在涉外活动中以名片替代便函。一般应按国际惯例用铅笔在其左下方写上表示特定含义的法文缩写。常用的有：

p. r. 表示谨谢

p. f. 表示谨贺

p. f. n. a 表示贺年

p. p. c 表示辞行

n. b 表示请注意，意即提醒对方注意名片附言。

2. 可用于为他人作介绍，如果介绍自己的友人或下属去见另一人，而自己又不能同行，可以取出一枚自己的名片，并在左上角向内摺角，在姓名的下方写几句相关的话语，或“敬介”字样。如用英文则注“TO PRESENT”，或用铅笔写上法文缩写“p. p.”（意为“谨介绍”），把它放在友人或下属的名片上面，用曲别针别上，然后装入信封，交由友人或下属面呈给要见的人，就好比当面将他们介绍给要见的人。这时，名片发挥着“介绍信”的作用。请他们替自己去见某人、同样可以请其带去一张自己的名片，作为介绍。

3. 可用于通的和留言 拜访名人、长辈、职位高者或是其他地位高、不熟悉的人，为了避免拒见的难堪场面，可先请人代为递上一张自己的名片，作为通报和自我介绍。让对方考虑一下作出是否可以会见的决断，这样为双方都留下了余地，不致于伤和气。如拜访而不遇时，留下一张名片给被拜访者，此留张字条或托人转告显得正规。此时应将名片左上角内摺，以示亲访之意。

4. 还可以用于替代礼单 人们以往向他人赠送礼品时，常附以写有送礼人姓名的大红纸作为礼单。其实在送礼时，也可以把自己的名片装入未封闭的信封，然后将其置于礼品的外包装上方，一并交与友人。这时，名片便扮演着礼单的角色。即使托人转交礼品，因有自己的名片到场，也等于自己亲自前往。在国外，人们大都这样为送出去的礼品署名。

除此之外，名片还可用于邀宴。在名片的左下角写上时间、地点、服装即可。

四、介绍中的称谓和姓名问题

（一）介绍中的称谓

称谓即如何称呼被介绍者。我国的称呼习惯通常是正式场合称呼“同志”（当然，现在称呼先生的场合越来越多了），一般场合称呼“老张”、“小李”等，这样可以显得既亲近又简单。其实，从礼仪角度讲，对一个人的称呼既表示了对他人的尊敬，同时也显示了自己的礼貌修养。特别是在涉外场合应照顾到国际惯例。从现在我国和国际上的通常情况看，称呼主要有这几种：一是职务称，如“李局长”、“张经理”等。二是姓名称，如“约翰先生”、“李华女士”、“黄小姐”、“摩尔太太”等。三是一般称，如“先生”、“夫人”、“同志”等。四是职业称，如“公关先生”、“空中小姐”、“解放军同志”等。五是代词称，如“您”、“你”、“他”等。六是亲属

称，如“张叔叔”、“李阿姨”等。

在一般情况下，当彼此较生疏时，不论其年龄、性别、职业、地位如何，介绍时均可以“同志”相称。稍熟悉的，可在“同志”前加上姓氏。在商务往来时，一般将男士统称为“先生”，未婚女子统称为“小姐”，已婚女子称为“夫人”等，或是以职务作为称呼。对于德高望重的前辈或令人钦佩的师长，一般习惯上称“先生”。那些初识不久，年长于己且学有所长的可称其为“老师”。关系较为密切的称呼较为随便，但一定要注意场合。另外，介绍自己配偶和亲属时，应称“丈夫”、“先生”、“妻子”、“夫人”或“父亲”、“母亲”等。而不要用我们民间盛行的“爱人”、“爹”、“娘”等词语。更不能以“老张”、“小李”等称谓替代。

遇到外宾时，介绍、问候时的称呼应合乎礼仪，体现尊重与友好。在正式场合，可称其职务，或是对方引以为荣的头衔。这里须注意的是：对地位高的官方人士，按各国情况不同可称“阁下”、职衔或“先生”，如“主席阁下”、“总统先生阁下”等等。而美国、德国、墨西哥等国则没有称呼“阁下”的习惯，可统称为先生。在日本则只有对教师、医生、年长者、上级和有特殊才能的人才称先生。在君主专制国家，按习惯称国王、皇后为“陛下”，称王子、公主、亲王为“殿下”，只有对公、侯、伯、子、男等爵位的人士即可称爵位，也可称“阁下”或“先生”。此外，对医生、教授、法官、律师以及有博士学位的人士，既可单独以这类职业名称相称呼，也可以在其前面冠以被称呼者的姓氏。如“波恩教授”、“法官先生”、“基辛格博士”等。对军人则一般称军衔或军衔加“先生”，也可加姓氏。如“上校先生”、“艾伦中尉”、“莫那中校先生”等。对高级军官，如将军、元帅等，还可称“阁下”。

在非正式场合，对男士可统称为“先生”，对未婚女子称“小姐”，对已婚女子称“夫人”。要是不了解其婚姻状况，应根据外国女士崇尚年少的特点称其为“小姐”。

欧美有些国家有直呼其名，朋友间直呼教名的习惯，这是一种亲切友好的表示。但我们与外国客人初识就直呼其名是冒昧无礼的。

称谓问题有时不是一下子就能搞清楚的，在介绍时，假如不能准确掌握某一方称呼时，不妨有礼貌地问一下：“请问我怎么称呼您？”千万不能凭自己的主观臆断而称呼之，使被介绍者处于尴尬的境地。例如，当介绍到某一位年纪较大而又没有结婚的女士时，介绍者仅凭自己的直觉，而将那位女士以“太太”相称，一定会令那位女士生气的。

总之，要做到称呼得体，必须注意以下几点：

（1）称呼必须符合对方的年龄、性别、身份、职业等具体情况，并应注意讲究礼貌。

（2）称呼要符合交往的场合与当地的风俗习惯。比如在正式场合对前来进行业务洽谈、开会的人都应以职务相称，以体现执行公务的严肃性，合法性；而在平时交往和在家庭中，则可较为随便。

（3）在被介绍给他人时，需与多人同时打招呼时，称呼要注意有序性。一般来说先长后幼，先上级后下级，先女后男，先疏后亲为宜。特别在涉外场合，称呼的次序更为重要。

（4）称呼要考虑与对方关系的亲疏远近，注意区别。

（二）介绍中的姓名

外国人的姓名与我国汉族人的姓名大不相同，除文字之外，姓名的组成、排列的顺序也都不一样，初次称呼时往往不易掌握，下面介绍几种情况。

我国汉族人的姓名组合比较简单，姓在前，名在后；有单姓和复姓，有单名和复名。称呼时，可根据场合的需要和关系的远近，既可连名带姓，也可直呼其名而不称姓。男女都一样，且无婚前婚后之别。当然，在正式场合，称呼时要么用姓名全称，要么以姓氏加称谓。然而在港澳地区，女性结婚后，除了原来自己的姓外，还要在前面加上丈夫的姓。如一女士在结婚前叫刘玉英，其丈夫姓李，那她婚后姓名全称为李刘玉英，我们一般称呼时，称其为“李太太”即可。

日本人的姓名顺序与我国相同，即姓在前名在后，但姓的字数常常比我国汉族人的姓要多，一般最常见的姓名由四个字组成，如福田纠夫、二阶堂进等。但姓和名的搭配并不是绝对固定的，如福田、二阶堂是姓，纠夫、堂进是名，往往不易区分。公关人员在接到名单时应设法了解清楚，以免误会。一般称呼只称姓，对男子也有加“君”，如“福田君”。正式场合和社交场合称呼全名。按姓前名后顺序构成的，还有朝鲜、柬埔寨、越南等国。另外，匈牙利人的姓名和欧洲其他国家不同，也是姓在前，名在后。

欧美人的姓名排列是名在前，姓在后。

英美人的姓名，一般为名在前，姓在后，有时还加教名。如威廉·亨利·哈里森，则威廉是教名，亨利是本人名，哈里森是姓。另外，也有把母姓或与家庭关系密切者的姓作为第二个名字。在西方，还有人沿用父名或父辈名，在名后缀以小（Junior），或罗马数字以区别，如 William Harrison, Junior 译为小威廉·哈里森；William Harrisor. 译为威廉·哈里森第二。妇女结婚后，则不得再用自己原木的姓，必须改用丈夫的姓。英美人姓名的书写常把名字缩写为一个字头，但姓不能缩写，如 W.S. Thomson，可译为 W.S. 汤姆森。口头称呼时，一般只称姓，如汤姆森先生，怀特小姐等。除非是非常正式场合才称呼姓名全称。以英语为本国文字的国家，姓名组成称呼大致如此。

法国人的姓名也是名在前，姓在后，一般由 2~5 节组成，但最后一节总是姓，其余全是名，多是教名或由长辈起的名字，如亨利·勒内·阿贝尔·居伊·德·莫泊桑，一般可简称为居伊·德·莫泊桑。法国妇女的姓名，口头称呼时与英语国家相同，婚后也改用丈夫的姓。

西班牙人的姓名常有三四节，前一二节为本人名字，倒数第二节为父姓，最后一节为母姓。已婚妇女常把母姓去掉加上丈夫的姓。口头称呼时常称父姓，或第一节名加父姓。

俄罗斯人姓名一般由三节组成。如伊万·伊万诺维奇·伊万诺夫，伊万为本人名字，伊万诺维奇为父名，伊万诺夫为姓。口头称呼时一般可只称姓或只称名，但为表示客气和尊重时也可称名字加父名。俄罗斯人姓名排列顺序通常是名字，父名，姓，但有时也可将姓置于最前面。名字和父名一般都可以缩写为一个字母，而姓不能缩写。妇女婚前用父亲的姓，婚后多用丈夫的姓，但本人名字和父名不变。

访送礼仪

一、拜访作客礼仪

前往亲朋好友居所拜访作客，是正常的人际交往中不可缺少的应酬。作为公关人员，除了要在办公室里接待别人，有时也要到其他单位或外国人的办公室或住所去拜访他人。在办公室等较正式的场合拜访他人时，许多人都比较重视自己的言行举止，小节之处也绝不忽视，而去居所拜访时，许多人则忽视了自己的身份。结果不仅未能联络双方感情，还影响了个人的形象，乃至组织的声誉。

那么，去他人住所拜访时怎样注意礼节，讲究礼节呢？

（一）拜访写有约在先

拜访他人应有约在先，这是作客之道的首要原则。当有必要去拜访他人时，首先要考虑的是主人是否方便，为此一定要提前口头告知对方或者写信、打电话给对方，比如可以说：“我想在您方便的时候去看看您，不知道是否合适？”须注意的是，如果是自己主动提出拜访他人请求时，千万不要措词强硬，逼着对方同意，语气要和缓，并有意识地把决定权让给被拜访者。这样有约在先之后，拜访才能在宾主双方都方便的情况下进行。千万不能只凭自己的一厢情愿冒昧行事，因为现代社会是竞争的社会，每个人都有自己的日程安排，不约而至往往会打乱对方的计划，对其工作生活造成诸多不便，同时对拜访者本人来讲，事先未曾约定的访问也有可能劳而无功，对方不一定会待在家中恭候。在对外交往中，更要注意去外宾居所时不要充当不速之客，在外国人看来，此举是非常失礼的，而且是绝对不受欢迎的。当然，如果被拜访者道德表达了欢迎你前去作客的愿望，通常不宜拒绝。万一需要拒绝，也要摆出拒绝邀请的充分理由，使对方能够接受。

