

## <<公关与礼仪>>

### 图书基本信息

书名：<<公关与礼仪>>

13位ISBN编号：9787040245028

10位ISBN编号：7040245027

出版时间：2008-6

出版时间：高等教育出版社

作者：林友华，杨俊 编著

页数：288

字数：470000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## &lt;&lt;公关与礼仪&gt;&gt;

## 前言

现代社会是一个竞争激烈的社会，无论是已经身在职场的人们，还是将要迈入职场的大学生，都面临着一个提高自身素质、增强竞争优势的挑战。

当代大学生要成功走向社会并取得事业发展，需要学习的知识、获取的能力和培养的素质多种多样，而得体的礼仪修养和基本的公关技能则是其必备的基础性素养。

从某种意义上说，礼仪素养、公关能力是人生幸福、事业成功之路的通行证。

本书正是为满足这一人才培养的要求，适应当前大学基本人文素质教育的需要，将以前只在相关专业分别开设的“公关”与“礼仪”两门课程融为一体，以“公关活动过程中的礼仪”和“礼仪的公关效应”为着眼点，进行综合教学。

本书在内容上力求简明实用，在形式上力求易教易学，一方面既通俗易懂，另一方面又不失必要的理论探索。

本书由林友华、杨俊共同编著，其中林友华负责第一章第二节、第三节，第二章，第四章，第六章第一节、第二节，第九章第一节及第二节、第三节部分内容，杨俊负责第一章第一节，第三章，第五章，第六章第三节、第四节，第七章，第八章，第九章第二节、第三节部分内容。

林友华整理了书后的实用附录内容。

全书由林友华统稿、修改、润色。

本书在编写过程中参考了大量相关书籍资料；路琴、魏咏梅、张颖等为本书搜集资料等工作付出了心血。

在此，谨向上述同志及有关作者表示衷心感谢！谨向为这本书的出版付出辛勤劳动的高等教育出版社的同志致以诚挚的敬意和谢忱！由于是整合型的课程，即便我们努力尝试，积极探索，但两门学科的融会贯通并非易事，因而难免存在不足之处，敬请读者多多批评指正，以便于再版时提高。

为了教学需要，我们引用了一小部分相关网络佚名资料，一时难以联系原作者，欢迎相关人士与我们联系，共同探讨教学真谛，以便相互联络、改进！

## <<公关与礼仪>>

### 内容概要

本书是全国高职高专教育“十一五”规划教材。

本书基于现代人立身处世、社会交往、事业发展的实际需要，以教给学生必要的公关知识和技能，养成得体的礼仪修养为出发点，融“公关”

与“礼仪”于一体，注重“公关活动过程中的礼仪”和“礼仪的公关效应”。

主要内容包括：公关与礼仪概述、个人形象与礼仪修养、组织形象与

CI战略、公关交往礼仪、公关工作程序、公关实务礼仪、公关专题活动、公关危机管理、涉外公关礼仪及相关附录等。

各章节中除了正文外，还精心编排了“公关礼仪格言”、“案例”、

“知识窗”、“温馨提示”、“资料品读”等内容；每一节都附有“情景演练”、“用心思考”、“观察体验”、“思辨讨论”等课内外活动建议，使教材既新颖别致、简明扼要、通俗易懂，又富有理论深度及可读性、启迪性、易操作性，便于学习应用。

本书可作为高等职业院校、高等专科学校、成人高等院校、本科院校二级学院、民办高校大学生基本人文素质教育的教材，更可作为文秘类、公共事业类、文化教育类、经济管理类等专业的专业必修课教材，同时亦可作为五年制高职、中职学生及社会从业人士的参考读物和培训教材。

## <<公关与礼仪>>

### 书籍目录

#### 第一章 公关与礼仪概述

##### 第一节 公关概说

##### 第二节 礼仪简述

##### 第三节 公关与礼仪的关系

#### 第二章 个人形象与礼仪修养

##### 第一节 公关素养

##### 第二节 仪表风貌

##### 第三节 举止风度

##### 第四节 语言艺术

#### 第三章 组织形象与CI战略

##### 第一节 CI战略内涵

##### 第二节 CI战略设计

##### 第三节 CI导入程序

#### 第四章 公关交往礼仪

##### 第一节 应聘履职

##### 第二节 拓展人脉

##### 第三节 日常交际

##### 第四节 民俗节庆

#### 第五章 公关工作程序

##### 第一节 公关调查

##### 第二节 公关策划

##### 第三节 公关实施

##### 第四节 公关效果评估

#### 第六章 公关实务礼仪

##### 第一节 公关文书

##### 第二节 电话网络

##### 第三节 产品推销

##### 第四节 会面谈判

#### 第七章 公关专题活动

##### 第一节 庆典会展

##### 第二节 联谊沟通

##### 第三节 赞助策划

#### 第八章 公关危机管理

##### 第一节 公关危机概述

##### 第二节 公关危机的处理

##### 第三节 公关危机的管理

#### 第九章 涉外公关礼仪

##### 第一节 涉外公关礼仪通则

##### 第二节 涉外日常交往礼仪

##### 第三节 涉外公关实务

#### 附录

##### 附录一 礼仪箴言

##### 附录二 待人处事谚语

##### 附录三 现代基本礼貌用语

##### 附录四 常见的年寿代称语

## <<公关与礼仪>>

附录五 传统称谓

附录六 传统敬语、谦辞与婉辞

附录七 公历节日、纪念日

附录八 农历节日

附录九 公关与礼仪网站

参考书目

## &lt;&lt;公关与礼仪&gt;&gt;

## 章节摘录

2. 美化人际环境, 净化社会风气 常言道: “天时不如地利, 地利不如人和。” “这” “人和” 无疑就是人际关系的和谐及人际环境的良好。

“近朱者赤, 近墨者黑”; “性相近, 习相远”; 这都说明生活环境对人的品格养成的重大影响, 尤其对启蒙阶段的孩童、世界观形成时的青少年而言, 人际环境的熏陶必产生潜移默化作用, 对人们性格、品行、风貌的塑造及为人处世的态度必将产生深远的影响。被誉为现代礼仪之邦的新加坡的一条成功经验是极其重视家庭环境建设, 他们认为 “家庭为根, 社会为本”, 抓紧抓好孩童的启蒙教育。

