

全国中等职业学校文秘专业教材编写组 段文杰 主 编
王雅琴 副主编



教育部规划教材
中等职业学校文秘专业

公共关系实例与运作

高等教育出版社

教育部规划教材
中等职业学校文秘专业

公共关系实例与运作

全国中等职业学校文秘专业教材编写组
段文杰 主编 王雅琴 副主编

高等教育出版社

(京)112 号

图书在版编目(CIP)数据

公共关系实例与运作/段文杰主编. --北京:高等教育出版社,1999

ISBN 7-04-007186-X

I.公… II.段… III.公共关系-专业学校-教材 IV.C
912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 17681 号

书 名 公共关系实例与运作
作 者 全国中等职业学校文秘专业教材编写组

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市东城区沙滩后街 55 号 邮政编码 100009
电 话 010-64054588 传 真 010-64014048
网 址 <http://www.hep.edu.cn>

经 销 新华书店北京发行所
印 刷 北京印刷三厂
开 本 850×1168 1/32 版 次 1999 年 7 月第 1 版
印 张 7.75 印 次 1999 年 7 月第 1 次印刷
字 数 190 000 定 价 10.10 元

凡购买高等教育出版社图书,如有缺页、倒页、脱页等
质量问题,请在所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

内 容 简 介

本书是中等职业学校文秘专业教育部规划教材,是《公共关系基础》的姐妹篇,是以增强学生的动手和实践操作能力、密切课堂与社会的关系为目的,为师生提供可参照的实践性教材。

全书共分 11 章,按公共关系的职能、原则、沟通、语言艺术,公共关系人员的素质,公共关系形象的塑造,公共关系营销、策划、广告等方面阐述。本书以实例的背景介绍、实例运作、效果分析为重点,展示给师生一个公关活动的整体运作过程,为模拟练习提供样本依据,增强职业技能教学的可操作性。通过强化理论指导下的公关实例熏陶模拟训练及社会活动提高学生运用知识进行活动设计和应急应变能力。

本书也可作为机关、公司文秘人员岗位培训教材,还可作为从事公关工作人员的自学读物。

2072/16

前 言

本书是由教育部职业教育与成人教育司组织编写的全国中等职业学校(三年制)文秘专业教材。

本书与文秘专业教材《公共关系基础》是姊妹篇,结构框架基本相对应。在公共关系实例学习中,进一步深化对公共关系理论知识的理解;在训练活动中,提高公共关系实务的运作技能。

在公共关系实例的选取上,注重其典型性、示范性和实用性;在运作引导上,注重公关意识、独立思考和策划能力的培养。力求达到课堂与社会相结合,理论与实践相结合,智商与情商培养相结合。

公共关系是综合性、艺术性、实用性很强的学科,因此相应的采取“实例教学”更能提高学科的教学效果。在教学中可以典型引路、举一反三,形成生动活泼的教学局面,达到公共关系教学的目的。

本书独立成篇,从实践中来,到实践中去,对有志于公共关系事业的各位读者可以作为训练思维、培养能力、提高素质、增强工作效益的参考书。

课时安排建议如下:

章 次	实例教学	练习	小计
第一章	6		6
第二章	5	3	8
第三章	5	3	8
第四章	4	3	7
第五章	7	5	12
第六章	5	4	9

第七章	5	3	8
第八章	7	5	12
第九章	6	5	11
第十章	5	6	11
第十一章	5	6	11
合 计	60	43	103

参加本书编写的有王雅琴、逯胜彦、王志刚、李忠国、滕任冬、段文杰。本书由段文杰主编、王雅琴副主编，范立荣主审。

在编写过程中得到公共关系界同仁的协助，并参考引用了国内一些公共关系著作和有关报刊资料，在此谨向有关专家和编著者深表谢意。

由于时间仓促和编者水平所限，难免有不足之处，恳请专家同仁批评指正。

编者

1998年12月

目 录

第一章	绪论	1
第一节	学科特点与教学特色	1
第二节	独立思考与情商培养	6
第二章	公共关系的职能	12
第一节	借题发挥,名扬四海	12
第二节	建立信誉,塑造形象	16
第三节	抓住机遇,传播沟通	20
第四节	把握信息,增进效益	24
第三章	公共关系的原则	31
第一节	以人为本,发挥潜能	31
第二节	互惠互利,处事公正	37
第三节	服务社会,奉送真情	41
第四节	诚能生信,金石为开	47
第四章	公共关系人员的素质	54
第一节	强烈的公关意识	54
第二节	良好的心理素质	62
第三节	高尚的职业道德	67
第四节	全面的工作能力	70
第五章	公共关系营销	73
第一节	开拓市场的策略	73
第二节	占领市场的策略	77
第三节	市场竞争的策略	83
第六章	公共关系的沟通	91
第一节	内求团结——组织内部公共关系的沟通	91
第二节	外求发展——组织外部公共关系的沟通	104
第七章	公共关系形象的塑造	120

