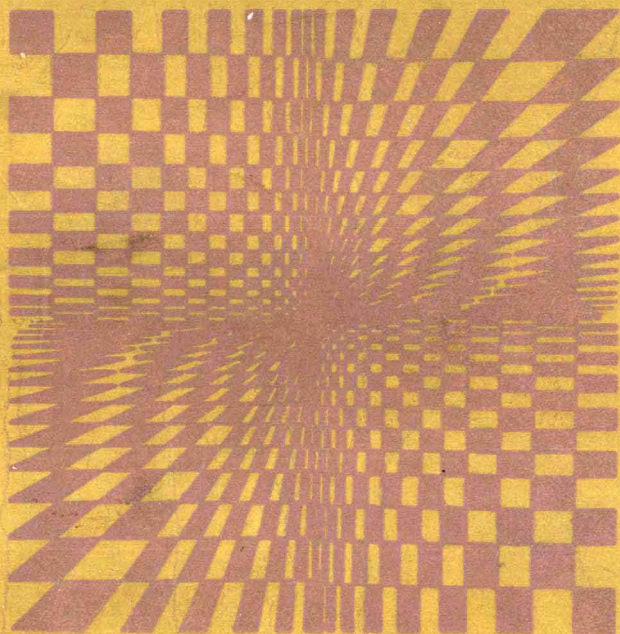


公关必读

常新●王伊●李玉●编著

GONG GUAN BI DU



长 春 出 版 社

公关必读

●常欣

王伊

李玉

编著

长春出版社

· 写给读者 ·

本书上篇凡26题，是谈“公关”理论。正如作者在篇下絮语中所说：“‘公共关系’存在于我们的日常生活中，就象其他生命必需品如阳光、空气和水一样，已经成为我们生活的‘特殊机制’。”因此，“理论的指导作用就显得越来越重要。”下篇凡19题，是讲“公关”的实际应用。作者在篇下絮语中这样写道：“本篇将把您带入令人眼花缭乱的公关世界中。为的是从生活实际出发，向您介绍如何处理好身边的种种关系，为您打开通向各方面的窗口。”

欢迎您一口气读完它。读后您会感到，公关世界也并不神秘。只要您努力去实践，就一定会奏出美好的乐章。

公 关 必 读 常新 王伊 李玉 编著

责任编辑：成文

封面设计：王爱忠

长春出版社出版
(长春市重庆路40号)

长春市新华书店发行
长春市第四印刷厂印刷

开本：787×1092 1/32

1989年10月第1版

印张：6 插页：2

1989年10月第1次印刷

字数：133 000

印数：1—7 000册

ISBN 7 - 80573 - 068 - 7/C · 5

定价：2.40元

目 录

● 上篇

徜徉在公关的海洋中

第一章 公关交响的第一乐章…………… (3)

1. 架设连接友谊的桥梁 (3) 2. 公关礼节知多少 (7) 3. 当你面对陌生朋友的时候 (10) 4. 拜访他人的前前后后 (12) 5. 有朋自远方来, 不亦乐乎 (16)

第二章 带给您一缕金色阳光…………… (20)

6. 您还认识我吗 (20) 7. 珍惜“第一次” (23) 8. 送您一片春意 (25) 9. 它山之石, 可以攻玉 (27) 10. 条条大路通罗马 (30)

第三章 心灵透视与透视心灵…………… (34)

11. 心灵透视的前奏 (34) 12. 走进他人的内心世界 (39) 13. 拒绝的艺术 (45) 14. 自以为是者诫 (50) 15. 拉开隔膜的帷幕 (55)

第四章 编织环绕你我他的花环…………… (58)

16. 续谈旧谊添新情 (58) 17. 不尽朋友滚滚来 (62) 18. 他人是上帝 (64)
19. 走向泰然自若 (65) 20. 人间处处觅知音 (68) 21. 净化自己的灵魂 (71)
-

第五章 迈向成功的殿堂…………… (73)

22. 机遇, 就在你身边 (73) 23. 洒向朋友都是情 (76) 24. 伸出一只无形的手 (79) 25. 人之初, 性本善 (82)
26. “副攻手”的奥秘 (84)
-



● 下篇 ——

进入“神秘”的公关世界

第六章 铺垫在“公关”土壤上的基石…………… (91)

27. 弹奏迈向“公关”之路的序曲 (91)
28. 公关先生与公关小姐的ABC (96)
29. 公关技巧举隅 (101)
-

第七章 绿色的伊甸园…………… (111)

