



实用 公共关系 精答

张建成 编著

陕西旅游出版社



实用公共关系精答

张建成 编著

陕西旅游出版社

(陕)新登字 012 号

策 划: 邹 迪
责任编辑: 全 力
封面设计: 沈 斌
版式设计: 徐 玲
责任校对: 徐 玲
责任监制: 刘青海

实 用 公 共 关 系 精 答

张建成 编著

陕西旅游出版社出版发行

(西安长安路 32 号 邮政编码 710061)

新华书店经销 西北测绘院彩印厂印刷

787×1092 毫米 开本 32 印张 8.625 160 千字

1994 年 9 月第 1 版 1994 年 9 月第 1 次印刷

印数: 1—5000

ISBN7-5418-1107-6/G·298

定价: 5.80 元

前 言

“公共关系”这一词汇，在改革开放后的中国，是使用最多的词汇之一，“公共关系热”随着改革开放的不断深入而持续升温。面对日新月异的中国社会，面对 21 世纪的召唤，任何社会组织、政府团体、大小企业甚至个人，都需要和公众沟通，都需要在竞争的氛围中树立组织形象和个人形象，任何组织和个人都不能离开他人的理解、支持和帮助而自然般的生活下去。因此，作为一种事业，一门艺术，一门科学的公共关系被历史的进程和社会的需要“热”起来这是必然的。

公共关系在中国落脚以来，有关公共关系的论著可谓汗牛充栋，但绝大多数论著均是以教科书形式出现，体系庞大，内容广泛，不利于广大公共关系爱好者和各界青年，在有限的时间里了解和掌握公共关系。针对这一情况，本书不是从理论上系统阐述公共关系的基本原理，也不是像有些书那样专讲公共关系的实用技巧，而是分为基础理论篇、实务应用篇、操作技巧篇三部分，将公共关系原理、实务、技巧有机地结合在一起，采用了“问答”形式，便于读者抓住重点，方便记忆。因此本书适用于公共关系教学及参加公共关系、文秘、市场营销、企业管理等专业自学考试和正式考试的考生答题解惑，以及对公共关系有兴趣的广大青年朋友自学时参考用书。

本书的命题和解答，是作者多年来从事公共关系教学、研究、实践及策划的心得总结，同时参考吸收了国内外有关公

共关系方面的研究成果。由于公共关系事业正方兴未艾，作者的水平有限，书中问题难免，敬请公共关系专家、学者和广大读者批评指正。

编 著 者
1994 年 4 月

内 容 提 要

为了帮助广大公共关系爱好者了解公共关系，掌握公共关系，便于读者抓住公共关系的重点，方便记忆，本书采用了问答形式，较全面地阐述了公共关系的基本原理，公共关系实务应用，公共关系操作技巧。设题务求全面、明确，解答力求准确、简练。尽量做到理论联系实际，文字通俗，具有较强的实用性。本书既可作为公共关系教学用书，也可作为广大青年和参加各类公共关系考试人员的自学与答题参考用书。

目 录

一、基础理论篇

1. 什么是公共关系? (3)
2. 公共关系的职能是什么? 公共关系人员如何去履行这些职能? (4)
3. 公共关系的基本概念与原则有哪些? (5)
4. 公共关系兴起的原因有哪些? (7)
5. 为什么说公共关系是一种管理职能? (8)
6. 为什么说公共关系学是一门应用性的综合学科?
..... (10)
7. 试述公共关系与人际关系的联系和区别? (11)
8. 试述公共关系和市场营销有什么联系? (12)
9. 实现公共关系管理职能的方式有很多, 请简述其基本体系? (13)
10. 什么是工商企业界的公共关系? (15)
11. 什么是非营利部门的公共关系? (16)
12. 为什么说内部公共关系是一个社会组织塑造自身良好形象的起点? (18)
13. 社区公共关系有哪些重要性? (19)
14. 怎样处理企业与股东之间的关系? (21)
15. 怎样处理工商企业与消费者之间的关系? ... (22)
16. 员工如何与顾客建立良好的关系? (24)

