# 公关礼仪考试卷B

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2024-07-11

*第一篇：公关礼仪考试卷B公关礼仪考试试卷(B卷)班级\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_姓名\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_学号\_\_\_\_\_\_\_成绩\_\_\_\_\_\_\_\_一、填空题：(每空1分,共20分)1.礼仪所体现的本质是（），（）2.欧美礼仪萌芽于（），形成于（）...*

**第一篇：公关礼仪考试卷B**

公关礼仪考试试卷

(B卷)

班级\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_姓名\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_学号\_\_\_\_\_\_\_成绩\_\_\_\_\_\_\_\_

一、填空题：(每空1分,共20分)

1.礼仪所体现的本质是（），（）

2.欧美礼仪萌芽于（），形成于（），发展于（3.仪态作为无声的语言，在人际交往中，具有的三大特点是（（）、（）。

4.拜访通常可分为（）和（）

5.上下楼梯时，应遵循（）原则

6.乘坐电梯时，应遵循（）和（）原则

7.舞会按规模大小，可分为（）和（）

8.（）是职业道德的基本要求

9.当您的同事不在，您代他接听电话时，应该先（）10.在会客时或拜访客户时，手机要做到（）、（）、（）

二、多项选择题：（共10小题，每小题3分，共30分）

1..名片使用中的三不准是指（）

A.名片不得随意涂改。B.名片不准提供两个以上的头衔。

C.不用特殊材质制做名片。D.名片不印多个联系方式。

2.电话通话过程中，以下说法正确的有（）

A.为了不影响他人，不使用免提方式拔号或打电话；

B.为了维护自己形象，不边吃东西边打电话；

C.为了尊重对方，不边看资料边打电话；

D.以上说法都不正确。）、）

3.在商务礼仪中，有些时候，不要因公事打对方电话，这些时候通常是指（）

A.星期一早上10:00以前的时段； B.周末的16:00以后时段；

C.对方休假时段； D.平常22:00-6:00这个时段。

4.商务交往中女性佩戴首饰的原则是（）

A.符合身份，以少为佳； B.同质同色；C.不佩戴珍贵的首饰； D.不佩戴展示性别魅力的首饰（如胸针、脚链）。

5.下列关于交谈的口头语言礼仪正确的有（）

A语言要文明； B.语言礼貌；C.语言要准确； D.语言要幽默诙谐

6.关于握手的礼仪，描述正确的有：（）

A.先伸手者为地位低者；B.客人到来之时，应该主人先伸手。客人离开时，客人先握手。

C.忌用左手，握手时不能戴墨镜； D.男士与女士握手，男士应该在女士伸手之后再伸手；E.不要戴帽子，不要戴手套握手； F.下级与上级握手，应该在下级伸手之后再伸手：

7.关于下列场合中对着装的说明正确的有（）

A.社交场合可着时装、礼服、中山装、单色旗袍、民族服装等服装；

B.通常情况下，男士不用领带夹，但穿制服可使用；

C.女性在商务交往场合不能穿皮裙；

D.高级场合：男性看表，女性看包。普通商务场合：男性看腰，女性看头。

8.男性的“三个三”是指（）

A.全身不能多过三种品牌； B.鞋子、腰带、公文包三处保持一个颜色，黑色最佳。

C.全身颜色不得多于三种颜色（色系）；

D.左袖商标拆掉；不穿尼龙袜，不穿白色袜；领带质地选择真丝和毛的，除非制服配套否则不用一拉得，颜色一般采用深色，短袖衬衫打领带只能是制服短袖衬衫，夹克不能打领带。

9.自我介绍应注意的有（）

A.先介绍再递名片； B.先递名片再做介绍； C.初次见面介绍不宜超过5分钟

D.初次见面介绍不宜超过2分钟

E.先介绍自己，再让对方介绍

F.先让对方做完自我介绍，自己再做介绍

10.首饰礼仪总体原则包括（）

A．速度要适中

B.力度要适宜

C． 动作幅度适度

D.幅度优美

三、名词解释：(每小题5分,共10分)

1.礼仪

2.仪态

四、简答题：(共10分)

1.在工作中的称呼方式有哪几种？（5分）

2.中国礼仪与欧美礼仪有何不同?(5分)

五.论述题:(共30分)