第一节	展示给公众的“名片”	120
第二节	组织的“无形资产”	126
第三节	CIS 整体战略	132
第八章	公共关系的语言艺术	142
第一节	语言艺术的技巧	142
第二节	语言艺术的情感	152
第三节	演讲	157
第四节	谈判	163
第九章	公共关系专题活动	168
第一节	举办庆典,扩大影响	168
第二节	召开会议,提高名气	174
第三节	组织活动,树立形象	178
第十章	公共关系策划	186
第一节	逆顺公关,巧造新闻	186
第二节	节日典故,灵活运用	189
第三节	发散思维,抓住热点	193
第四节	重视名人,参与公益	197
第五节	服务公众,借势造势	202
第十一章	公共关系广告	206
第一节	宣传观念,展示实力	209
第二节	传播美誉,制造声势	214
第三节	谢意歉意,诚挚表示	218
第四节	关心社会,领导潮流	222
第五节	贺喜公众,宣传纪事	229
附录 1	公共关系如何为实施名牌战略服务	233
附录 2	难忘的“中华之夜”	236

第一章 绪 论

公共关系学是一门新兴的管理科学。它与市场经济相伴而生,是人类文明进步的必然产物。中国公共关系事业的发展是中国改革开放的必然趋势。公共关系是门科学,搞国际经济技术合作不懂外语不行,不懂技术和经营管理不行,不懂公共关系也不行。

公共关系所涉及的深度、广度越来越被人们所认识,在生产关系、商品流通、人际关系、外交往来、民族素质、政治生活等方面,都越来越发挥它的巨大作用和潜能。无怪乎有人将公共关系与资金、设备、人才一起称为现代社会组织的四大支柱。还有人将以电脑为代表的科学技术水平,以旅游业为代表的富裕生活程度,以公共关系为代表的经济管理效能并列为衡量一个国家发达的三大标志。

本书是针对公共关系的学科特点,结合社会实践而编写的,它侧重通过对典型实例的剖析去认识和深化对理论的学习,通过对公共关系意识的培养,独立思考能力的启迪,运作技艺的提高使学生成为中级公共关系实用人才。本书的意义简言之,就是通过公共关系实例,指导公共关系实践。

第一节 学科特点与教学特色

一、学科特点

为了处理好公共关系学科的教与学,就要掌握该学科的特点。在公共关系理论的学习和生活实践中,我们感到公共关系学比其他学科的特点更为鲜明。它涉及的知识面广,与社会生活的贴近度深,运作起来变化多,可以说是随处可见,丰富多样,千变万化。归纳起来主

要有三个方面：

1. 综合性

公共关系学属于边缘学科，它涉及传播学、心理学、管理学、社会学、经济学、哲学、伦理学、行为学、社会美学等许多学科。这些相关知识在公共关系活动中的运用，不是要在理论课上做数学题，而是自然融入、有机组合，为达到最佳目标，形成最完美的组合。典型的公共关系实例，能够充分体现策划者的综合运用能力和独具匠心的风采。在对公共关系的实例剖析中获得判断能力、策划能力和提高对综合知识的驾驭能力。

2. 艺术性

公共关系学既是科学，也包含着艺术，它的运用和技巧都具有多样性和情境性的特点。

在公共关系的运作中很少有条条框框，更无需循规蹈矩。在大原则的基础上，更多的是与运作者的个人因素联系在一起。为达到同一个目标，不同的运作者可能作出许多不同的创意，反映出运作者的不同个性，不同风格，不同理念，不同思维定向，也可能是各显风采，效果具佳。就像京剧各流派一样，各有千秋，很难说哪一派是唯一的最好的京剧艺术。