强调拜访者宜有约在先，主要是与被拜访者共同商定拜访作客的时间与地点，在这个问题上应该客随主便。一般来说，被拜访者乐于在家中接待关系较为密切的朋友，以示双方的友谊非同寻常，但如果居所过于窄小，恐怕就不方便了。作客时，一定要考虑到这些因素。另外，对于那些在企事业单位工作的人，最好不要为个人私事到对方办公地点去打扰，以免对方为难，因为很多单位规定不允许上班时间处理私事。当与外国朋友相商拜访地点时，他们有时会主动提出在酒吧、咖啡屋等地会面，而不邀请客人前往家中作客。他们这样做，并不是有其他特别的意思，只是不习惯在家中或单位接待客人。至于拜访时间，也一般以被拜访者感到方便为佳。如果被拜访者客气地让你提出适宜的拜访时间，则最好在拜访者用过晚餐之后。一日三餐的吃饭时间、午休时间、凌晨与深夜都不宜拜访人。有些人喜欢在节假日拜访他人，如果是去探望父母长辈，亲人团聚，大家都很高兴。如果被拜访者是那些“上班族”，节假日对他们来说是难得轻松的时候，有时往往会有自己的活动安排，此时拜访就不适宜了。当然，如果被拜访者真诚地表示可以在这一时间接待，那么最好选在下午或晚上。

（二）拜访前要作好安排

一旦决定去拜访他人，必须作好充分准备。

首先为了向被拜访者表示敬重和对此次拜访的重视，在拜访作客前应“梳妆打扮”一番，服饰应根据被拜访者的身份，双方的关系及拜访的场所等进行选择。需注意的是，既不要穿的太正统，如男士西装革履，女士西式套裙；又不要过于随便，如着休闲装或牛仔装。前者多会给人公务在身、公事公办的感觉，后者又会使人感到漫不经心。所以最好选那些穿起来显得高雅、庄重而又不失亲切、随和的服装。务必注意，如果是夏天，男士忌穿背心、短

裤和拖鞋，女士也不要穿过于薄透的服装。要注意整洁。女士可以化妆和佩戴首饰，但不宜化浓妆，首饰也不应佩带过多，否则会拉大与被拜访者及家人之间的距离。

其次要做到的是为被拜访者及其家人选择一份既有纪念意义又有实用价值的礼品。由于赠送礼品实际上是一种有来有往的双边互惠行为。因此，在挑选礼品时应有意地避开价格过高或过低的东西，以使被拜访者感到承受不起或产生被轻视的感觉。此外，如果被拜访者是异性朋友，且他（她）和其家人同住，那么选择礼物时最好以其配偶、恋人、子女或父母为受礼对象。这样做，既让被拜访者感到高兴，也容易为其家人所接受。

还需指出的是，一般情况下，前去拜访作这的人数不宜过多。拜访同性的单身朋友时，可以只身前往。拜访已婚的朋友时，应与配偶或恋人一同前去。如带小孩作客，要事先教育小孩子懂礼貌，否则会妨碍宾主双方。如果有要事相商，最好不带小孩去。此外，未经约定，或未征得被拜访者的同意，最好不要带其他人，特别是被拜访者毫不熟悉的人前去作客，否则会被看作是对被拜访者的不礼貌、不尊重。

最后不要忘记的就是时间。一旦与被拜访者约好了会面的具体时间，就应如期而至，既不要随便变动双方约定的时间，打乱被拜访者的安排，也不能迟到或早退，当然也不要提前太多，因为早到与迟到一样都是失礼的。由于约定时间未到，被拜访者或在准备，或有其他安排，去的过早与未曾有约的后果是不相上下的。所以，按照双方约定的时间准时到达才最为得体。如做不到准时，“正负”不超过双方约定时间的两三分钟，原则上也是允许的。否则的话，就要向主人道歉

（三）拜访者要彬彬有礼

按事先约定的时间来到被拜访者的居所后，如无人迎候，在进门之前应首先敲门或按门铃，以通报自己的到来。这里要说明一点的是，最好先观察一下，如发现门铃，就不宜再敲门，否则是不礼貌的。敲门时声音不宜太大，也不要反复不止，轻轻用手指头在门上敲几声就可以了。同样，按响门铃的时间也不要太长，可先按三四秒钟，稍等片刻，若室内仍无反应，可再以同样长的时间再按一下，不要用手一直按着门铃直至主人开门才终止，这也是不礼貌的表现。一般情况下，若敲门或按响门铃几分钟后，房门仍未开启，就应该自觉离去，此时继续敲门或到其他住户门前徘徊，或通过窗户向内窥探，都是不礼貌的行为，除非确定室内有人且需要帮助。

敲门或按响门铃之后，如果未听到主人的邀请，或未经主人开门相让，即使房门虚掩也不可推门而入，否则可能导致双方尴尬，比如主人在卧床休息，或正在更衣等，所以要引起重视。

如果前来开门的是主人的家人或客人，自己不相识，当对方询问时，一定要如实相告，切不可表现出不耐烦的情绪。如果是主人亲自开门相迎，见面后应立即向其问好，如主人夫妇同时起身相迎，则应首先问候女主人。

经主人允许入室内后，不要过分谦让。有时尽管洽谈的事情所需时间很短，也应在室内谈，不宜在走廊或门口谈。

在某些特殊情况下，未经预约而前往他人居所作不速之客也是难免的，这时就应见机行事。要是被拜访者打开房门之后，只是站在门口与你说话，而未邀你入室，此时应开门见山地表明来意，简短而小声地告诉对方，谈完随即告辞。而不宜东拉西扯，久不入正题。如果觉察被访者正要休息或将要

出门，应立即将话头打住，马上作别，并为打搅对方而向其表示歉意。

在接受主人邀请后，一些小节是必须注意的。进入室内之前，应在门垫上擦干鞋底，或发现主人家中铺满地毯和瓷砖，应在主人同意后，换上指定的拖鞋。进门后，在进入客厅之前，应脱下外套、帽子，并将其与随身携带的皮包等一同交给主人代为存放。如果主人忘记了，就将外套和帽子放在自己的双膝上，皮包放在右手下方的地板上，而不能乱扔、乱放，以引起主人的不满。

在主人逐一介绍其家人时，应与他们每个人都认真握手问好，无论是主人的长辈还是其子女都要平等对待，切不可厚此薄彼。如果遇到主人的其他客人，应主动上前打招呼，在主人介绍大家相互认识后，要适当寒暄几句，不必故作清高。遇到在坐定之后又来的客人直起身相迎。如果感到后来的客人与主人将有要事相商，且自己不宜在座旁听时，应主动提前告辞，方为有礼。

在主人家中时，要注意自己的仪态，站有站相，坐有坐姿，落落大方，彬彬有礼。当主人递上茶水或水果之类的东西时，应微微起身，双手接过，并致谢意。吃过之后，果皮、果核等要放在茶几上或专用的果皮盒内，不要弃之于地，弄得果皮遍地。

与主人交谈时，讲话的态度要诚恳，有礼貌。要始终注意自己说话的语气和内容，不要盛气凌人，也不要有意卖弄自己的优势，以致给人造成一种压抑感。不要对着主人的家人或其他客人的面去斥责主人，也不要随便谈起其不快、失误或短处。总之要注意自己的身份是客人，因为家庭交际是一种有主客之分的特殊交往活动，不管主人在社会上的地位、境遇如何，他都是主人，所以拜访者要自觉约束自己，增强自己是客人的“角色意识”，充分尊重主人的意见，听从主人的安排，尽力维护主人在其家人或客人面前的形象。

在与主人及其家人聊天时，应表现得成熟稳重，文质彬彬，对其中意欣赏的物品夸奖几句是完全必要的，但不能为讨人家欢心，而不厌其烦地夸个不停，这样就有索要之嫌了。一般来说，去居所拜访他人时，活动范围仅限于其客厅内，且要落座于主人相让之处。不经主人邀请或没有获得主人的同意，不得要求参观主人的住房。在主人的带领下可参观其住宅，但即使是在较熟悉的朋友处也不要触动个人物品和室内陈设等物，书籍可以翻翻看看，花草可以闻一闻，以示仰慕和喜爱。

拜访作客的时间，如果无事要相商，不宜停留过长，一般以半小时左右为宜。辞行前，应向主人的家人和其他客人道别，并感谢主人的盛情相待。出门这时，应请主人就此留步。如有意请主人回访，可在同主人握别时提出邀请。

若应邀到外国人的住所拜访、作客时，应按主人提议或同意的时间抵达。进行外事拜访，一般安排在上午十时或下午四时左右为宜。西方习惯备有小吃或饮料作招待，客人不要拒绝，应品尝一下，当有几种饮料供选择时，应选择自己比较喜欢的一种，不要不好意思，只说一声“随便”，反给主人造成不便。

二、待客与送客礼仪

一般在接待客人时，都要主随客便，考虑周全，讲究礼仪，关怀备至，也就是要尽自己最大努力接待好人家，以使客人有宾至如归的感觉，从而促

使宾主双方的关系得到进一步的发展。

（一）待客宜事先作好准备

前面讲到，拜访他人时宜有约在先，换句话说，在待客之前，宾主双方大多要约好会面的时间和地点。但按照社交惯例，这一问题最后要由主人决定，即何时待客，基本上是以主人自己方便为主。但识礼的主人一般不会忘记去征询客人的意见，待对方考虑之后，再共同把来访的时间确定下来。如果是客人首先表达了要来拜访的愿望时，一般不宜拒绝。当然如果提出的来访时间或地点不够现实，可首先欢迎其来访，再提出一些自己认为方便的时间或地点供方参考，并向其说明如此作的原因。比如有朋友想在上班时间去公司拜访，不妨这样说：“您要来看我，我非常高兴，这样吧，周末晚上到我家吃顿便饭怎么样？好久不见了，我们可以好好谈一谈。办公室人多嘴杂，说话不大方便，而且我们有规定，上班期间办私事，当事人要受罚。实在不好意思呀。”如果是以主人的身份邀请他人来访，表明被邀请者在主人心目中居于很重要的位置，愿意保持并促进双方的正常来往，所以客人遇此不宜拒绝。

在时间、地点确定之后，作为主人要适当地作些准备工作。比如要搞好环境卫生，使房间尽量清洁；备好待客的简单用品，像香烟、茶叶、糖果、饮料之类，不管客人们是否要用；如果预先约好留客人吃饭，也要将饭菜等准备好。

男女主人虽不用着意打扮，但应仪容整洁、自然、大方。在此需要说明的是，作为主人，应当换上得体的服装。有些人以为在自己居所接待客人，不像出门作客那样正规，其实不然，要是随便把一身窝窝囊囊的衣服套在身上，穿得过分随便，甚至穿着睡衣去会见客人，不仅是对客人的不尊重不礼貌，还会破坏自己的形象。所以，女主人宜穿上与身份、地位、年龄相符的服装，既要显得端庄文雅，也不至显得“与众不同”。同样，男主人着装也不宜过于随便。只有重视此问题，才能表现出作主人的认真态度。如果事先未曾有约，客人来得突然，自己正穿着睡衣休息，即使来不及更衣，也不能以此形象展示给客人。遇上这种情况，可在睡衣外加披一件睡袍，先将客人迎进来，并就未来得及更衣一事向其道歉。随后请客人稍候，自己去内室更换服装，更衣时一定注意回避，不能一边寒暄，一边更衣。

最后要准备的是，如果家人或同事一起居住，要将客人来访之事告诉他们，并请求他们予以合作。

（二）礼貌迎客

如果客人是第一次来访，或者客人是长辈、师长，为表现对客人的尊重，应根据双方事先约好的时间去迎候客人。比如可以到火车、公共汽车、地铁等的下车地点迎候，也可在居所大门相迎，如果住在高楼里，则应在楼下迎接。在迎候客人时，如果双方事先约好了见面地点，作为主人必须要早到几分钟。正点或迟到，对客人来说都是失礼的。迎候客人时，一般应为主人亲自前往。必要时还可以请配偶或朋友同去。通常不要请他人代劳，特别是小孩子更不合适，会使客人有被怠慢的感觉，所以千万注意。对熟识的老朋友就不必拘泥于礼节了，相互之间都可似随便些，但即使不外出迎候，只要客人一敲门或按响门铃，就应立即起身开门迎接。