1.在社交场合，为他人作介绍时，一般有哪几种顺序？（15分）

2.面试告别时应遵循哪些礼仪？（15分）

答案

全卷共100分，其中填空题20分，每空1分；多选题共30分，每题3分； 名词解释共10分，每题5分；简答题共10分，每题5分；论述题共30分，每题15分

一． 填空题

1.体贴人，尊重人

2.古希腊，法国，欧洲诸国

3.连续性，多样性，可靠性

4.正式拜访，非正式拜访

5.右上左下

6.先出后进，客人优先

7.正式舞会，小型舞会

8.守时

9.告诉对方，他找的人不在10.不出去接听，不响，不听

二．选择题

1.ABD2.ABC3.ABCD

4.ABCD5.ABC6.BCDEF

7.ABD8.BCD9.BDEABCD

三..名词解释

1.礼仪：礼仪是在一定的社会关系中人们社会交往活动中为律己敬人而约定成俗，共同认可的行为规范，处事准则和道德标准。礼仪实际上就是由一系列具体的表现礼貌的礼节所构成，是一个施礼者与手礼者相互表示礼貌的情感互动的系统的完整过程。

2.仪态是指一个人在日常生活当中身体所呈现的姿态与风度，它包括举止，神态，行为，表情等等，是一个人性格，气质，情趣，德才，学识，礼貌，修养的外在体现。仪态是一种无声的肢体语言，被看做是人的第二语言。

四．简答题

1.有四种，分别是职务性称呼，职称性称呼，学衔性称呼和行业性称呼。

2.三大不同，分别是在表达方式方面，在礼品馈赠方面，以及在礼仪活动方面。

五.论述题

1.在正式场合介绍的原则是尊者居后，具体包括以下几点

①介绍晚辈与长辈认识时，应该先介绍晚辈后介绍长辈

②介绍职位高者与职位低者，应该先低后高

③介绍男士与女士认识时应该先男士后女士

④介绍已婚者与未婚者认识时，先未婚者，后已婚者

⑤介绍客人与主人认识时，应该先主人，后客人

⑥介绍双方身份上有重叠时，应该具体问题具体分析

2.答:面试结束时,求职者应保持微笑,自然站起,为站用面试官的宝贵时间而向对方致谢,并与面试官道别,例如:“非常感谢各位领导给了我这次宝贵的面试机会,我为有幸参加本次面试而感到自豪,再见!”这时求职者仍不要主动与主考官们握手,除非主考官主动伸手.然后整理好物品,从容地向场外走去，走到门前,转身正面朝向主考官再次表示感谢和再见,之后开门,退出,并轻轻地关上门.离去前,记得对引导你进入面试地点的接待人员表示感谢.你的感谢除了表示对他们工作的尊重外,也显示出了你良好的个人素养,在面试工作人员心中留下好的印象.另外,你若最终被录用,这些工作人员都将成为你的领导或者同事,你的礼貌就为你将来的工作提供了一个好的开端

**第二篇：公关礼仪**

对公关礼仪的一些想法

作为一名标准的理科生，我深深的感觉到公关礼仪对我们这些理性思维高于感性思维的学生的重要性。不论是在校学习的过程、亦或是将来走向社会，为人处世的方法能让我们始终受益，所以，公关礼仪课程的开设的重要性可见一斑。

听老师讲过一个例子，印象非常深刻。同样的业务，同样的客户，因为业务员的处世方法不同，得到的效果天差地别，一个业务员能够从客户的面相、举止判断出他属于哪一种人群，并且能够根据与他的对话，不停的修正自己的侧重点，最终让顾客接受自己的业务服务。我想，这并不是我们所唾弃的心机重、城府深，而是一种为人处世的智慧。这种智慧是我们在理科书本上学不到的，但却恰恰是我们这些即将走向社会的大学最需要的。

一个人，不可能不与人沟通，既然活在这个社会中，必然需要和人打交道，既然要和人打交道，那么与人沟通的技巧，处理事情的技巧就是一门学问。同样的话，用不同的方式表达出来，意思截然不同；同样的事，用不同的方式处理，得到的效果天差地别。

理科学校，如果不能在灌输学生技术的同时也注重人文素养，那么，只会出现越来越多的书呆子，甚至误入歧途的高端知识分子；因此，就我个人而言，这门课程教会我很多为人处世的道理，这些道理在将来会比某些专业知识更受用，所以，这门课开的相当有必要。

02129023

王超杰

**第三篇：公关礼仪**

⑴横摆式：在表示“请进”、“请”时常用横摆式。作法是：五指并拢，手掌自然伸直，手心向上，肘微弯曲，腕低于肘。开始做手势应从腹部之前抬起，以肘为轴轻缓地向一旁摆出，到腰部并与身体正面成45º时停止。头部和上身微向伸出手的一侧倾斜，另一手下垂或背在背后，目视宾客，面带微笑，表现出对宾客的尊重、欢迎。

⑵前摆式：如果右手拿着东西或扶着门时，这时要向宾客作向右“请”的手势时，可以用前摆式，五指并拢，手掌伸直，由身体一侧由下向上抬起，以肩关节为轴，到腰的高度在由身前右方摆去，摆到距身体15cm，并不超过躯干的位置时停止。目视来宾，面带笑容，也可双手前摆。