有这样一个例子：在法国巴黎有一家里兹大饭店，顾客在这家饭店预订了房间，乘出租车去饭店时，车刚到饭店门口停下，就会有看门人及时帮助顾客打开车门，待客人下车后，又马上会记下出租车的号码。饭店看门人解释说：“巴黎共有 14 500 辆出租车，如果客人有物品遗忘在车上，这是帮助客人找回失物最有效、最简捷的方法。”里兹大饭店所以能在餐饮服务业竞争相当激烈的巴黎保持领先地位，“记下车号”这桩小事起了很大作用。

在迎宾方式上，各酒店宾馆想了很多办法，并各有千秋，反映了策划者的用心良苦，甚至不惜重金，力求艳丽诱人、豪华尊贵、超凡猎奇……都是要达到招揽顾客的一个目的，里兹大饭店的“记下车号”

这一作法,实在而又实惠,这不也是一种商业经营中的艺术风格吗?

3. 实用性

公共关系是应用范围极广的一门学科。工厂、商店、机关、社团、学校、军队、街道、村屯……每一个社会组织的内部干群之间、员工之间,每一个社会组织与外部其他社会组织和相关人士之间都有关系如何处理的问题,可以说公共关系无处不在。而这些关系既错综复杂,又至关重要,每个社会组织为求生存、求发展就绝不能忽视这种关系,各社会组织,特别是管理者,都应该具有公共关系意识,掌握一定的公共关系知识和技巧,“内求团结,外求发展”,妥善协调、沟通各种公共关系。

许多社会组织在学习和应用公共关系学中,创造出一些卓有成效的范例,这不仅是本组织的宝贵财富,也为其他社会组织树立了榜样。也有的社会组织由于忽视或误解了公共关系学,而出现严重失误,造成不应有的损失,我们应引以为鉴。公共关系的实用性,更使我们感到公共关系实例的可贵和参加实践活动的必要。只有自觉地参与其中,才能牢固地掌握丰富的公共关系知识和技巧,才可能在灵活运用中取得较好的效果。

二、教学特色

针对学科的特点,要选择恰当的教学方法,才能更好地提高教学效果。这里我们采取的是实例教学法,或称公共关系实例教学法。是以客观存在的活生生的典型公共关系实例为基本教材,在教师的指导下,运用多种形式启发学生独立思考,对实例认真剖析,提出见解,作出判断和决策,并举一反三,对类似的公共关系活动,提出见解和方案。通过启发诱导、理论联系实际、集思广益、教学相长的教学过程,达到培养学生积极参加社会实践、提高公共关系技艺的目的。

实例教学既要发挥教师的主导作用,又要提高学生的主体意识。教师要积极运用启发式、激励式等各种教学方法,充分调动学生的主

动性、积极性和创造性,使教学呈现生动活泼的特色。

1. 典型引路,举一反三

本书所选择的公共关系实例都带有典型性,因此对它解剖分析的本身就有揭示规律的意义,具有示范的价值和引导的功能。从典型实例中总结的原则和方法、经验和教训,能反映出特定时代的公共关系活动规律。同时也给人留下充分的思考空间,而且背景的转化,时间的推移,人员的更动又会演变出不同的景象和效果。公共关系实例的学习不是生搬硬套,不是依样画葫芦,而是借此识彼,举一反三。

2. 营造氛围,如临其境

公共关系实例是在无数的公共关系活动中选取归纳或实录的,不是编造或演绎的,因此本身就有真实感人的效果。在教学中应突出这一优势,营造一个真实感人的公共关系氛围,仿佛实例就发生在身边,身临其境,师生共同进入角色,十分直观逼真,完全以主人翁的态度,去分析问题,发散思维,汲取知识,接受教训,把握症结,策划活动,解决问题,这不仅可以大大激发人们的学习研究兴趣,也为主动进行社会实践提高了认识,作好了准备。

3. 知识转化,提高技能

对于公共关系这样应用性极强的学科来说,只有将知识转化成能力,才能真正发挥作用。公共关系实例教学与公共关系理论教学的构架是基本对应的,如果忽视了实例课的学习,“高分低能”者就很难转化为“高分高能”者。

实例教学的关键在于“转化”,这体现教者的技能。要废止条条框框,不搞注入式,创造性地使用启发、诱导、感染、激励、暗示、转移、辩论、竞赛等行之有效的办法,增强教学的吸引力、互动力,贴近生活,贴近社会,使学生综合地、灵活地运用公共关系知识,主动地去发现问题,分析问题、解决问题,完成公共关系实务设计,逐渐培养学生成为“高分高能”的公共关系适用人才。