30. 营造爱的港湾 (111) 31. 白马王子在何方 (116) 32. 红帆, 从运方驶来 (123) 33. 荡起爱的双桨 (129)

第八章 春藤缠绕的手足情…………… (134)

- 34.路，就在你的脚下 (134) 35.优化
你自己 (138) 36.播撒青春的友谊
(142) 37.男女授受不亲乎 (146)
-

第九章 “源”与“流”的和谐变奏…………… (151)

- 38.“灵光”，在上司头上闪动 (151)
39.“当官难，难于上青天” (155)
40.寻找“契机” (159) 41.解开
“投射”之谜 (164)
-

第十章 爱的艺术…………… (169)

- 42.“情”的力量重于一切 (169) 43.倾
斜天平上的砝码 (174) 44.传递着
“温暖”的福音 (178) 45.解铃还需
系铃人 (182)

上
篇

徜徉在公关的海洋中

絮语

当今的社会，是“公关”的社会。

“公共关系”存在于我们的日常生活中，就象其他生命必需品如阳光、空气和水一样，已经成为一种制约我们生活的“特殊机制”。

每个人都想在这个世界上活得舒适，每个人都想和他人建立起朋友般的关系。因此，“公关”理论的指导作用就显得越来越重要。

第一章 公关交响的第一乐章

当我们走进“公关王国”的时候，公关礼节是最基本的，这是公关交响乐的第一乐章。

家有家规，国有国法，公关也有独特的法规。

1. 架设连接友谊的桥梁

公关，是公共关系的简称，主要是讲如何与人打交道。

我们搞公关的目的，是为了使“我”和“他人”建立起友好的关系。

大千世界，纷纭复杂。而人与人之间的关系又是当今公认的“难题”。怎样才能真正地认识他人、了解他人，从而达到预期的目的，不同的人会有不同的方法。

不管我们使用怎样的方法，也不管我们的“技巧”怎样高明，总是要和别人交往。因此，也就不能不涉及诸多“交往原则”。

交往原则是没有统一规范的，而且还随着时空的变化而变化。但是，不管如何变化，人类总有些共同的东西可以遵守，如谈吐文雅、礼貌待客等等。

无疑，所有的人都愿意和有礼貌的人、文明水准较高的人一起共事。这能使他愉快，感到舒适。而衣冠不整、谈吐粗鲁的人，则令人反感、厌恶。

那么，社交中应遵循的原则有哪些呢？怎样才能架设起连接友谊的桥梁呢？

下面一些基本原则是应该遵循的——

首先，对他人要尊重，要有礼貌。

人与人之间的交往靠的是感情，是彼此的互相尊重。

人类之所以区别于动物，在很大程度上是因为人类具有一定的社会性，已经达到了一定的文明程度。

这一点，表现在社会交往中，就是要求我们首先要尊重别人，要有礼貌。因为，只有相互尊重、相互谅解，人之间才能产生和谐愉快的关系，才能相处得很融洽。

我们进行社交活动，就是为了和他人一起达到某种目的。为了“利用”他人，为了“调动”他人的“热情”。这样，你首先应该把他人看得和你一样重要，或者比你自己更重要。在尊重他人的同时，也是在尊敬你自己。“你敬我一尺，我敬你一丈”就是这个意思。

尊敬他人是社交的基本前提。只有在尊敬他人的基础上，才能和别人建立种种关系，才能为你的成功铺平道路。

其次，对他人要诚实。

社交中最忌讳的就是对人的不诚实。

社交是人和人之间的事，你对别人都不诚实，没有诚意，还谈什么“交往”呢？

古语云：“诚者，事之终结，惟天下至诚为能化。”就是说，人和人交往时要讲求诚实。

诚实与否，在社交中是根本无法隐瞒的。你若是欺骗别人，说不定自己也在被人欺骗。

诚实与否，最主要的是表现在对一件事情的评价上。假如你有一位朋友是摄影家，本来他拍摄的照片得到过很高的奖励，但是有一次他拍的确实不理想，而且他还执意要把这幅照片送去评奖，你该怎么办呢？

这时，你如果说：“这幅照片美极了，只有你这样的摄影家才能拍得出来。为什么不能送去呢？送去一定会得奖的。”

其实，你说这话时，心里也很不踏实。因为这是你不诚实的表现。这幅照片没有得奖，你的朋友冷静下来之后，自然会发现他拍得并不好。同时也会想到，他在征求你的意见的时候，你骗了他。以后，他自然就不会相信你了。