⑶双臂横摆式：当来宾较多时，表示“请”可以动作大一些，采用双臂横摆式。两臂从身体两侧向前上方抬起，两肘微曲，向两侧摆出。指向前进方向一侧的臂应抬高一些，伸直一些，另一手稍低一些，曲一些。

⑷斜摆式：请客人落座时，手势应摆向座位的地方。手要先从身体的一侧抬起，到高于腰部后，再向下摆去，使大小臂成一斜线。

⑸直臂式：需要给宾客指明方向时，采用直臂式，手指并拢，掌伸直，屈肘从身前抬起，向抬到的方向摆去，摆到肩的高度时停止，肘关节基本伸直

通常情况下，对外国男子称先生(Mr.)，对外国已婚女子称夫人(Mrs.)，对外国未婚女称小姐(Miss)。称呼外国人，一般要冠以姓名、职称、衔称等。如“斯特朗先生”、“博士先生”、“市长先生”、“玛利小姐”、“英•甘地夫人”等。

“Sir\"（先生）、“Madam”（夫人），是对地位较高、年龄较长者的一种尊称。“Ms”（译为女士）是现代对年长而婚姻状况不明的女子的称呼，也是女权运动的产物。

在国外，对部长级以上的政府高级官员，男子可称“阁下”、“先生”或职衔，如“总统阁下”、“总理阁下”、“总理先生阁下”等。对有高级职衔的妇女，也可称“阁下”，但不能称“先生”。对有地位的妇女可称“夫人”。对医生、教授、法官、律师以及有博士学位的人士，可单独称“医生”、“教授”、“法官”、“博士”等，同时可以加上姓氏，还可以加上“先生”，如“卡特教授”、“法官先生”、“马丁博士先生”等。

对君主制国家，应称国王和皇后为“陛下”；称王子、公主、亲王等为“殿下”；对有公、侯、伯、子、男等爵位的人士既可称爵位，也可称“阁下”，还可称“先生”。

在欧洲，靠努力取得的学术头衔比公司的头衔更光荣，因此可以光用学术头衔称呼；或者为了保险起见用两个头衔称呼，在用两个头衔的时候，要把学术头衔放在前面。外国人的姓名与我国汉族人的姓名大不相同，除文字区别外，姓名的组成、排列顺序都不一样，还常常有冠词、缀词等，要向有关人员问清楚，确保称呼的正确性。

答谢词，是指特定的公共礼仪场合,主人致欢迎辞或欢送词后，客人所发表的对主人的热情接待和多关照表示谢意的讲话。答谢词也指客人在举行必要的答谢活动中所发表的感谢主人的盛情款待的讲话。自古以来，人们就提倡“礼尚往来”、“知恩报德”、“来而无往非礼也”，于是在人际交往中便有了“谢”的言行：或揖拳，或鞠躬，或以言辞道谢，或以纸笔作书(写成谢函、谢帖、感谢信)，倘若在庄重的礼仪场合，那便要温文尔雅地致“答谢词”了。依据不同的致谢缘由和致谢内容，答谢词可划分为两个基本类型：(一)“谢遇型”答谢词

“遇”，招待，款待。“谢遇型”答谢词，即用来答谢别人的招待的致词，它常用于宾主之间，既可用于欢迎仪式、会见仪式上与“欢迎词”相应，也可用于欢送仪式、告别仪式上与“欢送词”相应。(二)“谢恩型”答谢词

“恩”，受到的好处，即别人的帮助。“谢恩型”答谢词，即用来答谢别人的帮助的致词。它常用于捐赠仪式或某种送别仪式上。例如，1998年长江中下游地区的灾民在接受全国各地捐赠物品的仪式上，在洪水退后为抗洪抢险的解放军战士送行的仪式上，就都使用了这种答谢词。

**第四篇：公关礼仪**

公关礼仪讲习所

开场词：上联：文明文风文士皆高洁雅客；

下联：教育教养教师都低调伊利。（合）改为：礼仪礼貌礼节都倜傥达人。

亲爱的同学们，敬爱的陈老师，大家早上好，欢迎参加我们的公关礼仪讲习所。中国作为千年礼仪之邦，拥有博大精深的礼仪文化。历史丰厚的公关礼仪积淀，造就了文明而优雅的当代中国人。大圣人孔子曾说“不学礼，无以立”，公关礼仪作为一种重要的交际礼仪，起到协调人际关系、缓和和避免不必要的社会矛盾和冲突，促进社会和谐与发展的重要作用。因此学习公关礼仪，是新时代新人类的必然选择。