一般情况下，开门迎客时，最好能和配偶或朋友同往，以示对客人的礼貌、尊敬。开门后，主人要先向客人握手，并致问候，然后将客人介绍给配

偶或朋友，尤其是初次来访的客人。双方互相握手寒暄行见面礼的时间通常有一分钟就够了。然后主人在前，客人在后，请客人进屋、落座。此时不要忘了，如果客人脱下外套、帽子等，或随身携带有包袋，主人一定要帮助代为存放。如果需要的话，还可请客人换上拖鞋之后再进入客厅，不过对此主人不必过分注重，以免使客人感到拘束。

有时会遇到个别客人不期而至，那么出于礼貌，不管自己正在作什么，都应把事情停下来，起身去接待对方。不要因事先未曾有约而怠慢客人，将客人拒之门外，或面露悻悻之色，使客人难堪。更不能“看人下菜”，对方身份高或对自己有用的人就让进来，身份低的或对自己暂时无用的就让家人出面将其打发走，这都是错误的作法。正确的作法是应尽快了解客人的来访之意，以便妥善处理。要知道，你保不准哪一天也会作个“不速之客”的，如果对方那样对待你，你会有何感受呢？有时还会遇到客人不请而入的，对此也应立即起身热情地与之握手问候，而不要冷眼相待。如果家人有事需要处理，比如需要更衣等，也可陪同客人在门厅小候，与对方聊一会儿，并致歉意。客人的无礼行为要表示体谅。如果客人来时你有重要的事情要办，可向客人说明情况，表示歉意并请家人帮助接待一下。如果客人来访的是你的朋友或家人时，而要找的人正巧不在，这时你应主动接待来客。客人告辞时，可请其留下便条，以便转交给他的朋友。

（三）周到待客

客人进入客厅后，主人要让客人在适当的位置就座。所谓适当，也就是既要考虑坐着舒适，又要使客人感觉受到尊重。客人进客厅后，如果遇到有家人或朋友也在，应请他们出来与客人见面，并逐一进行认真的介绍。当然有其他客人在场，也应照此办理。

遇客人确礼品相赠，只要没有贿赂之嫌，稍微谦让后就该收下，并当客人的面打开礼品包装，且表示对礼品的欣赏，但切忌作得过分，让客人感到主人的虚伪。

请人到居所作客，交谈是免不了的，且是待客的重头戏。所以在谈话内容方面应有考虑，不能毫无顾忌。假如来访的客人是年纪较大的，作为晚辈要懂礼貌，和老人谈话时态度要诚实、谦逊，多谈些老人关心的问题。对有特长的老人，可以向他们请教擅长的东西，打开老人的话匣子，使老人们高兴地谈下去，当然也可以谈些家常话。使气氛更融洽。对熟识的朋友，交谈的内容虽可以随便些，但也不宜当客人的面公开家庭内部的矛盾，更不能发生口角或因小孩子做了错事而大发雷霆。批评教育孩子最好不要在客人面前，当然这不是说因为有了客人就对小孩子放任自由。此外，随便评价他人或说不在场的朋友的坏话等等，都是有损于自己形象的。

在接待客人时，最好不要去作与待客毫不相干的事。比如一边与客人交谈，一边看电视等。这种漫不经心的作法只会让客人感到主人无礼。如果同一天来访的客人较多，要注意接待时要一视同仁，不要有亲疏、远近之别。即使来访者与你关系不一般，当着其他客人的面，也不要表现过分。要时刻考虑到客人的感受。

如果客人呆的时间久了，也不要因此而显出厌倦或不耐烦的样子，不要长时间冷场，不要频繁地看表，不要打哈欠，以免对方误以为逐客。待客过程中，主人要请客人用糖果饮料等。到吃饭时间应挽留客人吃便饭。如客人留下了，家里的菜肴可视情况而定，应比平时丰盛些。但如果事先未作准备，

则不必故作客气，否则，一旦客人决定留下，反倒让自己不知所措。

客人如果需要在家里寄宿，而家里的房子又较宽绰的话，最好让客人单住。房间宜收拾干净，准备好必需的用品。床上用品应尽可能舒适、干净、整齐。记住，对客人要热情、周到，但要恰到好处，“过分热心”，会使客人处于忙乱之中。

客人告辞时，主人应婉言相留。如客人执意要走，也要等客人起身告辞时，主人再站起来相送，不能客人刚说走，主人就先站起来相送，这是不太礼貌的。

（四）送客

如果是非常熟识的好友，要把客人送到门外、楼下，亲切道别，并邀请客人有时间再来。一般道别时，要待客人伸出手来握别时，才可以手相握，切不可在送客时抢先“出手”，免得有厌客之嫌。如果给远道的朋友送行时，要送到火车站、飞机场或轮船码头，并要为客人准备好一些旅行中吃的食品，如水果、糕点或其它方便食品。送人要等火车、飞机或轮船开动后再离开。如果有事不能等候很长时间，应向客人解释原因，以表示歉意。

总之，无论是招待客人还是送别好友，都要使对方感到主人热情、诚恳、有礼貌、有修养，使客人感到温暖、融洽，给客人留下良好印象。

除以上介绍的见面、介绍、送客礼仪外，在日常交往中，还要注意以下几个原则。

其一是守时守约。即遵守时间，说话算数，办事认真，在国际上，这是极重要的礼貌。尤其在现代生活中，人们的社交活动日趋频繁，这更需要有极强的恪守时间的观念。参加各种活动，应按约定时间到达。过早抵达，会使主人因未准备好而难堪，迟迟不到，则让主人和其他客人等候过久而失礼。因故迟到，要向主人和其他客人表示歉意。万一因故不能赴约，要有礼貌地尽早通知主人，并以适当的方式表示歉意。要记住，失约是很失礼的行为。

其二，尊重老人和妇女。因为，一方面老人历尽沧桑，有着丰富的人生和世事经验，值得年轻人学习；另一方面老年人生活节奏较为迟缓，不可能像年轻人那样充满弹性和活力。因此年轻人要尊重老人，照顾老人。尊重妇女，一方面这是一种风度和风范的显示，另一方面是对妇女摆脱家务负担，担当社会工作表示的钦佩、赞赏。在很多国家的社交场合，经常会看到这样的情景：上下楼梯、进出楼道、乘汽车都让老人、妇女先行，主动予以照顾。对同行的老人、妇女，男士帮忙提拿重物。进出大门主动帮老人、妇女开门、关门，帮助他们穿脱大衣外套。同桌用餐，两旁若是老人、妇女，男士应主动照顾、帮助他们入离座位等。中国是传统的礼仪之邦，同样应发扬这些美德，主动帮助、照顾老人和妇女，这是一种文明的道德风尚。

其三，参加社交活动举止要落落大方，端庄稳重，表情自然诚恳，语调平缓，举手投足自然等。同时要注意克服不良习惯，比如眨眼睛、抠耳朵、揉鼻子、跷二郎腿、踮脚踮腿等。社交场合一定要避免这些现象发生。

第四章 语言与礼仪

人们常说“言为心声”，在开展公关活动的过程中，谈话既是公关人员与公众之间交流感情、增进了解的重要手段，也是给公众留下美好印象的重要方面。为此，公关人员必须掌握一定的语言交谈礼仪。

公关语言交谈礼仪

一、公关语言交谈礼仪

语言交谈是公关活动中传播信息的重要手段。它以语言为媒介，使公关人员与公众得以沟通，实施公关活动。语言交谈中是否注意礼节，语言运用是否恰当，直接关系到信息沟通的效果。所以公关语言要求以语言的“礼”吸引人，以语言的“美”说服人。

如何进行语言交谈，一直是古今中外人们谈论的一个重要话题。我国《论语》中说：“言之不文，行之不远”。古希腊亚里士多德在他的名著《雄辩术》一书中指出，口头交谈有三个要素：谈话者、主题和听话者。要达到“施加影响的目的”，就必须注意这三个要素。在现代社会中，人们（包括公关人员）在语言交谈中首先必须掌握好的就是语言礼仪。

语言礼仪是指人们在交谈中所应该注意的礼节，仪态。

一般来说，它集中体现在礼貌语言的使用和谈话时的表情及声音上。

（一）礼貌语言的运用

在任何社交场合，诚实和热情都是交谈的基础，只有开诚布公的谈话才能使人感到亲切自然，气氛才会融洽。要知道，与任何人进行面对面的交谈，都是一种对等关系。以礼待人，才能显示出自身人格尊严，又可以满足对方的自尊需要。为

此，交谈中要随时随地有意识地使用礼貌语言，这是文明人应当具备的基本素养，也是以敬人之心刻尊重的基本方式。比如，“请”字最能体现对人的敬意，有事相托时，不要忘记说“请”字，万一需要使用祈使句时，加上一个“请”字，也会使命令的口气缓和了许多；接受别人任何服务，感谢他人时，不要忘记说声“谢谢”；万不得已需暂时离去或打断对方，或自觉不周到处，应说“对不起”。有人总结说，“嘴边三句话，人间大道理”。在交往、交谈过程中礼貌用语常用、我用、勤用，日久天长，必见功效。

礼貌用语的作用是不可忽视的。人们见面时要互致问候与寒暄，如“你好！”，“早安”，“好久不见，近况如何？”，“能够认识你真是太高兴了”……等等，尽管这些问候与寒暄用语的本身并不表示特定的含义，但它却是交往中不可缺少的。既能传递出表示尊重，以示亲切，给予友情的信息，同时又显示出自己懂礼貌、有教养、有风度，从而形成一种和谐、亲切、友善、热情、尊敬的良好“人际气候”。

说到礼貌用语，美国人说话、写信、打电话都少不了“请（please）”字。“请坐”，“请转告”，“请您先走”，“请多费心”，“请及早复信”等等。打电报时，他们宁可多付电报费，也不省掉“请”字。因此，美国电信总局每年从这个“请”字上就可多收1000多万美元。

日本人说话离不开“谢谢”。据统计，一个在百货公司工作的日本职员，

一天平均要说 571 次“谢谢”，否则就不是一个好的职员。经验表明，人们都愿意光顾洋溢着亲切和尊重人的气氛的商店。

英国人最常用的词汇是“对不起”。凡事稍有打扰，便先说一声“对不起”。警察对违章司机进行处理时，先要说声“对不起”，两车相撞时，相互说声“对不起”。在这样的气氛中，双方的自尊心都得到了满足。

我们的祖先也给我们留下了许多的宝贵的敬语。如表示尊敬之意可用：请问，敢问，借问，动问，请教，指教，见教，求教，讨教，就教，赐教，等等；打扰之时，可用：打扰，劳驾，相扰，劳神，费心，烦劳，麻烦，辛苦，费神，难为，偏劳等等。如果我们在语言交往、交流与交谈中恰当使用这些词汇，交谈一定能形成亲切友好的气氛。

（二）声音的讲究

交谈过程中，说话者的语速、音质和声调，也是传递信息的符号。同一句话，说时和缓或急促，柔声细语或高门大嗓，商量语气或颐指气使，面带笑容或板着脸孔，效果大相径庭，要根据对象、场合进行调整。