17. 什么是饭店业的公共关系？	(25)
18. 什么是旅游业的公共关系？	(27)
19. 怎样处理组织和政府部门的关系？	(29)
20. 政府公关的意义有哪些？	(30)
21. 学校公共关系的意义有哪些？	(32)
22. 为什么要实现全员公关？	(34)
23. 什么是国际公共关系？	(35)
24. 为什么经常强调公共关系的宣传功能？	(37)
25. 如何理解公共关系的服务功能？	(39)
26. 公共关系怎样为企业经营决策发挥作用？ ...	(40)
27. 公共关系如何为社会增加效益？	(41)
28. 公共关系为什么要研究人的态度和需要？ ...	(43)
29. 公共关系中的“公众”的涵义有哪些？	(45)
30. 公众是怎样分类的？	(46)
31. 什么是非公众、潜在公众、知晓公众和行动公众？	(48)
32. 社会环境与社会组织及公众之间有什么联系？	(50)
33. 公共关系为什么要以公众研究为根据？	(51)
34. 为什么公共关系始终要以公众利益为出发点？	(53)
35. 为什么说公共关系是一种传播活动？	(55)
36. 传播过程中有哪些基本要素？	(56)
37. 人际传播有何特点？	(58)
38. 大众传播媒介有何影响力？	(60)
39. 如何理解媒介公众是“把关人”？	(61)

40. 公共关系的沟通原则有哪些？	(63)
41. 民意对公共关系有何重要性？	(65)
42. 公共关系中的“意见领袖”的含义是什么？	(67)
43. 公共关系“研究”，对公共关系活动有什么影响和作用？	(68)
44. 什么是公共关系的“四步工作法”？	(70)
45. 什么是企业形象？	(72)
46. 良好的企业形象由哪些因素构成？	(74)
47. 组织形象的特征有哪些方面？	(76)
48. 企业文化和公共关系是什么关系？	(78)
49. 如何看待公共关系社团在我国社会生活中的作用？	(79)
50. 怎样促进中国公共关系事业的高水平发展？	(81)

二、实务应用篇

1. 组织和企业怎样组建公共关系部门？	(87)
2. 如何确定公共关系部的规模，并合理地配置工作人员？	(88)
3. 如何使公共关系部人员处于最佳群体组合？	(90)
4. 公共关系人员应当遵守哪些职业道德准则？	(92)
5. 公共关系人员应该具有哪些组织能力？	(94)
6. 公共关系人员应具备哪些交际能力？	(96)

7. 公共关系人员应具备哪些表达能力? (97)
8. 公共关系人员应具备哪些创造能力? (99)
9. 公共关系人员应掌握哪些知识? (101)
10. 公共关系与自我推销有什么关系? (102)
11. 可以利用的公共关系工具有哪些? (104)
12. 叙述广播的优缺点, 并指出如何利用广播进行公共
关系宣传? (106)
13. 为什么说电视是现时代最强的传播媒介, 如何利用
它开展公共关系? (108)
14. 为什么说报纸是受众面最大的一种印刷类传播媒
介, 如何利用它进行公共关系工作? (110)
15. 如何理解杂志是一种以深广见长的传播媒介, 怎样
运用杂志做公共关系工具? (112)
16. 选择和利用公共关系媒介应根据什么原则?
..... (114)
17. 怎样寻求公共关系的最佳传播效果? (115)
18. 什么是公共关系信息, 怎样收集、利用?
..... (116)
19. 收集公共关系信息的基本要求有哪些? (119)
20. 公共关系人员应如何与新闻界建立良好关系?
..... (120)
21. 如何同记者打交道? (122)
22. 如何举办记者招待会? (124)
23. 如何“制作新闻”? (126)
24. 怎样撰写吸引人的新闻稿件? (128)
25. 怎样撰写新闻专稿? (129)

26. 怎样撰写演讲稿?	(131)
27. 如何主持和设计开幕式?	(133)
28. 如何举办展览会?	(134)
29. 怎样进行公共关系调查?	(136)
30. 民意测验有哪些步骤, 怎样操作?	(138)
31. 如何确立公共关系活动的目标?	(139)
32. 什么是公共关系活动主题, 如何设计?	(141)
33. 根据工作方式划分有哪几种公共关系模式?	(142)
34. 根据组织与环境之间的整合状况, 可以划分哪几种 公共关系模式?	(144)
35. 一个组织应该如何选择开展公共关系活动的时机?	(146)
36. 公共关系计划实施过程中, 有哪些沟通障碍, 应如何 克服?	(147)
37. 如何处理突发事件?	(149)
38. 工商企业如何赞助社会公益事业?	(150)
39. 开放企业的社会意义何在?	(152)
40. 如何去检验公共关系活动的效果?	(154)
41. 怎样运用广告和社会沟通?	(155)
42. 公共关系广告与商品广告有什么区别?	(157)
43. 公共关系广告的种类如何划分?	(159)
44. 如何制定广告战略?	(161)
45. 怎样选择广告媒介?	(163)
46. 怎样使企业形象具有个性?	(165)