学校礼仪：十年寒窗苦读，我们不仅收获了宝贵的知识，更重要的是我们每天都在接受着一种良好的熏陶，那就是学校礼仪。学校礼仪最重要的就是尊师礼仪，其次是同学礼仪，还有升旗礼仪、集会礼仪、赛场礼仪等等。学校礼仪注重集体意识、凡是要以班级学校这个大集体为重。

宴会礼仪：有一种礼仪与“酒文化”关系最密切，同学们知道是哪种礼仪吗？对了，就是宴会礼仪。无论是古代还是现代，宴会礼仪都是重要的集体聚会、欢庆议事的重要渠道。即使是危险如鸿门宴也不例外。掌握了宴会礼仪的奥妙，能起到成功达到社交公关的目的。在宴会当中注重的礼仪也最多：像要坚持众欢同乐、切忌私语，敬酒有序、主次分明，语言得当、诙谐幽默。等等。

谈判签约礼仪：所谓谈判签约礼仪，从狭义上讲，就是谈判人员在谈判活动中的礼节和仪式；而从广义上讲，是指谈判人员在一切与谈判有关的社会交际活动中的礼节和仪式。谈判签约礼仪要在树造良好的个人形象和组织形象的前提下，借助营造和谐友好的气氛来引导和影响对方，达到谈判签约双方合作的目的。谈判签约礼仪包括见面时的致意、行礼、介绍、称呼的礼仪，拜访和接待礼仪，馈赠礼品礼仪及谈判签约时的收尾礼仪等。

仪表礼仪：仪表礼仪包括容貌、举止、姿态、风度等，在政务、商务等社交场合，一个人的仪表不但可以反映他的文化修养。还可以体现他的审美趣味。通常我们要注意的是仪表的协调、注意着装是的色彩的搭配、而且在不同的场合要穿不同的服装。不然，举止不雅会损坏你的个人形象。所以说仪表礼仪是一门艺术，不仅要讲究协调、色彩，还要注意场合和身份。仪表要注意的原则是：

1、适体性原则，2、TPO原则（时间。地点、场合原则），3、整体性原则，4、适度性原则。

交谈礼仪：交谈作为表达思想和感情的重要工具，是人际交往的重要手段。在人际关系中的“礼尚往来”有十分突出的作用。交谈的礼仪要注重真诚坦率和互相尊重。言之有物、言之有序、言之有理，而且在交谈中常用谦敬词是交谈的基本要求。

家庭礼仪：家庭礼仪，指的就是人们在长期的家庭生活中，用以沟通思想、交流信息、联络感情而逐渐形成的约定俗成的行为准则和礼节、仪式的总称。“不幸的家庭有各自的不幸，幸福的家庭却一样幸福。”这里所说的幸福是建立在礼仪的基础上的。“相敬如宾、白头偕老”阐明的就是夫妻间也要有礼节才能幸福一辈子的道理。“父子和而家不败，兄弟和而家不分，乡党和而争讼息，夫妇和而家道兴”，可见“和”是关键。这个“和”用今天的话来解释，也就是相互谦恭有礼的意思。家庭礼仪在现代社会生活中发挥着重要的作用。简单地说，家庭礼仪是维持家庭生存和实现幸福的基础，家庭礼仪能调节家庭成员之间达成和谐的关系，家庭礼仪也有助于社会的安定、国家的发展。

求职面试礼仪：求职面试礼仪，从每个细节改变打造自己的形象，这需要长期的修养磨练，甚至和自身所处的环境密切相关。时间观念是第一道题，进入面试单位的第一形象，等待面试时表现不容忽视，与面试官的第一个照面，而且要赢得面试官的重视，一定要做到气质高雅与风度潇洒，还有语言就是力量。办公室礼仪:办公室是处理公司业务的场所，办公室礼仪不仅是对同事的尊重和对公司文化的认同，更重要的是每个人为人处世、礼貌待人的最直接表现。办公室礼仪包括的范围其实不小，但凡电话、网络、接待、会议、公务、公关、沟通等都有各式各样的礼仪。在办公室，一定要仪表整洁、端庄。姿态和动作保持优雅高洁。等等。

结束语：明代大学者王守仁说“知是行的主意，行是知的功夫；知是行之始，行是知之成；知和行是一个本体、一个功夫。知而不行，只是未知。”我们接受现代公关礼仪的教育，严于律己，身体力行，在公关礼仪方面做到知行合一。