说话是一种艺术，要想把话说得好，正确地表达自己的意思，首先就必须发音正确、清晰易懂，否则由于口齿不清，发音不准，就会影响内容的表达。清晰易懂的发音，可能依赖平时的练习，多注意别人的谈话，多朗读书报；交谈时克服紧张情绪，讲话不急不躁，就会做到这一点。其次说话的速度不宜太快，亦不宜太慢。说话太快会令人应接不暇，反应跟不上，而且自己也容易疲倦。有些人以为自己说话快些，可以节省时间，其实说话的目的，在使对方领悟你的意思。此外，不管是讲话的人，或者是听话的人，都必须运用思想。说话太慢，也会使人着急，既浪费时间，也会使听的人不耐烦，甚至失去谈下去的兴趣。因此，谈话中，只有使自己谈话的速度适中，即每分钟讲 120 个字左右，才最适宜。最后要注意的是语调。人们说话时常常要流露真情，语调就是流露这种真情的一个窗口。愉快，失望，坚定，犹；轻松，压抑；狂喜，悲哀等复杂的感情都会在语调的抑扬顿挫，轻重缓急中表现出来。语调同时还流露一个人的社交态度，那种心不在焉、和尚念经式的语调绝不会引起别人感情上的共鸣。语调虽重要，但在谈话中却往往被忽视，只注意词令如何风趣，内容如何美妙，却忘了语调要如何动人，结果使思想的传递受到损失，效果受到影响。在社交场合，为使自己的谈话引人注目，谈吐得体，一定要在声音的大小、轻松、高低、快慢上有所用心，这样才能收到好的效果。比如：放低声调总比提高嗓门说话显得悦耳得多；委婉柔和的声调总比粗厉僵硬的声调显得动人；发音稍缓总比连珠炮式易于使人接受；抑扬顿挫总比单调平板易于使人产生兴趣……。但这一切都要追求自然，如果装腔作势，过分追求所谓的抑扬顿挫，也会给人华而不实在演戏的感觉。自然的音调也是美好动听的。

（三）不良习惯的克服

文雅的谈吐，固然在于词令的修饰，但最基本的一条却是词能达意，通顺易懂，即说出的话让人觉得顺耳、动听，更要让人听得清楚，听得明白。让人听得费劲、不舒服的话影响谈话情趣，还会使人怀疑你的实际才能。甚至反感和恼怒。因此在选择词句时应以朴实自然为好，多使用一些明白晓畅的口语白话。这样，既合乎人们的习惯，易于被理解、接受，还不会给人以卖弄做作之感。

另外，有些人喜欢在交谈中插入少许外文或方言土语，其效果优劣恐难

一概而论，这主要取决于双方的趣味，假如趣味相投，便不足为怪，否则恐难受欢迎。一般说来，在与两个或两个以上的人一同交谈时，以不用为佳。因为多数人不习惯这种“中外合璧”的谈话方式。当然，偶尔一两个外国字用得恰当的话，也可以为谈话增一分色彩，但要注意，引用的外语要以对方能心领神会为宜。否则不仅是隔靴搔痒，“对牛弹琴”，还会无形中造成隔阂。如果的确有必要说，那就要用得恰当，并且要注意正确地发音。如果张冠李戴，不伦不类或语调整脚，则不免为识者所笑，所以必须谨慎。

同样，在社交场合，大家都应尽量讲普通话，换言之，即方言应尽量避免。但也要认识到，我国幅员辽阔，语言庞杂，方言的形成自有它地理上的因素，相互间的语言障碍一时还很难完全消除。所以对于另人的乡音，要有一种雅量。遇有不尽明了的言语，多问一声也可，切忌讥讽或揶揄。

还有一些人，在和熟人谈话时较为正常和自然，偏偏在遇到陌生人或新朋友时，为了给人一种特别的印象而堆砌词藻，显得矫揉造作，结果却事与愿违。

有些人说话还有一种不好的习惯，常常不知不觉地在谈话中插入一些毫无意义的口头禅。有的口头禅不伤大雅，听得多了充其量不过使人有点别扭。可有的口头禅却会说者无心，听者有意，使自己的谈话对象产生错觉，或者被自己所伤害。比如：“知道不？”“你懂吗？你”，教训人的口气十分明显，而且还会令人感到暗含轻视的意思。“没什么了不起，”对谁都这么说的人，是不是有点目空一切？“是吗？”这是典型的“怀疑一切”的态度，会使谈话对象的自尊深受伤害。以上这些口头禅最好是自觉地弃而不用。

二、交谈礼仪

（一）正确认识自己

人人都可以成为一个善谈、健谈的人。但首先要消除胆怯心理，克服内向心态，打消顾虑，增强信心。

每个人在社会上都有一席之地，每个人在与人交往、交谈中都有要说的话。须知“言为心声”，只要是发自内心，态度真诚的话，都会打动人心。有些性格内向的人往往以自我为中心，在交谈时先想到：人家会怎么看我，我是否会失态。这种心理状态不利于谈话的深入。最好的谈话心理应该以谈话内容为中心，打消顾虑，稳定情绪，自然地加入谈话。如果感到与人交谈缺乏内容，话题很少，语言枯燥，可以平时多看报纸、杂志、书籍、电视，关心时事、艺术、体育等等，随时留意周围所发生的事，同时多和他人谈话，谈的次数多了，就可以贮存知识以供将来谈话之用，日积月累，久而久之，一定会感到话题多了，内容充实了，词汇也丰富了。此外，在与人交谈时，应力争主动，尽可能先提出自己最得心应手的话题，放开来讲述，以表示有信心与人交谈，从而克服胆怯心理。

最后要注意的是，谈话的姿态也会反映出一个人的性格和心理。胆怯内向的人，谈话时往往双肩紧并、下垂，腰部弯曲，显示出一副紧张、卑屈的样子。因此，切忌采用这种姿态与人谈话。谈话分站、坐两种。如果站着与人交谈，说话时要挺胸、收腹，全身重量均匀地分配于两足，使重心稳定。这样，会感到自己的肩膀似乎宽了些，人也显得生气勃勃，泰然自若。如果是坐着谈话，要注意谈话距离宜保持在一臂之内。双脚要平放于地面，不宜交叠双腿，在身份高者面前，更不宜跷着二郎腿；坐时背部要紧靠椅背，肩膀平正，腰部挺直。相信，良好的姿态会使人增强信心的。

（二）交谈礼仪

交谈时除注意语言美、声音美之外，姿态美也很重要，也就是说在谈话中语气、语态、神色、动作、表情等都要专心致志，聚精会神，合乎规范，一心敬人。

1. 谈话时要正面视人 交谈中，目光注视对方是一种起码的礼貌，以表示对谈话的兴趣和对对方的尊重，同时也可以为愉快和谐的谈话气氛创造条件。美国 NBC 的著名节目主持人芭芭拉·华特曾说：“对全神贯注和我谈话的人，我以为是可亲近的人”，“没有其他的事比这更重要了”。假如是个有心人，也一定会发现，交谈一方有时偶尔把目光随意转向一旁，会十分引起另一方的注意，可能会因此认为一方对谈话不感兴趣而关闭谈话的大门。当然，注视并不等于凝视，直勾勾地盯着对方，或目光在对方身上左右上下乱扫，甚至还跑到对方身后去，这只会使对方透不过气来或惶惑不安，有话也说不出来。一般来说，如果两个人在室内面对面交谈，目光距离最好在 1 米至 2 米之间，目光注视对方胸部以上、额头以下部位。有时可能会出现谈话双方目光对视的情况，此时不必躲闪，泰然自若地徐徐移开就可以了。

还需要指出的是，仅仅注视对方还远远不够，还要注意能够让对方感受到你对谈话的态度。任何有经验、有教养的人，在与人交谈时，都不会忽略应当引起谈话对象的谈话兴趣。称道对方，关怀对方，对对方所说的一切，表示出浓厚的兴趣，都可以提高对方的谈话兴趣。如果是许多朋友在一起交谈，讲话的人不能把注意力只集中在其中一两个熟悉的人身上，要照顾到在场的每一个人。同时，谈话过程中对对方的谈话应有所呼应，由此话题才可能谈得更广、更深，相互间的感染也就越多，甚至在心理上达到某种程度的默契。

所以，谈话时，首先要做到的是双方应互相正视、互相倾听。不要东张西望，左顾右盼，更不以看书看报，或者面带倦容，哈欠连天。也不要作一些不必要的小动作，如玩指甲，弄衣角，搔脑勺，压指甲等等，这些动作显得委琐，不礼貌，也会使人感到你心不在焉，傲慢无理。

2. 谈话要尊重别人，调和意见，交谈过程中要常常说话，但不要说的太长。社交场合，参加谈话是对众人的一种义务，如果对于所议论的某个主题可以提供若干意见，就该讲出来；如谈话的目的只是为了娱乐，当然也要尽一份本分。不能只静坐听别人的谈话，而自己却一直三缄其口，因此要常常说话。但谈话并不是独白，如果只顾自己发表意见，而不愿听别人说话，甚至不容别人插话，发表看法，交谈就变成了“一言堂”。“一言堂”的谈话方式，或许可以显示口才，但结果往往事与愿违，别人可能认为你自高自大，蔑视他人的存在。所以虽然常常发言可以加深别人的印象，但长篇大论地说下去，容易使人厌倦而不耐烦。为此，自己每次“发言”所用的时间从总体上讲，宜短不宜长，通常自己讲一两分钟之后，就应相机把“讲坛”主动相让于他人。要是碰上别人“发言”过久，或是意欲发表个人见解，应耐心等待。他人讲话结束之前，千万不要打断别人讲话。一次生动活泼的谈话，要求每个交谈者注意不但自己说，也要让别人说。聪明的谈话者，往往不急于发表自己的意见，而设法让对方开口，谈他所关心的问题，吸引对方与自己交谈。

此外，为表示对交谈一方的尊重，交谈时要尽量让对方把话说完，不要轻易打断对方的谈话，要有耐心，这是一种基本修养。尤其是对方谈兴正浓

时，突然打断对方，一是可能使对方思路中断，二是可能使对方被突如其来的“拒绝”弄得不知所措，下不了台。如果有紧急事件发生，或确实有必要打断对方，要在对方说话的间歇，以婉转的口气，很自然得体地将自己的话简短说出，如“你的看法的确有道理，不过允许我打断一下”，或“请让我提个问题好吗？”……这样就不会让人感到你轻视他或不耐烦了。恰当的插话，会引起对方的注意，停止自己的言谈，让你先说。但插话如果违背对方原意，未听明白就下结论，或插的不着边际，转移话题，或抢过话头，显示自己高明，则有不尊重或椰榆味道，闹不好还会引起争执，不欢而散。在参与多人交谈时，应不时地同其他人聊上几句，不要论远近亲疏，凭衣帽或印象取人，对有的人一见如故，谈个不休；而对另一些人则一言不发，个闻不问。这样既是对他人的不尊重，也会让其他人觉得自己没有教养。

交谈中还经常会遇到不同意对方某个观点，或某一明显错误的说法的情况，怎么办？在正式的社交场合，一般以表示疑问或商讨的语气提出为宜，以免伤害对方的自尊心。比如，若不同意对方的某个观点，可以说：“我对这个问题倒也十分感兴趣，只不过好像我不这么认为”，“你刚才的某个观点好像很新，能否再详细地解释一下”等等。假如认为对方的某个观点和说法根本是错的，可以说：“在我的记忆中，好像这个问题不是这样的”，或者说“我在某本书上看到的好像与你讲的不完全一样”……虽然语言非常婉转，但这足以使对方明白其中的意思。遇到别人真的犯了错误，又不肯接受劝告和批评时，别急于求成，往后退一步想想，把时间延长些，隔一两天或一两个星期再谈。否则，大家固执，这样不仅没有进展，反而伤害感情。记住，如果不是讨论性的交谈，一般不要与人争辩。如果对方反驳你的意见，大可不必急躁、恼怒，从容说出自己的道理便是。企图与别人争胜是拙劣的想法，有时越是想做到这点，越是想呈口舌之利，就越不能使对方成为朋友。总之，要学得谦虚些，随时考虑别人的意见，让大家都觉得你是可以谈话的人，这才是道理。