相反，你若是很诚恳地说：“你的摄影技术很好，但是这张拍得却不很理想，光圈和距离都有点儿差错。我们换另一幅吧！我想，那幅获奖的机会比这幅大。”

你的朋友听了这番话会怎样想呢？所换的那张照片得奖的喜讯传来的时候，他会很感激你，认为你真是一个朋友，是一个很诚实的人。以后，他遇到困难之类的事情还会和你商量。

由此，我们可以看出，诚实是多么重要。

第三，对他人要爱戴。

在我们当今社会中，做人处事的一个重要原则是对人要厚爱。

人人爱我，我爱人人，这是我们在社交中应遵循的基本

原则。当然，很有可能，你洒给别人的都是爱，都是同情，都是温暖，而人们回报你的却不一定都是如此。但你应牢记爱戴别人、关心别人、安慰别人。这对你的社交活动是大有好处的。

人们生活在各种不同的环境里，并不是每个人生活得都很如意。相反，人们受到种种困扰，有物质上的，有精神上的……种种人生的不幸，说不定会落到哪一个人的头上。在社会交往中，你就应该诚恳地关心朋友们的痛苦，分担他们的忧愁，以极大的同情心去理解他们、帮助他们。

英国当代社会学家马瑟博士在他的《人与人交往秘诀》一书中指出：“人和人交往中，爱是少不了的，同情是少不了的，关怀也是少不了的。凡是具有爱人之心的人，他在社会交往中一般都有许多朋友。而那些对别人漠不关心的人，别人也会同样对待他。”

其实，要做到厚爱别人，并不是一件很难的事。只要你觉得你应该去爱别人，把它当成你的生活准则，那么你在别人遇到困难的时候，一定会伸出友谊之手；别人需要安慰的时候，你一定会给他们温暖和帮助。

这里讲的“爱戴”还包含着这样一层含义：为人热情。

热情地对待别人，就会使别人感到一种温暖，就会缩小你和他人之间的距离感。

以上几点，是社会交往中最重要的原则。这些原则要体现在你的行动之中。正是通过你的一言一行，人们会发现你的为人，从而决定你的社交活动能否成功。

2. 公关礼节知多少

社交场合是很讲究礼节的。尤其是现代社会，人们对礼节看得十分重。

哪些礼仪是必须掌握的呢？

第一，仪表的礼节。

你一来到人们中间，或是你一到社交场合，给人们最深刻的、第一直观的印象，就是你的仪表。

这里的仪表包括你的情绪、你的衣着、你的体态语言等几个方面。

无论怎样，进入社交场合，你的情绪必须良好，精神状态一定要处于一种最佳水平，给人的感觉应该是愉快、和谐。

当然，在此之前你可能遇到许多不顺心的事，使你神情沮丧、愁眉苦脸，但是在社交场合里这种情态是万万要不得的。你若是这样一副面孔进来，必然破坏了大家的情绪，你自己也一定不受欢迎。

情绪是重要的，衣着也是重要的。衣着可以反映出你的性格特征。这里要求的不是高档华丽，而是要求整洁与和谐。很难想象一个衣衫褴褛的人会和一个西装笔挺的人谈成什么生意。

所谓“体态语言”，主要指体态动作及言谈举止。你的

体态动作，反映着你的社交素质。无论你对周围的人认识也好、不认识也好，都不能显得很紧张或局促不安。更不能是另一种姿态如入无人之境，大口地喝着茶水，大口地吐着烟雾，或旁若无人地和别人大声讲话……

第二，谈话的礼节。

谈话是社交成功的关键。因此，谈话的礼节是十分重要的。以下几个方面是要注意的：

谈话的态度要积极，无论你是否能和这些人谈得来，首先你要表现出积极的样子，叫人认为这些人的谈话是能吸引住你的，叫他们感到你愿意加入他们的谈话中来。这时不要过分的拘谨，也不要过分热情。

有老人和女性在其中时，谈话要更加注意，不能显示出对老人的不尊重、对女性的无礼。特别注意不能过分戏谑，以免伤害他们的自尊心。

当你实在不愿意和别人交谈，或这些人的谈话你实在不感兴趣时，你可以沉默，但不要显得呆板。

有一点你必须记住，即第一次见面的朋友，无论性别和年龄怎样，不要问及他（她）的收入、年龄、婚配等。

第三，动作的礼节。

在社交中，我们必须做出种种动作。这些动作本身有一定礼节，是不能忽视的。

进入客厅或宴会厅，不要自己随便找一个地方就坐，这里的座位一般都是安排好的。你应坐到哪里，主人都有安排。若是坐错了地方，主人还不好意思让你站起来坐。这是很不礼貌的行为。