**第五篇：公关礼仪**

1、礼在中国最初是敬奉神明的。

2、我国古代的概念有三层基本含义章制度礼礼节仪式(仪礼)、道德规范记

3、仪的含义度准则、典范表率、形式仪式、容貌风度、礼物。

4、礼仪是人类在社会交往活动中形成的行为规范与准则体表现为礼貌、礼节、仪式、礼品器物等。礼貌是指行为规范、礼节是指形式、仪表指个人外表、仪式指活动、礼品器物指物品。

5、礼仪的性质约定俗成的规范性。⑵推陈出新的继承性。⑶民族地方的特殊性。⑷由表及里的功能性。

6、礼仪的要素仪的主体人主体、组织主体、临时团体礼仪的对象体礼仪的媒体观可分为体礼仪媒体、物体礼仪媒体、事体礼仪媒体礼仪的环境然环境、社会环境

7、原始社会的礼仪礼仪在社会生活中占据十分重要的位臵。⑵礼仪内容广泛各种崇拜为寄出。⑶礼仪活动具有明确的衫动机。⑷礼仪的等级观念是民主、平等的。

8、奴隶社会的礼仪全民意志被向尊君观点取代。⑵民主平等精神被强制与不平等所取代。⑶妇女地位下降不到起码的尊重。

9、封建社会的礼仪尊君观念被演绎为君权神授说。⑵对妇女的压迫和禁锢更甚。⑶伪善。⑷封闭。

10、公共关系礼仪是礼仪在公共关系领域的运用与发展社会组织公众交往时应该遵守的行为准则。

11、公关礼仪对人际关系的促进可增强人际关系的现代意识。⑵可增加处理人际关系手段方法。⑶开拓人际关系的视野提高人的综合素质。⑷可促进人际关系的国际化进程。

12、企业文化指企业在建设和发展中所形成的物质文明和精神文明的总和。

13、企业文化四个层次表层的物质文化浅层的行为文化中层的制度文化深层的精神文化。

14、企业文化建设业环境建设、价值观建设、企业精神、企业英模人物和榜样的培养、习俗和仪式的建设、企业文化网络的建设

15、沟通形式织、非组织、横向、纵向

16、情商指个人对自已情绪的把握和控制他人情绪的揣摩驾驭及对人生的乐观程度和承受能力。

17、现在EQ 的能力识自身的情绪、妥善管理情绪、自我激励、认知他人情绪、人际关系的管理

18、公关礼仪的基本原则:遵时守约原则要原则公平对等原则、和谐适度原则、遵守公德原则、宽容自律的原则、系统整体原则、尊重公众原则、尊重习俗与风俗禁忌原则。

19、礼仪在公共关系职业活动中的地位与作用礼仪是人类自身发展的必然产物。⑵礼仪可以安邦治国民族凝聚力的体现。⑶礼仪是个人道德水准和教养的重要标志。⑷礼仪是搞好改革开放走向世界的桥梁。⑸礼仪是塑造组织形象的重要工具。⑹礼仪运用是优质服务的保证。⑺礼仪的运用可提高组织良好的效益。第二章 个人礼仪

1、仪表指人的外表括仪容、表情、举止、个人卫生。是一个人精神面貌的外在表现。

2、仪表的作用我标识、修饰弥补、包装外表形象。

3、TPO 原则日本男用时装协会于1963 年提出来的。T间。P: 地点。O合。时间是线型概念点是面型概念合是线面兼容的概念。

4、职业服饰具有用性、审美性、象征性等职业服饰的基本特征。

5、男子礼服有晨礼服、小礼服、大礼服。女子礼服有礼服、小礼服、大礼服。

6、化妆的礼节整洁是最基本的礼貌。⑵必须注意化妆的礼貌。⑶不在异性面前化妆。⑷不要非议他人的化妆。⑸上班时不宜使用浓香型化妆品。⑹不宜过份热情帮他人化妆。⑺男女化妆品不得混用。⑻必须注意仪容与行为举止的一致。

7、利用新闻媒介塑造形象的技巧重视第一印象重礼节和习俗注重语言参与沉着冷静实事求是。

8、面对新闻界应注意的事项重语言参与实可信、切境、不效沉着冷静服不良恐惧心理、不抢话头、防止轻率、注重使用手势实事求是。

9、克服恐惧心理最好方法慢有想好不要开口二看意观察对方的面部表情三通过量给对方留下好的印象留下好印象的有效方法就是聆听抢话头是最容易引起公众反感的一种表现。第三章 交际礼仪

1、交际礼仪指人们从事交际活动的行为标准和规范。

2、交际礼仪的特点交际礼仪具有规范性。德规范、等级规范、次序规范、场合规范、行为规范。⑵交际礼仪具有广泛性。际礼仪无处不在—空间概念、交际礼仪无时不在---时间概念⑶交际礼仪具有沿习性。⑷交际礼仪具有差异性。