事实上，人们谈话时都有一个目的：想知道别人对某件事情的意见是否和自己相同。人们总是希望别人能和自己一样对何事物有同样看法。如果谈话时双方意见一致，就会感到一种安慰，但如果发现对方意见和自己略有出入，或大不相同，会感到这是一种刺激。因此，想与对方作进一步探讨。所以，当听到别人意见和自己相同时，要立即表示赞同。不要以为这样做，会被人认为是随声附和。不出声，容易使人误以为不同意。同样，当听到别人意见与你不一致时，也要立即表示什么地方不同意（当然要注意方式），不要迟疑。

3. 谈话要看对象 交谈不是一味地发泄自己的感情和情绪，而是一种合作的程序，所以必须考虑交际对象。交际对象是最直接的对话语起制约作用的环境因素。说话人的言语行为总是围绕着听话对象进行的，以他们能接受为前提，而不能逾越他们的思想、感情、知识所能及的范围。不同的对象，因年龄、性别、职业、社会地位、人生阅历的不同，对同一句话会产生不同的反应，甚至会导致截然相反的反应。所以，在交谈过程中，所说的话要符合交际对象特定身份的要求，从称谓到措词组句，从交谈话题、谈话语气到表达方式等都应尽量合乎交谈对象的特点，做到恰当得体。

交谈的第一道程序就是问候和寒暄。但问候和寒暄并不是随人可用的，必须考虑到交际对象的特点，否则不仅无礼，还可能使双方处于一种尴尬的

局面。例如，中国人见面时喜欢问“吃饭了吗？”本是一句很普通的问候语，并没有准备请客吃饭的意思，但对不懂这一习惯用语的外国人来说，就完全可能理解为打算与他一同进餐。又比如，中国人见面时喜欢说“你气色真好，又白又胖”，“你发福了”来表示对对方的友好，对方也往往会以“你也一样”，“多谢”来表示谢意。但西方人恐怕就有不同的看法，他们怕被人说白、胖，因为往往身体黝黑是健壮的标志，而身体白胖则表明体弱，对他们而言，说胖就有一种贬低人的意思。同样，外国人见面时常说的“见到你十分荣幸”，“你今天打扮的格外迷人”，“你真是太漂亮了”之类的客套话，中国人并不习惯。所以，同样是问候，不同的对象，就要有不同的说法。

说到交谈话题、方式的选择，有这样一个故事：在一只游船上，来自各国的一些实业家边观光边交谈。突然，船出事了，并开始慢慢下沉。船长命令大副：“赶快通知那些先生，穿上救生衣，马上从甲板上跳海。”几分钟后，大副回来报告：“真急人，谁都不肯马上跳。”于是，船长亲自出马。说来也怪，没过多久，这些实业家都顺从地跳下海去。“你是怎样说服他们的呀？”大副请教船长，船长说，“我告诉英国人，跳海也是一项运动；对法国人，我说跳海是一种别出心裁的游戏；我同时警告德国人，跳海可不是闹着玩的；在俄国人的面前，我就认真地表示：跳海是革命的壮举。”“你又怎样说服那个美国人呢？”“那还不容易，”船长得意地说，“我只说已经为他办了巨额保险”。这纯粹是笑话，然而笑话里包含了一个浅显的道理，即说话的内容和方式应尽可能地合乎对方的心理需要，这样才会取得令人愉快的效果。同样，交谈的方式也影响着交谈的气氛，对一般市民用抽象而又深刻的分析，枯燥而又严肃的逻辑推理方式与之交谈，会使对方感到不知所云，莫名其妙；而对知识层次较高的人用“海阔天空”式的聊天方式与之交谈，会使对方听而生厌，无所适从。这一切都说明正确选择话题和谈话的方式是重要的。当然，为了使谈话更富有创新和吸引力，还可以在已经拥有的话题中，挖掘、发现新的感兴趣的话题，使交谈双方始终在一种享受乐趣的气氛中继续他们的谈话。

关于交谈的话题与内容，有一些要求是必须注意的：

（1）为能创造一个愉悦和谐的谈话环境，在公共社交场合，应选择大家都可以介入又都方便发表意见的话题，即寻求共同的经验范围。如现场气氛、环境布置、天气、当日新闻、国际形势、文艺演出、体育比赛等，切忌只谈个别人知道或感兴趣的事，或只与个别人交谈而冷落其他人。

（2）不要涉及令人不愉快的内容，如疾病、死亡、荒诞、淫秽的事情。奇闻趣事，有助交谈的气氛，但不宜从头到尾用奇闻趣事消遣，更不要用笑话影射在座的人，否则很不通情理。最好交谈一些轻松愉快的问题，把快乐与人分享，把苦恼留给自己。这一做人的常识亦应在选择谈话内容时得到体现。

（3）话题不要涉及他人的隐私。如对女士不问年龄、婚否、服饰价格等；不用身体壮实、保养好等模糊用语来形容女士的身材。对男士不问钱财、收入、履历等；不随便谈论他人的宗教信仰和政治信仰，以免犯忌讳。同时不要随便散播和听信蜚语。

（4）遇到不便谈话的话题不要轻易表态，应当转移话题以缓和气氛。涉及对方反感的话题应及时表示歉意。一般不宜用批评的语气谈论在场者和其他相关人士，也不要讥笑他人，更不能出言不逊，恶语伤人。

(5)男士一般不参与女士圈内的话题议论,与女士谈话时要宽容。谦让、尊重,不随便开玩笑,也不可与女士无休止地攀谈,否则会引起对方的反感和旁人的侧目。

4.谈话要看准时机,留有余地“言贵精当,更贵适时”。不该说了,是操之过急;该说的时候没说,是坐失良机。把握住说话的适宜时机,是说话得体的重要因素。比如,在听话人心情比较平和的时候去反映情况或提出批评建议;在双方的感情和认识差距稍小了以后再开口劝说。高明的推销员从不直接向持拒绝态度的顾客推销商品,而是先迂回,套近乎,排除了对方的“武装”之后,再劝人家购买推销的商品。这样,往往会获得成功。

交谈过程中还要注意说话应留有余地。比如,在交谈中,遇有需要赞美对方时,应措词得当,注意分寸,赞美的目的在于使对方感觉到你真的对他(或她)的钦佩,用空洞不切实际的溢美之词,反会使对方感到你缺乏诚意。若一名公关人员热情友好地接待了一位公众之后,得到了“你的接待真令人愉快,你的热情给我留下了深刻印象”的评价,显然比“你是一位全世界最热情的人”的赞誉会入耳得多。所以称赞要适度,过分的讨好、谄媚则近于肉麻。特别是对上级领导,在社交场合更不宜毕恭毕敬说些奉承话。对晚辈或地位比较低的人,也不要轻视、冷淡的口吻说话。总之要注意分寸。

再比如,要使谈话得以继续,并且产生较好的效果,可适度地选用一些幽默风趣的语言,或讲一些笑话。幽默的语言,既有趣可笑,又寓意深长。如能在谈话中适当加以运用,不仅能够活跃气氛,而且能够启人心智,吸引听众,更好地与他人沟通和交流。但凡事要有个限度,使用幽默语言,讲笑话也要因人而异,要分时间、地点、场合,要有分寸。比如有的人喜欢嘲笑他人的生理缺陷和短处,特别是对男女之间的话题更是津津乐道。其实,这不但不能表现自己的风趣和幽默,反而说明了自己的轻薄与无聊。要知道,优雅的举止风度是以友善和为他人着想这两项原则为基础。这种揭短的“幽默”伤人太深,不但不道德,于己也未必有益。所以一定要注意把握好分寸,把话说得留有余地。

现实生活中,很难不求人,也很难不被人求,所以无论求别人办事,答应为别人办事,还是拒绝他人,都应注意把话说得留有余地。此外,表扬人,批评人,调解事端,解决冲突,应付尴尬局面,调息不满情绪,乃至布置任务,汇报工作等,都有个语言艺术问题,都可以留有余地。

5.其他注意事项 在参与多人交谈时,应表现出对谈话内容兴趣很大,而不必介意其他无关大局的地方,比如对方有浓重的乡音,读错了字或记错了日期等,只要不妨碍交谈的进行,没有必要当面去指正。不要在对方谈兴正浓时,突然凑到某个人耳边窃窃私语,这容易引起别人的反感,有可能使谈话者产生误会:有什么事不好当着大家讲?如果确有私事要说,不如请他到另一边再谈。撇开众人,只跟一小帮人交谈,也说明还不善于与大家打交道。

当遇到自己的熟人正在一起交谈时,如果打算加入,一定要事先征得同意,比如问一下“我能够有幸加入吗?”或“不打搅吧?”得到许可后,方可加入。不要以为是自己熟人,就可随便加入别人的谈话。加入之后,应甘当配角,不可自己一加入就口若悬河,滔滔不绝地唱起主角,以至影响交谈者的兴致。一旦发现自己加入后,原来的交谈者都缺少了兴致,应及早退回,不要因此让别人产生不好的印象。在碰到有人想加入自己的交谈时,通常应来者不拒。如果自己确有私事,不适宜外人介入,应及早婉言相告,比如可

以说“对不起，我们有点私事想单独谈谈”，或者说“我们过一会儿再谈，好吗？”一旦有其他人加入自己的谈话，就不要有意冷场，或是使用隐语、暗示等，使他人无所适从。

此外，在交谈过程中要始终注意不要扮演喋喋不休，逢人诉苦，无事不晓或一言不发的角色，这些都不利于交谈的进行，更不利于在众人面前建立良好的形象。

交谈中的聆听礼仪

一、交谈中聆听的作用

一般人在交谈中，倾向于以自己的意见、观点、感情来影响别人，因而往往谈个不停，似乎非如此无法达到交谈的目的。实际上，与人交谈，光作一个好的演说者不一定成功，还须作一个好的听众。也就是说，在谈话中，任何人都不可总是处于说的位置上。要使交谈的双方双向交流畅通无阻，就必须善于倾听他人的谈话。善于聆听的人，懂得“三人行，必有我师”的道理，能够利用一切机会博采众长，丰富自己，而且能够留给别人讲礼貌的良好印象。

外国曾有谚语“用十秒钟的时间讲，用十分钟的时间听”。社会学家兰金也早就指出，在人们日常的语言交往活动（听、说、读、写）中，听的时间占54%，说的时间占30%，读的时间占16%，写的时间占9%。这说明，听在人们交往中居于非常重要的地位。

在人们面对面的交谈中，讲与听是对立统一的，认真地去听，可以收到良好的谈话效果。听，可以满足对方的需要。认真聆听对方的谈话，是对讲话者的一种尊重，在一定程度上可以满足对方的需要，同时可以使人们的交往、交谈更有效，彼此之间的关系更融洽。聆听从消极的一面讲是一种礼貌，是对别人的尊重。积极的说是一种鼓励，是褒奖对方谈话的一种方式，有助于提高谈话者的兴致。因此，能够耐心地倾听对方的谈话，等于告诉对方“你是一个值得我倾听你讲话的人”，这样在无形中就能提高对方的自尊心，加深彼此的感情。反之，对方还没有把将要说的话说完，你就听不下去了，这最容易使对方自尊心受挫。

听，可以了解对方（现在讲话者）是否真正理解你（刚才讲话者）说话的含义。听，可以获得必要的信息，提供你最新的情报资料。注意聆听别人的讲话，从他说话的内容、声调、神态，可以从中了解对方的需要、态度、期望和性格，他们会自然地向你靠近，这样你就可以与很多人进行思想交流，建立较广泛的人际关系。