环境育人之所以有明显成效, 是因为环境直接影响着人们的心态情绪, 制约着人们的言行。在安静整洁的图书馆阅览室里, 人们会不由自主地放轻脚步, 轻声说话; 在嘈杂的菜市场里, 再文雅的人也会提高嗓门。

在上演芭蕾舞、交响乐的剧场, 观众必身着礼服, 个个彬彬有礼, 体现绅士风度; 在进行激烈比赛的足球馆里, 观众着装则五彩缤纷并可尽情高喊。

在豪华典雅的高级宾馆, 衣冠不整者被谢绝入内并自惭形秽, 铺着地毯的地面更不见痕迹; 在原始部落简陋的茅屋内外, 赤膊赤脚者司空见惯, 脏乱现象不足为奇。

在民航飞机上, 空中小姐个个文质彬彬, 笑容可掬。

在拥挤不堪的公共汽车上, 售票员很难做到风度翩翩, 笑颜常驻。

但优秀售票员在公交车上却能保持彬彬有礼的风度, 坚持热情周到的服务, 因此再粗野的人上了她的车也变得规矩起来, 乘客们也能互相礼让, 秩序井然。

在各个文明窗口行业, “每一角落都是文明、温馨环境” 的校园, 污言秽语、衣冠不整、粗野行径就几乎绝迹。

可见, 环境的客观条件固然会影响人的情绪言行, 但人为的因素更为重要, 人是可以改变环境的。

3. 社会窗口和友谊纽带 礼仪是社会文明的标志, 也是人们了解某一地方社会风貌的基本着眼点。

子贡有言, “见其礼而知其政, 闻其乐而知其德”。

通过对社会成员礼仪风貌的观察, 可以了解这个社会的文明程度。

有位初次访问新加坡的人见一路上车辆川流不息, 可始终不闻喇叭声, 就好奇地问为什么。

主人回答道: “喇叭是刺耳的, 随意按喇叭, 会引起人心惊恐、不安, 这是对人的不尊重, 是失礼行为。”

再看商店、旅馆及政府部门服务人中的语言、动作、态度都显得彬彬有礼, 他们以柔和的目光、发自内心的微笑对待客人, 即使是表示拒绝也使用了请求的语气和语调。

因此, 到新加坡游览的外国人都会发出 “新加坡是现代礼仪之邦” 的感慨。

在所谓的 “窗口行业”, 从业人员的言行有示范性、感染性的作用。

因此我国在构建社会主义和谐社会时应着重抓纠正行业不正之风, 搞优质服务, 建设文明窗口。

礼貌犹如服饰对人体的美化, 又如路桥信函及飞机舟车对两地之间的贯通, 处处为人们连起友谊的纽带。

20世纪70年代, 我国出席联合国大会的外交官看到: 在纽约联合国总部附近, 经常接待国家元首贵宾的华尔道夫饭店就有英俊热情、风度翩翩的年轻人, 穿一套笔挺的燕尾服, 每见一宾客到来他就弯下腰询问客人的姓名, 然后以洪亮的声音向主人也向全场宣布来宾身份。

这些人毕业于美国专门的礼宾学校, 毕业后大都在纽约礼仪公司任报告员, 公司生意很好, 有时竟不能满足要求。

## <<公关与礼仪>>

### 媒体关注与评论

不学礼，无以立。

——孔子 我的成功是15%的专业知识加上85%的公共关系。

——[美]卡内基 凡人之所以为人者，礼火也。

礼火之始，在于正誉体、齐颜色、顺辞令。

容体正、颜色齐、辞令顺，而后礼火备。

——《礼记·冠义》 本书基于现代人立身处世、社会交往、事业发展的实际需要，以教给学生必要的公关知识和技能，养成得体的礼仪修养为出发点，融“公关”和“礼仪”于一体，注重“公关活动过程中的礼仪”和“礼仪的公关效应”。

——本书编者

## <<公关与礼仪>>

### 编辑推荐

其他版本请见：《全国高职高专教育“十一五”规划教材：公关与礼仪》 现代社会是一个竞争激烈的社会，无论是已经身在职场的人们，还是将要迈入职场的大学生，都面临着一个提高自身素质、增强竞争优势的挑战。

从某种意义上说，礼仪素养、公关能力是人生幸福、事业成功之路的通行证。

《公关与礼仪》正是为满足这一人才培养的要求，适应当前大学基本人文素质教育的需要，它将以前只在相关专业分别开设的“公关”与“礼仪”两门课程融为一体，以“公关活动过程中的礼仪”和“礼仪的公关效应”为着眼点，进行综合教学。具体内容包括公关与礼仪概述、个人形象与礼仪修养、组织形象与CI战略、公关交往礼仪等。

该书可供各大专院校作为教材使用，也可供从事相关工作的人员作为参考用书使用。

<<公关与礼仪>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>