3、交际礼仪的作用⑴体现并调节着行为主体的道德水平。⑵规范并控制着行为主体的交际行为。⑶美化并调整着行为主体的形象。

4、交际原则平等互动原则、注重沟通的原则、诚实守信的原则要、基本要求、核心内容遵守时间的原则、尊重风俗的原则、理解宽容的原则、遵纪守法的原则、维护形象原则。

5、交际礼仪的内容包括请应邀礼节、见面礼节、交际时间与空间、宴请及参加宴会礼节、馈赠礼节。

6、交际时间在公关交往中的作用遵守时间按时赴约是对人发出礼貌信号。⑵时间表示如何对待人们的地位和权威。⑶时间还可以确立或发展人际关系。⑷时间是最伟大的评论家。⑸守时是极重要的礼节。

6、空间、方位与距离在公关交往中的意义空间的大小可以显示人的地位。⑵空间的大小与每个人的正式地位以及在企业中的重要性成正比例关系。⑶空间方位的远近表示人际关系的程度。⑷内外有别是普遍存在的交际规律、9、宴请是公共关系交往中最常见的活动形式之一请会-正餐、招待会冷餐会鸡尾酒会---招待人数最多、茶会—下午4 时、工作进餐---属于工作性质

10、馈赠礼仪的原则明确馈赠的目的性。⑵选择礼物的实用性。⑶礼物适时适人适地适俗性。⑷馈赠要有守纪性。⑸注重礼物的包装和送礼方式。第四章 语言礼仪

1、谈话的态度恳、宽容。

2、谈话中的语言敬的语言、礼貌的语言、使用商量或祈使的语气。

3、谈话的距离亲密的距离、个人距离、社交距离、公共距离。

4、谈话的忌讳用行话术语方言、内容不涉及疾病死亡、不询问妇女年龄婚否、不涉及宗教信仰、避免繁琐拖沓。

5、倾听的作用了解信息事实和他人想法。⑵理解他人思想情感的需要。⑶了解他人善工作关系高工作效率。⑷使关系得到缓和增进理解免纠纷。

6、倾听的方法以良好的精神状态接受对方的态度。⑵偶尔提问提示给人鼓励。⑶及时反馈。

7、礼节合适注意的问题场合相符、与自已身分相符。

8、打出电话的礼仪选择恰当的通话时间。⑵通话目的明确。⑶安排通话内容。⑷挂断电话时使用礼貌用语。

9、接打电话6 注意对待拨错号应友好应对。⑵向另一方通报本人姓名和单位。⑶请对方回电话留下自己的电话号码。⑷认真听对方的谈话。⑸向对方介绍自己所处的通话场所和人员。⑹适时结束通话打电话方先挂断。

10、委婉语的直言曲折、目的性强、曲径通幽、追求谦和正是它的功能所在。

11、委婉语使用的艺术利用比喻双关典故手法代替直接表态。⑵利用含蓄意味深长的语言来表达。⑶运用模棱两可的语言作出有弹性的回答。

12、幽默语的形式语双关、避重就轻、曲解词语、拟人法、巧借话题、反语。

13、谈判是有关组织、个人对涉及切身利益的分歧和冲突进行反复磋商寻求决途径和达成协议的合作过程。

14、正式谈判的过程入、概说、明示、交锋质性开始妥协、协议。

15、演讲中的礼仪表现途径讲稿中的书面语言和演讲时的个人表现。

16、演讲是演讲者借助语言明事件阐明道理表达感情从而影响公众的一种活动主要目的是增强感情交流。

17、演讲时语言要求讲语言准确精练俗易懂。语言形象生动。第五章 文书礼仪

1、文书礼仪指在文书的写作中文字表达语气的运用中注意体现礼仪的原则合相应的礼仪规范。

2、文书礼仪的种类件礼仪、书信礼仪、请帖礼仪、网络礼仪。

3、文书礼仪的特点际性、礼节性撑规范性。

4、文件礼仪指一个单位在处理各种公务中表达意图记载事务而形成的统一的书面资料所遵循的礼仪要求。

5、撰写各类文件应注意的礼仪诚挚地表现情意楚地表达思想。⑵遵循特定的格式合人们认知规律。⑶措辞要准确得体握时间尊重阅读者。⑷使用相应礼仪用语字书写要工整规范。⑸对所有文件都要及时做出反应。