注意倾听别人讲话，还可以同时思考自己所要说的话，整理自己的思想，寻找恰当的词句，以完善地表达自己的意见，给人鲜明的印象。一般来讲，听比说快，听话者在听话过程中总有时间空着等待，在这些时间空隙里，应该回味讲话人的观点，定义，论据等，把讲话人的观点和自己的观点作比较，预想好自己要阐述观点的理由，设想可能有的其他观点等等。因此，从某种意见上说，在社交场合受大家欢迎的人，人人都爱与之交谈的人，并不仅仅在于他能说会道，而重要的是他会听。因为交谈中只有既讲又听才可以满足双方的需要，也只有如此，才能使交谈顺利进行。如果只顾自己讲，不想听对方说，则一定是交谈中的“自私者”，当然也是不受欢迎的。

二、交谈中的聆听礼仪

交谈中善于聆听的确有许多好处，但要真正作到洗耳恭听，仅仅对人抱有尊敬之心还不够。也就是说，听不光要用身，还要用心，用整个身心。但有些人做不到这一点。他们听时心不在焉，或左顾右盼，或处理他事，或摆弄东西，或不时走动。这种方式最易伤人自尊心，使说者不愿再讲，更不愿讲心里话。因此无法收到较好的效果，还会影响到双方的关系；也有的人，听时虽然很认真，但却挑其毛病，或者频加批判，或遽下判断，或发出争论，这种方式使人讲话时不得不十分小心，字斟句酌，同时也担惊受怕，不敢吐露真情，从而影响交谈正常而深入地进行。这两种听的方式都不利于交谈的进行。其实最好的听的方式，是要站在对方的立场去听，去反应，去认识，去理解，去记忆，因为这种听话的方式，既能使听者集中注意力全神贯注地听，又能较好地理解说话者的原意，使对方受到尊敬和鼓舞，愿意讲真话，说实话，并发展彼此友好的往来关系。

除了听的方式外，在聆听对方谈话时还要注意以下这些方面。首先宜选择一个安静的环境进行交谈，以减少外界噪音的干扰。如果交谈环境不理想，比如外界干扰、噪音太大，或者室温过高、过低，要尽力设法摆脱。同时保持冷静，不受个人情绪和当时气氛的影响。这样才能保证有效地倾听。其次要设法使交谈轻松自如，不要使对方感到拘束，同对消除心理上的障碍，不要预先存在想法，不可显示出不耐烦的样子，也不要过早地作出判断，因过早表态往往会使谈话夭折。要少讲多听，不要随意打断对方。还要注意听其内容，而不必过多地考虑对方的谈话技巧。

听时要注意谈话者的神态、表情等非语言传播手段，这些往往会透露出话外之意，不仅如此，还要多注意自己的“身体语言”。在他人讲话时，应尽可能地以柔和的目光注视着对方，以便与对方进行心灵上的交流与沟通，这样做，会使对方感受到无声的鼓励或赞许，可以赢得其好感。当然，善于聆听的人光会用眼神还远远不够，还要学会用声音、动作去呼应，也就是说要随着说话的人情绪的变化而伴以相应的表情。身体稍稍倾向于说话人，面带微笑。在说话者谈到要点，或是其观点需要得到理解和支持时，应适时适量地点头，或是简洁地表明一下自己的态度。当然，只是在关键地方点点头就可以了，不必频频点头。同时，还可以通过一些简短的插话和提问，暗示对方对他的话确实感兴趣，或启发对方，以引起感兴趣的话题。当然，如果对对方的话题不感兴趣，且十分厌烦，那就应该设法巧妙地转变话题，但须注意方式。当有多人在一起交谈时，要学会用目光适当照应在场的其他人，很快地交换一下目光，以鼓励那些不爱开口的人说话。此外，要善于从别人的话语里找出他没有能明白表达出来的意思，避免产生误解，此时也可用一两个字暗示对方。或恰当地提出问题，以表明聆听得十分认真，并力求理解他讲的含义。要强调的是，最高明的“听众”是善于向别人请教的人。如与人交谈时，能向其请教一两个他擅长且不避讳的问题，一定会使其自尊心得到莫大的满足。但要注意向人请教绝不能避实就虚，强人所难。

最后需要强调指出的是，人们在交谈、交往中由于所处的不同社会角色地位，而形成的交谈双方的不同关系往往影响倾听。一般来说，在交谈双方社会地位相同时，双方相互间能以完全平等的态度进行交谈，在这种情况下，比较容易倾听对方的谈话。在交谈双方社会地位不相同时，往往有两种情况：一是听者的社会地位高于谈话者，比如上级对下级，师长对晚辈、学生等。

在这种情况下，听者一定要特别注意听的诚意与态度。通常属下找领导谈话，一定有其原因，领导必须以关心、真诚的态度认真地听，即使对方发牢骚、抱怨，也不要冷淡待人，更不能责备。了解了对方的真实愿望、意见、想法后，可据此作出确切的判断，给予合情合理的答复。肯花时间认真倾听属下意见的上级，是真正关心他人、值得依赖的人。二是听者的社会地位低于谈话者。比如下级对上级，晚辈、学生对师长等。在这种情况下，一般人都会认真地听，有时可能还要在本上记几句。遇有不懂之处，可请对方作适当的重复与解释。切忌唯唯诺诺，点头哈腰，显出一副卑躬屈膝的样子。因为谈话双方无论社会地位上相差多么悬殊，在人格上是完全平等的。保持平等的态度才能使谈话得以顺利地进行，从而建立较好的关系。

一般而论，任何人都会对诚心诚意倾听自己谈话的人产生感激之情，从而开启心扉，倾吐真情实意的。所以，在交谈过程中，不仅要让自己的话说得更得体，还要注意用聆听来赢得对方。善于倾听，是谈话成功的一个要诀。

三、交谈中要善于提问

谈话过程中，不仅要注意倾听，还要善于提问。恰当的提问可从对方那里了解到自己不熟悉的情况，或将对方的思路引导到某个要点上，有时还可以打破冷场，避免僵局。

提问既然是为使交谈有效、深入地进行下去，就要注意内容，不要问对方难以应付的问题，如超乎对方知识水平的学问或技术问题等，也不应询问人们难以启齿的隐私，以及大家都忌讳的问题等等。有的人在交谈中就不注意这一点，不管什么事情都要打破沙锅问到底，这样作的结果是既不尊重对方，也不尊重自己，谈话只能不欢而散。提问的方式也不能忽视，查户口式的一问一答只能窒息友善的空气。为此，提问的人应对发问进行方式设计。比如接待一位东北客人，若这样问：“你是东北人吧？”“你刚到北京吧？”“东北比北京冷吧”等等，对方恐怕只好一次又一次地重复“是”，这不能怪客人不健谈，而是这种笨拙的发问也至多能回答到这种程度，如果换一个问法：“这次到北京有什么新的感触？”“东北现在建设得怎么样？有什么新闻？”等。这样的问话，对方不但可以介绍一些你所不了解的事，还会使客人能充分叙述自己的感受而使空气自然融洽。所以设计巧妙的提问，不仅能起到投石问路的作用，还能使交谈沿着自己希望的轨道向深处展开，达到相互沟通的目的。有的人问话一出，便立即打开了对话的话匣子，双方相见恨晚，成了好朋友；有的人问话一出，却使双方无话可说，形成难堪的场面。可见提问是一种艺术，对接近起着很重要的作用。

如果提出的问题对方一时回答不上来，或不愿回答，不宜生硬地追问或跳跃式地乱问，要善于调整话题。如果对方往往是因为羞怯而不爱说话，那就应当问点无关的事，比如问问他工作或学习的情况，等紧张的空气缓和了，再把话题纳入正轨。

四、结束谈话

在社交活动中，无论是谋职，谈判还是结交朋友、处理业务，都要和人交谈，这就涉及到怎样结束谈话。如果能做到恰到好处，就会给人回味无穷的感觉、如果处理不好就会把事情弄糟。所以，怎样结束谈话是有些技巧的。

一般来说，要避免分歧，再结束谈话。谈话在尚未获得结论或一致意见的情况下，突然结束谈话是不明智的，不利于解决问题和人际交往。分手时更不能讲使对方讨厌的话题，出现分歧时，应主动作出让步，比如可以转换

一个话题，把有分歧的话题暂时放一放，谈一些别的，待气氛缓和了再把谈话告一段落，这样能增加双方的亲近感。有时，谈话的开头很好，双方谈得很投机，都处于兴奋状态，如果此时没有什么新的话题，就应该及时结束。有些人不大注意这一点，认为前边既然谈的好，后面一定会更好，殊不知交谈的内容已快枯竭了，如果再接着谈，只会变得枯燥无味。

除了在内容上注意外，还要注意掌握好谈话的时间，使谈话能顺其自然地结束。此时要注意观察，对结束谈话是否有个心理准备，可以预先留一点要结束交谈的时间，为结束谈话创造一定条件。否则，在没有思想准备的情况下，突然终止谈话，会给人粗鲁无礼的感觉。如果在特殊的情况下，只能作短促的交谈，此时宜事先声明，以便使对方有思想准备。在把握时间的同时，还可以多留意对方的表情。比如当对方因对谈话内容不感兴趣，或因别的事需要告退，又不好直说时，往往会做出某些暗示，像频频改变坐姿，心不在焉，东张西望，心神不安，摆弄自己带的东西，或不时看看自己的表，对说的话也不作出积极的反应等等，这时就该结束谈话了。如果置这些不顾再继续谈下去，就会使人感到反感了。

最后要注意的就是结束谈话后如何打招呼。一般分别时，双方都应主动打招呼，以增加感情。比如谈话结束了，主动谈话一方可以说：“非常感谢您给了我许多教诲和帮助”，另一方则可以说：“不必客气，以后有什么需要我帮忙的，尽管说。”还可以面带笑容地说“欢迎您再来”，使人感到轻松，自然，令双方都感到满意。

第五章 仪态礼仪

现代人都比较注重自己的风度。但风度并不是一种神秘而不可捉摸的东西，它具体指的是一个人优雅的举止。在公关活动中，公关人员往往身负重任，所以更有必要检点自己的举止动作。根据商务礼仪的惯例和规范，公关人员为了培养出好的风度，必须刻意训练自己站立行的姿势、手势动作和面部表情，同时注意克服不良的习惯

站、立、行的姿势

（一）站姿

优美而典雅的站姿，是发展人的不同质感动态美的起点和基础。良好的站姿应该是直立，头端，肩平，挺胸，收腹，梗颈。具体要求上，男女略有不同。

1. 男士站姿 男士站立时，应将身体的重心放在两只脚上，头要正，颈要直，抬头平视，挺胸收腹不斜肩，两臂自然下垂，从头到脚成一条线。双脚可微微分开，但最多与肩同宽。站累时可向后挪半步，但上体仍须保持正直。这种站姿从外观上看有如挺拔的青松，显得刚毅端庄，精神饱满。男士站时须注意：

（1）一般在任何场合都不宜斜靠在门边或墙站立。两腿交叉站立也是十分不雅的，这是一种轻浮的举动，极不严肃；同时这种交叉腿的动作，也是一种防卫性信号。有时一只脚踝紧靠在另一条腿上，而以脚尖或脚掌触地，也会给对方一种缺乏自信、紧张的感觉，至少是不够大方。所以如果去谋职，

千万不要有这种动作。既然出去工作，就要表现自己的能力和信心，因而应采用开放式姿态——两脚分开，两腿成正步或一前一后，抬头挺胸，眼睛看着对方，给人以坦率、自信的感觉或印象。公务员在公众面前，也不要采用腿交叉的姿势，否则双方难以达到心理沟通。