坐定后，主人或他人向你介绍客人时，你要有礼貌地站起来和别人握手，一般是点头表示谢意。若是想说话时，只能

说“认识你很高兴”，其余的寒暄都是多余的。

你若是一个男子，就要主动地为别人服务。这表现在很多方面，如搬桌子、倒茶水、点烟、谈话、调节气氛等等。

你若是一位小姐，对男士的服务应表示感谢。如要不理睬，认为这是男士所应该做的，别人就会认为你没有修养，在社交场合就不会受欢迎。

在社交场合，走路也是有礼节的。当你和男性一起走时，要尽量和大家保持一致；若是和小姐、女士们同行，就要走在前面，显示出男子的风度。

第四，喝茶的礼节。

在社交场合，往往要喝茶。这时的礼节也很多，而且不同民族的习惯特色相当明显。这就要求我们入乡随俗。但有一点应牢记，那就是尊老爱幼、尊重妇女。这是社交界通行的法则。

社交界的礼节很多，这要我们慢慢学习才能掌握。

比如在社交中，我们一定要牢记别人的姓名。对于别人给我们的名片一定要珍藏好。而且在社交场合，不能忘记别人已经给你介绍过的人物。有这样一个例子，是说明一件很失礼的事：

一周前，在一个朋友家里朋友为他介绍了一位报社的周先生。当时，彼此谈得就很投机。

一周后，他想找周先生谈一篇稿子，可是拨通了报社的电话后，却不知道这位周先生的姓名，弄得很尴尬。

记住别人的姓名很重要。这首先表示出对对方的尊重。而且见过一面就能叫得出名字来，对方也会觉得你是个可以信赖的朋友。

再比如，礼服的穿法也很有学问。不同的场合，穿不同的衣服，这是重要的社交原则。若是朋友为女儿做生日庆祝，你不能穿一套制服；若是朋友在家里举行文艺沙龙，你穿着随便些，反而能调节气氛……

当然，社交礼节也不是不变的，保证遵循其基本原则的前提下，做些适当的变通也是可以的。

3. 当你面对陌生朋友的时候

在社交中建立良好的关系，需要很多环节。这里，介绍一下怎样和对方结识。

认识对方，了解对方，这是我们在社交中的第一个步骤。只有认识对方，才能进行谈话，友谊才能发展。否则，两人不认识，怎么有可能交往呢！因此，和对方结识是很重要的社交环节。

介绍相识一般都遵循这样的原则：

如果两个人在一起，互相都不认识，那么我们就应主动介绍：

“我是张××，在某公司任职。认识你很高兴。”

边说，边把手伸给对方，然后递上自己的名片。而且，你不要忘了，先请对方落座，或请对方先行。

如果是两个以上的人在一起，甲和乙、甲和丙都熟悉，而丙和乙不熟悉的时候，甲就要把丙、乙互相介绍给对方。

在介绍中，有一个原则，这就是尊重长者、尊重女性。
若是有年长者在场，应先把年轻的介绍给年长的；若是
有男士和女士在场，应先提女士的名字，然后再提男士的名
字。

通常是这样：

“陈伯伯，我来给您介绍一位朋友，这是大华中学的李先生。”

“王小姐，我来请你认识一位朋友，这是清华大学的孙先生。”

如果介绍一男、一女相识，男子的年龄比女子的大，还是应该先介绍男性，以表示尊重长者。

总之，先提及的名字就是对此人的一种尊重。这一原则掌握好了，其余的就都好处理了。

在性别、年龄都相同的人中，自然是把社会地位较低者介绍给较高者。一个工人和一个工程师在场，一位家庭妇女和一位女干部在场，自然是要把前者介绍给后者。

在介绍过程中，或多或少带有某种“广告”性质。因此，在条件、环境允许的情况下，多介绍情况，有利于两人谈话的顺利进行。比如：

“孙先生，我来为你介绍一位朋友。这就是联合出版社的总编辑张先生。张先生从事出版业近30年，硕果累累，著作等身。”

“李太太，这是航空学院的张工程师，刚刚取得博士学位从海外归来，年轻有为啊！”

在这样的介绍中，彼此的信息可能掌握得更多，对融洽谈话气氛很有帮助。

在当今的社会里，介绍和握手是紧紧地联系在一起的。