48、两周6、求职信的写作注意遵守书信礼仪的写作规范。⑵体现出对人们的尊重。⑶对人的重视贯穿始终。

7、投诉函的四点发向高管理层。⑵不要遗漏详细情况。⑶明确提出补偿要求。⑷注意遣词造句。

8、书写感谢信的注意礼仪量用手写、内容在简洁、感谢的面要广、用纸须慎重。

9、请帖写作中应注意的礼仪容简明扼要、语言热情典雅得体、款式和装帧美观大方、提前一周发出。

10、网络礼仪内容意网上礼貌用语、珍惜时间及时接受与回复、助人为乐、多用表情用语。

11、上网交往的注意事项密原则、小写原则、勿扰他人原则、尊重他人时间原则、尊重他人人格原则、遵守在网络上愉快生活的守则。第六章 内部交往礼仪

1、内部交往礼仪指公关人员与内部公众开展各类交往活动的行为规范。

2、内部交往礼仪的地位是公关礼仪体系的重要组成部分。⑵是内部稳定关系协调的辅助性保障系统。⑶是内部交往沟通的辅助性保障系统。

3、内部交往礼仪的功能特点规范约束功能与规范性特点稳定关系功能与稳定性特点凝聚功能与亲和性特点激励性功能与激发性特点。

4、内部交往礼仪内容人接物、电话联通、起草和收发日常公文、文书撰写、会议及活动主持、安排领导和内部公众交流

5、纵身交往的原则重人、关心人、理解人。

6、纵身交往的内容和途径办内部刊物沟通功能、奖惩功能、教育功能、调节功能、建设功能举办各类座谈会、举办联谊活动、礼节性走访、日常交往。

7、部门关系的重要性直接关系到组织结构的完整。⑵直接关系到组织目标实现。⑶关系到组织自身适应性。⑷关系到组织自身的协调发展。

8、内部横向交往的内容主动了解各个部门工作的性质和内容。⑵做到主动急救意见和定期互访。⑶做到通过经常性的联谊活动来建设部门之间的良好关系。

9、内部横向交往的原则相互尊重的原则提⑵及时沟通原则解互助的原则本要求有效配合的原则。

10、股东关系的重要性效的股东关系将增强组织的经济基础。好的股东关系将促进组织的发展。

11、股东公众的类型有资主管理局和持股法人、社会闲散持股个人、境外投资者、企业员工。

12、与股东交往的原则诚热情、及时沟通、确保股东利益按时兑现、真诚合作共同发展。

13、与股东交往的形式与内容股沟通、上市公告沟通、报告沟通、股东大会沟通、日常沟通。

14、股东大会的特征股份有限公司的必要机关股份公司的意志机关最高意志机关。

15、股东大会的形式东常会年一次股东临时会、特别股东大会、公司重整关系人会议股东组会议、各类别股东大会、股东代表大会。

16、股东大会决议的效力有召集权的人召集股东大会.股东应其召而集会.股东在其集会上通过决议。

17、股东大会结束后的事项议公告与分红议通知东大会议事录的制作与留存托书等的存放商登记的申请。

18、股东在股东大会的权利与义务席权、提案权、提问权、表决权守会场纪律、遵守会议规则的义务得以各种方式非法操纵股东大会决议。

19、董事会的特征业务执行机关会议制形式的机关由董事组成的委员会机构法定机关。20、董事会议应遵守的原则确理解董事会的作用当夸多斗靡董事会议题高办事效率。

21、董事会议的具体操作须通过召集会议才能实现。⑵每至少召开两次。⑶董事长主持会议。⑷决议应半数董事出席半数同意方通过。⑸应当做成记录。第七章 公关专题活动的礼仪

1、公共关系专题活动是公共关系塑造形象最主要的手段。美国著名公关专家罗伯特.罗雷指出幕典礼会是创牌子的第一关。

2、开业或庆典活动应遵循“热烈隆重和节约务实”的原则的在于扩大影响高知晓度、美誉度强凝聚力。

3、馈赠礼品特点征性、纪念性、宣传性。

4、展销会是通过实物、文字和图表以及音像、影视材料等来展销产品的一种促销形式。

5、展销会制定计划确主题思想思展览结构写展览计划书定时间地点定人员及责任、预测与培训、准备辅助设备的相关服务、制定预算、成立专门的新闻发布机构。

6、展销会的效果测定取问卷调查计参观人数售利润奖问答。

7、发布会是旨在谋求新闻界的对该组织或某项活动事件进行客观公正的报道的有效沟通方式。

8、举办新闻发布会的由头及时机定新闻价值定最佳时机。

9、记者招待会的准备工作和注意事项确定时机的技巧。⑵请记者的技巧。⑶确定发布会的地点。⑷布臵会场。⑸统一发表口径。⑹挑选发言人。⑺准备主要发言的报道提纲备发言提纲心准备宣传提纲、准备回答提纲