(2) 站立时，手不宜插在腰间，这是一种含进犯性意识的姿势，如在男女之间，这种姿势还有“性的侵略”的潜意识。

(3) 不可双手插于衣裤袋中，实在有必要时，可左手或右手插于左或右前裤袋，但时间不宜过长。

(4) 与人站立谈话时，浑身扭动，东张西望，斜肩叉腰均属轻薄浮滑举动，应注意避免。

2. 女士站姿 女士要想使自己具有优雅迷人的站姿，关键要让自己的双脚、双膝、双手、胸部和下颌等五个部位都处于最佳的位置。

双脚的脚跟应靠拢在一起，两只脚尖应相距 10 厘米的左右，其张角为 45 度，呈“V”字状。两只脚最好一前一后，前一只脚的脚跟轻轻地靠近后一只脚的后跟，将重心集中于后一只脚上，切勿两脚分开，甚至呈平行状，也不要将重心均匀地分配在两只腿上。

在正式场合双膝应挺直，而在非正式场合则伸在前面的那一条腿的膝部可以略为弯曲，以为“稍息”。但是不论处于哪一种场合，双膝都应当有意识地靠拢。这样的话，方能保持双腿自上而下的全方位并拢，并使髋部自然上提，避免双腿的“分裂”，臀部撅起等极不雅观的姿势。

双手在站立时若非拎包、持物，则最好是将右手搭在左手上，然后贴在腹部，同时应当注意放松双肩，使双肩自然下垂。不要耸肩、斜肩、或是弯臂、端肩。在非正式场合双手自然下垂贴放在身体两侧未必不可，但在正式场合这样做，就毫无美感可言了。不要把手插在口袋或袖子里，也不要双手相握，背在身后。前一种作法显得自由散漫，后一种作法则看起来老态龙钟。

胸部在站立时应略向前方挺出，同时要注意收紧腹肌，并挺直后背，使整个身体的重心集中于双腿中间，不偏不斜。这样的话，不仅能使自己看起来精神振奋，线条优美，而且也不会出现凹胸、挺腹、弓背等难看的姿势。

下颌要微内收，脖颈要挺直，双目要平视前方，以便使自己显得自然放松。不要羞于抬头正视于人，好像做了“亏心事”一样，也不要下颌高扬，用鼻孔“看人”，给人以目空一切之感。此外，还要避免探脖的恶习。

总之，公关小姐在正式场合最优雅动人的站姿应当是：全身直立，双腿并拢，双脚微分，双手搭放在腹前，抬头、挺胸、收腹、目视前方。

需要指出的是，在公共场合站立过久，难免有些疲惫。如果此刻需要休息，那就应当去寻找一张空闲的椅子，然后坐下来。切不可因没有熟人在场，而满不在乎地放松对自己的严格要求。不要倚墙而立或随便找个边边沿沿凑合着靠一靠，站不像站、坐不像坐。要是在此刻再偷偷地交替着将鞋子半穿、半脱趿拉着，为“辛苦”的双腿放风透气，那就太不“秀气”了，应坚决避免。

尤其不能允许的是在他人面前弯下腰去拾捡东西，拾掇鞋袜，或是当众敞开双腿蹲下。

在站立或行走之际，突然弯下腰去“办事”，前俯而后撅，对于周围的人来说，都是不够尊重的。有鉴于此，在迫不得已需要当众拾捡东西、提上鞋子、拉展丝袜之时，应当姿势优雅地蹲下身去。在公共场合蹲下去时，有

两点切勿遗忘。一是不可双腿敞开而蹲，在国外，这种姿势是公认的最不淑女的动作。二是尽量不要面对或背对他人而蹲，若是在他人面前侧身而蹲，就不必担心妨碍于人了。

要使自己的蹲姿文明得体，最重要的是使自己蹲下来之后，双膝以上并拢在一起。具体的作法有三种：第一种方法叫高低式。即左脚在前着地，右脚居后，脚尖点地；左膝高、右膝低，膝部以上并拢；右腿支撑身体，臀部自然向下，上身尽量保持直立。第二种叫交叉式。即右脚在前，全面着地，右小腿垂直于地面；左腿在后与右腿交叉，左膝从右腿下面向右侧伸出，左脚在右脚后面以脚尖点地；膝部以上紧紧并拢，并合力支撑着身体；上身略向前倾，臀部自然下垂。第三种叫作单膝点地式。即右腿在前，弯曲下蹲；左脚在后，脚尖点地左膝着地，双腿紧贴，臀部向下，身体的重心落在右腿上。最后一种方法实际上是半蹲半跪，它主要适合于穿超短裙者采用。

（二）行姿

即人们行走时的姿态，它是以优雅、端庄的站姿为基础的。一般说，行走时步履应自然、轻盈、敏捷、稳健。有人总结了以下几个要点：

第一，最基本的行姿是使自己的脊背和腰部伸展放松，并使脚跟首先着地。行走时移动的中心是腰部，而不是脚部，所以行走应被首先视为腰动，而不是脚动。应当上体前驱，借以带动脚动。

第二，行走时腿不伸直是无法走出漂亮的姿势来的，因此在走动时务必要使膝盖向后方伸直。如果膝盖伸直了，腿也就自然而然地随之伸直了。

第三，行走时要有一定的节奏。行走时双肩要放松，双臂要伸直，手指要自然并拢并略为弯曲，然后还应当使两只手臂一前一后地摆动。双臂摆动应以肩关节为轴，手臂与上身之间的夹角不要超过 30 度，双臂各自摆动的幅度不应大于 40 厘米。走路时双臂不动或同时向一个方向摆，或摆幅过大，都不雅观。另外，行走时的步幅同样是有规律的。在一般情况下，公关小姐往往穿高跟鞋，故步伐小一些，一步走 30 厘米左右，才会显得更为高雅迷人。同时行走的速度也应当不紧不慢，保持节奏感。同样，对于男士，从其步伐也能判断出他们的气质、性格。男士的步伐会毫不掩饰地向人流露：你是什么样的人，你目前精神面貌如何？若想给人以严肃、威严的印象，挺起腰板，摆平脑袋，步伐大而稳健；若想给人以儒雅、谦和的印象，则可以放慢、放轻脚步；若希望让人觉得你年轻，富有活力，尽可能地增加步履节奏感。无论怎样，不要拖沓萎靡。

第四，行走时应使脚尖略为展平，脚跟首先触地，通过后跟身体的重心移送至前脚，促使身体前移。须注意的是，行走时的注意力应集中于后脚，而不是向前跨出的那只脚上。

第五，行走时应上身挺直，目视正前方。在腰际以上，不允许摆摆晃晃。同时成一直线前进，不左右摇摆。

在日常生活中，人与人不同，走路姿态不可能呈现一个模式；每个人的行姿很多情况下还与其年龄、职业、着装及所处场合有关，尤其是女士。例如，同一位女士，穿旗袍配高跟鞋和穿长裤配平跟鞋，行走时步伐的大小和速度的快慢便有所不同，穿旗袍配高跟鞋，相对而言行走时的步伐要小，速度宜慢，以示其内雅和含蓄。而穿长裤配平跟鞋时，步伐和则应当大一些，速度快一些，以示其活泼与洒脱。

在公关活动的具体实践中，行姿也有不少特殊之处，公关人员需加以掌

握。

例如，与人告辞或退出上司的写字间时，不宜立即扭头便走，给人以后背。为了表示对在场的其他人的敬意，在离去时，应采用后退法。其标准的作法是：目视他人，双腿轻擦地面，向后小步幅地退三、四步，然后先转身，后扭头，轻轻地离去。又如，在楼道、走廊等道路狭窄之处需要为他人让行时，应采用侧行步。即面向对方，双肩一前一后，侧身慢行。这样做，是为了对人表示“礼让三分”，也是意在避免与人争抢道路，发生身体碰撞或将自己的背部对着对方。

作为公关人员，应当懂得稳重大方和不妨碍他人的重要性，所以在公共场合，即使遇上急事，也轻易不要表演“百米冲刺”。稍微快走几步则是许可的。不要走起路用力过猛，尤其是公关小姐穿着钉有铜跟的高跟鞋行走时不要忘记这一点。这种声音对你可能妙不可言，对于别人则绝对是属于噪音的。

（三）坐姿

指人们就座时和坐定之后的一系列动作和姿势。一般来讲，坐姿应当高贵，文雅，舒适自然。基本要求是，腰背挺直，手臂放松，双腿并拢，目视于人。

1. 就座时的动作 公关人员在就座时一定要作到不紧不慢，不慌不忙，大大方方地从座椅的左后侧接近它，然后不声不响地轻轻坐下。不要大大咧咧地一把拉过椅子，“扑通”一声地把自己扔进座椅里。落座时搞得响声大作，是没有教养的表现。所以落座时切忌用力过猛。若是走向他人对面的座椅落座，可采用后退步接近属于自己的座椅，尽量不要背对自己将要与之交谈的人。公关小姐若坐下之后所要面对的是异性，则通常应当在入座前用手将裙子拢一下，显得娴雅。要是面对一位异性坐定之后，才大模大样地前塞后掖自己的裙摆，难免会失之于庄重。

2. 以优雅的坐姿来体现自己的良好修养，谈到坐姿的基本要求，男士和女士是不同的。通常男士入座后，人体重心要垂直向下，腰部挺起，上身垂直，不要给人以“瘫倒在椅子上”的感觉。坐时，大腿与小腿基本上成直角，商膝应并拢，或微微分开，两脚平放地面，两脚间距与肩同宽，手自然放在双膝上或椅子扶手上，头平稳，目平视。需要侧坐时，应上体与腿同时转向一侧，头部向着前方。如有需要，可交叠双腿，但一般是右腿架在左腿上。注意在社交场合，绝不要首先使用定姿势，因为那会给人以显示自己地位和优势的不平衡感觉。此外，4字型叠腿方式，和用手把叠起的腿扣住的方式，则是绝对禁止的。叠腿、晃动足尖则更显得目中无人和傲慢无礼，公关人员应该忌之。此外；在座椅上，不能两腿叉开，伸得老远，或是脚藏在座椅下，甚至用脚勾着座椅的腿，这都是非礼的举措，也会给人传递错误的知觉感受，造成不必要的麻烦。

如果在交谈过程中，一旦发现对方身体前倾，双手摆在膝上，或双手抓着椅子时，千万不要误会对方是对谈话感兴趣，正相反，这是想尽快结束正在进行的话题的最明显的标记。应设法采取措施，免得这一姿势进一步延伸。

女士的坐姿是否优美，是影响印象的重要因素。通常女士可采用的坐姿有如下几种，除了在双腿必须完全并拢，尤其是膝部以上必须完全并拢这一点相同之外，它们之间的区别主要在于坐定之后的腿位与脚位有所不同。

（1）双腿垂直式 具体要求是，双腿垂直于地面，双脚的脚跟、膝盖直

至大腿都需要并拢在一起，双手自然放在双腿上。这是正式场合的最基本坐姿，可给人以诚恳、认真的印象。须注意这种坐姿脊背一定要伸直，头部摆正，目视前方。如两膝张开，会给人很散漫的印象。

(2) 双腿叠放式 这种坐姿要求上下交叠的膝盖之间不可分开，两腿交叠呈一直线，才会造成纤细的感觉。双脚置放的方法可视坐椅的高矮而定，既可以垂直，也可与地面呈 45 度角斜放。脚尖不应翘起，更不应直指他人，采用这种坐姿时，切勿双手抱膝，且不能两膝分开。穿超短裙时应慎用。

(3) 双腿斜放式 坐在较低的椅子上时，双脚垂直放置的话，膝盖可能会高过腰，较不雅观。这时最好采用双腿斜放式，即双腿并拢之后，双脚同时向右侧或左侧斜放，并且与地面形成 45 度优美的“S”形。当坐沙发时，这种姿势最实用。须注意两膝不宜分开，小腿间也不要留有距离。