47. 如何使品牌发挥经济和社会效益? (167)
48. 厂旗、厂徽、厂歌、校服、校徽有何公共关系意义?
..... (169)
49. 如何给企业及其新产品命名? (171)
50. 公共关系部门怎样进行谈判? (172)

三、操作技巧篇

1. 如何给人良好的“第一印象”? (177)
2. 交谈时怎样选择话题? (178)
3. 冷场局面如何处理? (180)
4. 社交场合如何相互介绍? (181)
5. 怎么称呼别人? (183)
6. 与人握手时有什么讲究? (185)
7. 如何巧用名片? (187)
8. 穿衣戴帽对人的风度有什么影响? (188)
9. 怎样看待“女士优先”原则? (190)
10. 与人谈话时为什么要选择座位? (191)
11. 说话的技巧有哪些? (193)
12. 听人说话也有讲究吗? (195)
13. 如何吸引人听你说话? (196)
14. 该不该炫耀自己一下? (198)
15. 怎样与人争辩? (200)
16. 演讲时还需要哪些技巧? (202)
17. 如何从体姿判断一个人的内心世界? (204)
18. 如何掌握拒绝艺术? (205)
19. 怎样控制自己的情绪? (207)

20. 领导者怎样说话才具影响力?	(209)
21. 企业领导怎样和员工谈话?	(210)
22. 秘书同领导谈话应注意哪些方面?	(212)
23. 老师怎样与大学生谈话?	(214)
24. 导游人员的语言技巧有哪些?	(215)
25. 外贸谈判时的语言技巧有哪些?	(217)
26. 约会的技巧有哪些?	(219)
27. 遇到突然来访的客人怎么办?	(220)
28. 送客时有什么讲究?	(222)
29. 怎样与领导相处?	(224)
30. 如何与同事相处?	(225)
31. 与异性交往需要注意什么?	(227)
32. 怎样与亲人相处?	(229)
33. 怎样笑的得体?	(231)
34. 如何获得并运用幽默?	(232)
35. 运用幽默的忌讳有哪些?	(234)
36. 打电话有哪些技巧?	(236)
37. 探视病人要注意什么?	(237)
38. 请人吃饭有什么礼节要注意?	(239)
39. 参加舞会有哪些讲究?	(241)
40. 参加文艺晚会要注意什么?	(242)
41. 怎样馈赠礼品?	(244)
42. 送花有哪些讲究?	(246)
43. 给外国人送礼有什么禁忌?	(248)
44. 接受采访的技巧有哪些?	(250)
45. 合影时有什么技巧?	(251)

- 46. 怎样悬挂国旗? (253)
- 47. 国际交往中应注意哪些手势忌讳? (255)
- 48. 企业做广告有哪些“忌”? (256)
- 49. 企业公关常见的错误有哪些? (258)
- 50. 现时期公共关系活动应防止哪些倾向? (260)

一、基础理论篇

1903年，当李·艾维在美国创立公共关系学时，他绝没有想到，将近百年后的中国人对公共关系竟如此感兴趣。亿万双“爱好者”睁大眼睛在问：什么是公共关系？公共关系是一门科学吗？初学者，应先掌握哪些ABC？公共关系对我的工作重要吗？

1. 什么是公共关系？

“公共关系”一词最早出现于 1882 年的美国，它是英语 Public Relations 的直译，简称“公关”（PR）。作为一门综合性的应用学科和一种正在丰富发展中的经营管理方法，对“公共关系”有着不同的解释和表述。1978 年 8 月，各国公共关系协会在墨西哥城集会，提出了这样一个为欧美大多数国家能采用的定义。其内容为：公共关系是一门艺术和社会科学，它分析发展趋势，预测其结果，向组织的领导人提供建议，贯彻服务于该组织和公众共同利益的行动计划。

综合上述这个定义和其他种定义来看，对公共关系的解释，虽然强调的角度有所不同，但它们包括了以下各项因素：

1. 公共关系是指一个组织（特殊情形是指一个人）和其有关的公众之间所建立的“关系”，而不是泛指人和人之间的关系。

2. 公共关系的目的是组织要与其相应的公众之间，不断增进了解和好感及接受对方。总之，就是要创造一种适合组织本身发展的社会环境，也可以说是获得有利的民意。

3. 公共关系是以互利互惠，或者说以公众利益为前提的这种管理哲学做基础，进而采取一定步骤来调整组织本身的政策、措施，并且能很好地履行社会责任。

4. 公共关系在做法上是采取双向传播方式。一方面收集评估公众的态度及意见，另一方面则将有关组织的政策、措施告诉相关的公众。这种做法不是随意的，而是有计划的、有步骤的，甚至必须有专业公关人员去执行，最后还要加以评