10、会议进程的控制主持人要掌握主动。⑵主持人与发言人默契配合率诚实、随机应变、谨言慎行⑶主持人要引导记者踊跃提问。⑷主持人应当控制会议节奏。

11、明确赞助的目的大知晓度强信任度高美誉度。

12、赞助活动的类型助体育活动常见形式赞助文化生活、教育事业、展览竞赛、宣传用品。

13、赞助的形式金、实物、义卖、义工。

14、进行赞助的步骤期调研定计划核评定体实施果测定。

15、赞助会程序助会一般不超过1 小时布赞助会开始、奏国歌、赞助代表发言、来宾发言、合影。

16、赞助应注意的几个问题优先赞助慈善福利事业。⑵留存一部分机动款项。⑶坦率诚恳面对征募者。

17、组织参观的目的大组织知晓度进业务谐社区关系强员工或家属的自豪感。

18、组织参观的操作方法备宣传小册、放映视听材料、观看模型、引导观看实物、中途休息、分发纪念品。

19、业务洽谈的基本要求以准确传递推销信息为基础。⑵以满足洽谈双方需求为前提。⑶以引起洽谈方好感为关键。⑷以维护组织产品信誉为目的。20、洽谈的心理策略满信心、事理交融、沉着应战、突出功能、假设刺激、学会仍耐。

21、洽谈的礼仪规范重视信誉塑形象以礼相待平等互利讲究文明注重礼节实事求是注意提问将心比心对方着想。

22、签字的种类国家间通过谈判达成协议缔结条约时。⑵双方发表联合公报时。⑶新品展示会。⑷备忘录。

23、组织舞会应注意的礼仪规范请男女客人人数大体相等帖上注明持续时间场应宽敞境优美备食物。24 参加外事舞会应注意的礼仪装整齐舞会前不吃味道强烈食物一场舞应为主人夫妇、主宾夫妇共舞方邀请女友时应向其丈夫或父母致意意舞姿得吸烟。第八章 涉外公关礼仪

1、涉外礼仪的基本原则权平等原则、女士优先原则、差异性原则、外事礼宾顺序原则。

2、主权原则家的尊严受到尊重家的外交代表享有外交特权和豁免以任何方式强制他国接受自己的意志往中实行“对等”和“平衡”。

3、中国与西方国家的主要差异性表现自我意识、价值观念、行为准则、崇拜方式、生活方式、招待方式、送礼受礼方式、民族心态和习惯不同、忌讳不同、审美情趣和标准不同

4、常见礼宾次序的排列方法按身分与职务高低排列要根据⑵按字母顺序排列际会义和体育比赛⑶按通过代表团组成的日期先后排列。

5、外事活动中悬挂国旗的几种场合外交代表有权在办公处和官邸交通工具上悬挂本国国旗。⑵在展览会、体育比赛等国际活动上。⑶国际会议上。⑷国际经济合作的重大项目奠基开工活动。⑸根据所在国的规定和习惯做法。⑹遇有本国元首和重大灾害事故时将半旗。

6、在国外行走的礼节走路抬头挺胸两眼平视。⑵走路时切忌两手交叉背后或抱于前或插入裤袋内。⑶超越应打招呼撞行人应立即道歉。⑷遇见熟人应点头为礼。⑸二人同行前为尊后为卑人并行以中为尊次之再次之。

7、名片的使用礼仪交往联络社交重要手段之一过名片后应点头致谢片的制作。国际一般为10\*6CM 的白色卡国名片为9\*5.5CM 白卡片。英国男女皆宜的尺寸为7.62\*5.08CM.第九章 宗教与风俗

1、佛教产生元前六世纪到五世纪古印度教义“大藏经”括经、律、论教派乘佛教、小乘佛教和密教系统传佛教、北传佛教、藏传佛教节日诞节、佛成道节、佛涅槃节、盂兰盆节禁忌杀生、不偷盗、不邪淫、不妄语、不饮酒、过午不食、不接受和积蓄金银、不视听歌舞、不涂饰香鬘、不卧高广大床

2、道教产生帝和老子时期经典道德经”信仰即是万物的根源是万物演化的规律。节日元日、五腊日、正月初一天腊之辰禁忌戒“经、师、道”杀生、不贪盗、不恶语

3、基督教产生世纪勒斯坦地区太教的派生物经典旧约全书”和“新约全书”教义奉上帝创造并主宰世界教派马天主教、东正教节日诞节、复活节禁忌耶稣受难日不做与耶稣在十字架上受难有象征性的事情

4、伊斯兰教产生世纪经典古兰经”教义物非主有真主安拉、信使者、信天使、信经典、信末日审判和死后符合教派尼派、什叶派节日斋节、古尔邦节禁忌性不能露头发能用左右与人交往清真寺忌赤身裸体要从正在祈祷的人前面经过子不陪客。\_\_

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找