(4) 双脚交叉式 具体作法是双腿并拢，双脚在踝部交叉之后略向左侧或右侧斜放，坐在主席台上、办公桌后面或公共汽车上时，比较适合采用这种坐姿，感觉比较自然。应当注意的是，采用这种坐姿时，膝部不宜打开，也不宜将交叉的双脚大幅度地分开，或是向前方直伸出去，否则可能会影响到从前面通过的人。记住：不造成对别人的困扰是基本礼仪中最基本的一项。

(5) 双脚内收式 其作法是，两条小腿向后侧屈回，双脚脚掌着地，膝盖以上并拢，两脚稍微张开，这也是变化的坐姿之一，尤其在自己并不受瞩目的场合，这种坐姿显得轻松自然。

(6) 脚踝盘住收起式 椅子较低时，除了可斜坐之外，还可以将脚踝盘起，往椅子下面靠，但像沙发这样下面没有空间的椅子，就不可采取这种姿势，若是柜台或酒吧内的高脚椅，就可以采取这种坐姿。

须强调的是，公关小姐在乘坐汽车时还应注意坐车的姿势。要想在上汽车是显得稳健，端庄，大方，做起来并不难。上车前应首先背对车门，款款坐下，待坐稳后，头和身体进入车内，最后再将并拢的双腿一并收入车内，然后方才转身，面对行车的正前方面，同时调整坐姿，整理衣裙。坐好之后，两脚亦应靠拢。下车的姿势也不能忽略，一般应待车门开后，转身面对车门，同时将并拢的双腿慢慢移出车外，等双腿同时落地踏稳，再缓缓将身体移出车外。

除以上介绍的女士就座的基本方法外，女士就座时还要注意以下两个要点。第一，在正式场合就座时，背部要保持挺直。不应倚靠在椅背上，尤其是不应把头靠在椅背上。第二，应注意就座后双手旋转的位置。一般坐下之后，双手可自然地旋转于双腿之上。双手一左一右地扶住座椅两侧的扶手，双手分别放在两腿之上，双手抱膝，双手插在两腿之间。双手垫在臀部下面，双手抱在胸前，双手抱在脑后，双手前伸扒在桌上或以手抚摸脚等动作，都是不雅观的，也是非常失礼的。

3. 要善于利用坐姿来表示对他人的敬意 面对不同的情况，可以选择不同的坐姿，以适当的坐姿来表示对他人的尊重和敬意。比如说，当前去拜访长辈、上司或贵宾时，自然不宜在落座后坐满座位，甚至就像与家人拉家常一样架起“二郎”腿。若是只坐座位的二分之一，那么对对方的敬意无形中会溢于言表。当然，也没必要只坐椅子边上，那样会显得有些过于虚伪了。在与来宾会晤时，如双方对面而坐，最好彼此间有 1 米左右的距离，使双方在调整各自的坐姿时不至于腿部“打架”。如双方并排而坐，则有必要目视对方，以示恭敬。此时最好的办法是上身微侧，双手叠放于侧过身来一侧的那

条腿上，双脚亦同时并拢，向同一方向倾斜。

手势动作

手势动作是人际交往中使用范围最广的一种体态语言。要培养好的仪态，对它就必须了解。

（一）要了解手势动作的含义

手势动作局极富表现力的，但同一动作在不同的国家和地区可以表示不同的含义。因此在对外交往中不能随意乱用。

1. 竖大拇指 中国人认为竖大拇指表示赞赏、夸奖，暗示某人真行。而在美国、英国、澳大利亚等国，这种手势则有三种含义：搭便车，表示 OK，骂人；而在希腊，这种手势意味着“够了”、“滚开”，是侮辱人的信号。将大拇指指向自己，是自夸的意思，而跷向别人，通常是看个起人的表示。一般来说，在社交场合，不宜将拇指跷向自己或别人。这样做，往往给人一种很粗鲁的感觉。

2. OK 手势 在欧美通常表示同意，暗示赞成或欣赏对方的观点。在日本则表示“懂了”；在缅甸、韩国表示“金钱”；在印度表示“正确”；在泰国表示“没问题”；在巴西，常以之指责别人作风不正确；在突尼斯表示“无用”；在印尼表示“不成功”；在地中海国家，常用它来影射同性恋。

3. V 手势 通常表示胜利，暗示对工作或某项活动充满信心。这种手势要求手掌向外。若是手掌向内，就变成了侮辱人的信号了。

4. “右手握拳伸出食指”手势 在我国，它表示“一次”或“一”，或是“提醒对方注意”的意思；在日本、韩国等国表示“只有一次”；在法国是“请求，提出问题”的意思；在缅甸表示“拜托”；在新加坡表示“最重要”；而在澳大利亚则表示“请再来一杯啤酒”。

（二）使用手势动作要规范、适度

根据商务礼信的惯例，在商务活动或公关活动中表示“请进”、“请随我来”、“再见”之意时，都有规范的手势。例如，表示“这边请”的意思时，应右手五指并拢、伸直，掌心向上，腕关节伸直，手掌与前臂成一直线，以右手掌尖微指被“请之人，然后以之指明方向。在这里，掌心向上，是为了表示虚心和待人的敬意，若是掌心向下，则有傲慢无礼之嫌。试想为别人引导方向时，掌心向下地挥手一指，给人的感觉会如何呢？五指要并拢、伸直，手掌与前臂要成一条直线，主要是为了视觉上的美观。否则不仅不美观，还会使人感到是敷衍了事和缺乏热情。

通常手势的使用宜少不宜多，尤其不家一种手势反复地使用，以免使人感到单调、厌烦；使用任何一种手势时，其幅度不宜过大，否则就会显得过分；同时不要下意识地滥用手势，不然会使对方曲解，甚至认为缺乏教养。

还有，与人相处时不要以手势动作来“评论”人。在公共场合遇到不相识的人，不应当指指点点，尤其是不应当在其背后这样作。这种动作通常会被理解为对对方评头论足，是非常不友好的。此外根据常规，用带尖的锐器指别人也是不礼貌的。例如，把刀子递给别人时，不能用刀尖直指对方，而应把刀子横着递过去。在餐桌上，用刀、叉或筷子指着别人让菜时也是不够友善的。

最后要强调的是，公关人员在社交场合不能用手挖耳鼻，剔牙，挖眼屎，

修指甲等。这些手势动作会被对方看作是对交往无兴趣，蔑视对方，是没教养的表现。

面部表情

公关人员在与公众打交道时，面部表情的基本要求就是热情，友好、诚实，稳重，和蔼。

（一）正确运用眼神

面部表情中起主导作用的是眼睛，眼睛对内心情感的传达主要是靠眼神。为此，公关人员要学会正确地运用眼神。

1.要学会看人 公关人员在与人交际、谈话时，应注视对方的眼睛，以获知对方真正的感受，并将自己的心情坦露给对方，以达到心灵的交流。根据商务礼仪的惯例，在交谈时不正视对方，不是心不在焉，就是心中有鬼。用眼睛表情达意时须注意两个礼仪方面的问题。第一，注视的时间。交谈过程中，有些人让人感觉舒服，有些人则令人不自在，甚至让人感觉不值得交往，这主要与注视的时间长短有关。与对方目光接触的时间超过了全部谈话时间的三分之一时，要么是被认为很吸引人，要么是怀有敌意。因此对于不太熟悉的人，不可长时间地盯着对方的眼睛，以免引起对方的恐惧和不安。如果感觉与对方谈得来，可以一直看着他，引起他意识到你喜欢与他交往。他可能也会回报，以建立良好的默契。这样的谈话，起码要有百分之六十以上的时间注视对方。不难想象，如果谈话时心不在焉，东张西望，或是由于紧张、羞怯不敢正视对方，目光注视的时间不到整个谈话的三分之一，那一这不容易被人信任。当然，注视时间长短不要考虑到文化背景，对南欧人，注视对方过久可能会造成冒犯，故不能照搬。第二，注视的位置。注视对方什么位置，传达的信息有区别，造成的气氛也相异。不同的场合和交往对象，目光所及之处应有差别。比如公事注视，这是指人们在工作交往中，联系业务、洽谈生意及外事谈判时，目光所及区域在额头至两眼之间。这种注视给人一种郑重、严肃的感觉。如果同对手谈判，采用公事注视，对方会认为你对工作认真、严肃，同时也很看重对方，有诚意，因而会慎重考虑你的意见，你在一定程度上也就拥有了控制权。再比如社交注视，这是在舞厅、茶话会、宴会及朋友聚会时用的，区域在两眼到嘴之间。这种注视会令人感到舒服，也很有礼貌，较前者在气氛上要缓和多了。

2.要学会用眼神表示对他人的尊重与友好 眼神能很好地表达出对他人的尊重与否，例如俯视带有权威感，且有诲人之意，仰视表示尊敬与景仰。因此与人交往时，尽量不要站在高处自上而下地俯视于人；面对长辈、上司和贵宾时，站立或就座应选择较低这下，自下而上地仰视对方，往往会赢得对方的好感。

当与两个或两个以上的人共处时，不应当只看着自己的熟人、与自己谈得来的人，而冷落了其他人。即使是在接待尊卑有序的许多客人时，在重点照顾好高位尊者的同时，也应当适当地与其随员和下属进行眼神的交流。面对有男有女的几位客人时，对异性和同性要“一视同仁”，否则与异性谈话两眼炯炯有神，与同性谈话时两眼却黯淡无光，这样无法与客人达到真正的心理沟通。

3.克服不良的看人习惯 在正式场合，尤其是面对不太熟悉的人时，有的

眼神容易引起误会或麻烦，所以要特别注意。不要盯住对方的某一部位“用力”地看，这是愤怒的最直接表示，有时也暗含挑衅之意；不要浑身上下反复地打量别人，尤其是对陌生人，特别是异性，这种眼神很容易被理解为有意寻衅闹事；不要窥视别人，这是心中有鬼的表现；不要用眼角瞥人，这是一种公认的鄙视他人的目光；不要频繁地眨眼看人，反复地眨眼，看起来心神不定，挤眉弄眼，失之于稳重，显得轻浮；不要左顾右盼，东张西望，目光游离不定，否则会让对方觉得用心不专。

（二）以微笑面对宾客

五官中，嘴的表现力仅闪于眼睛，嘴的开合，嘴的向上、下运动都能传递一定的信息，如噘嘴表示生气，撇嘴表示鄙夷，努嘴表示纵容，咂嘴表示惋惜等，这些口形的含义早已人所共知，公关人员是不宜采用的。

在公关活动中，为了表示对交往对象的友好与尊重，公关人员的最佳表情应是面带微笑。微笑是一种人人皆知的世界语。微笑传达的信息常能促进双方沟通，融和双方感情，比如当谈话取得一定效果，谈判达成一定协议时，双方能会心地微微一笑，常常能弱化或消除存在于心中的戒忌和隔阂，增进理解和友谊。日本航空公司的空中小姐，仅微笑一项，就要训练半年之久，这足以说明微笑对人际交往的突出效用。要掌握好它，要紧的诀窍只有一个：发自真心，有诚意。微笑既不是奴颜婢膝地曲意奉承，强作笑颜，也不是例行公事似的皮笑肉不笑，或是笑的夸张放肆。微笑的基本作法是：不发声，不露齿，肌肉放松，嘴角两端向上略为提起，面含笑意，亲切自然，使人如沐春风。其中亲切自然最重要，它要求微笑出自内心、发自肺腑，而无任何做作之态。也只有这种发自真心和诚意的微笑，才能使一切与你接触的人都感到轻松和愉快。