4. 深化理论,深入实际

公共关系实例教学不是就事论事,而是通过从个别到一般,透过现象看本质,揭示蕴藏在公共关系实例之中的一般公共关系原理和有普遍指导意义的内在规律。由于这种教学生动形象,易懂好记,由具体到抽象,所以使学生对公共关系理论的学习接受自然,易于把握。教师的教学关键在于诱导,点石成金,深化理论。

公共关系实例教学既要把握理论,又要深入实际,它是理论联系实际的桥梁。在教学中,不仅要学习公共关系运作的技巧,而且要培养公共关系意识和深入社会实践的习惯,教学不忘听课的人,学习不忘身边的事,运作更要深入社会。我们身边常有许多活例子、金点子,社会里有各种宝藏,指导学生深入进去,会取得意想不到的收获。公共关系不仅是市场经济良性循环的润滑剂,也是帮助社会组织进入美好境界的金钥匙。

思考与练习

1. 为了增进班级同学相互了解,相互帮助和相互促进,进行一个“自报家门,展示自己”的活动。

学生按座次或学号依次站起来介绍自己。要求语言简炼,各有特色。可以通过比喻、谐音、模拟等各种办法突出特点,吸引听众。力求艺术性、趣味性与独创性相统一,要努力做到有较好的效果,甚至产生轰动效应。全体同学都要热情鼓掌,以示鼓励,使发言人增强信心,敢于展示自己。

活动后师生共同评出最佳发言人。

实例:1938年,陈毅曾率领新四军到浙江省开化县休整,当地有一抗日组织开欢迎大会,请陈毅即席讲话。陈毅上台自我介绍说:“我叫陈毅,耳东陈,毅力的毅。刚才司仪先生称我为将军,实在不敢当,我现在还不是将军。当然叫我将军也可以,我是受全国百姓的委托,去‘将’日本鬼子的‘军’,这一将,直到把他们‘将’死为止!”全场爆发出热烈的掌声。

2. 结合社会实践,寻找在学校、商店、公司等部门存在的一些忽视或违背公共关系的实例,开展“假如我是校长(经理、厂长)”的讨论或演讲。

第二节 独立思考与情商培养

一、独立思考

实例教学的精髓不在于让学生强记内容,而是促使学生开动脑筋,独立思考。这是一种没有唯一正确答案的教学方法,正因为这种没有唯一正确答案的方法,才迫使学生要进行综合分析。实例要给学生一个多向思考的空间,有的实例故意不给应有的信息,有的故意多给一些信息,会不断的提出这样的问题:“你说该怎么办?”,“还有没有其他的办法?”,“能否更好些?”一个好的思考就像一项发明或一个学术突破,运作起来会产生惊人的结果。

有这样一个实例:因为一位中国7岁小男孩的和平建议被联合国秘书长采纳,产生极大的反响,导致联合国第十届“国际科学与和平周”举办百国驻华大使和平签字大会在北京人民大会堂隆重举行。

这位小男孩名叫陶原,是黑龙江省哈尔滨市动力区文化小学三年级一班的学生。三年前,他在看电视时,指着画面上的刀、枪玩具说:“我不要玩杀人的武器玩具!”,于是他给当时任联合国秘书长的加利先生写了一封信,在信上写有“刀、枪、炮、坦克”等名字的地方都打了“×”,表示不喜欢这些武器玩具,希望人类永远和平、安宁。此事由哈尔滨市政府驻广州办事处的刘安胜先生致函转告了加利先生。加利接到信后,亲笔回信,对这一建议深表关注。

这一和平建议产生轰动,三年多来先后得到各国驻华大使签名支持。在这次百国驻华大使和平签字大会上,陶原作了发言,联合国派特使参加了大会。

小朋友陶原有他的独立思考,他写信是要把自己的想法与别人沟通,特别是写给联合国秘书长,是要与世界人民、国际联合的行政机构首长沟通。这是一个公共关系行为,而且是一个敢想、敢干、敢于

突破的思考与策划。幼稚得可爱,纯真得可喜,突破得可敬。把中国儿童对和平的憧憬展示在世界人民面前,不仅得到联合国秘书长加利先生的关注,更得到各国使节的赞同,起到了推广作用。中国7岁儿童敲响了世界人民和平、安宁的钟声,他应该被列入吉尼斯世界大全,成为现代公共关系最年轻的策划者,而他产生的巨大影响的前提就是独立思考。

要培养学生独立思考能力,必须从传统的我说你听、我写你抄中转变过来,使教者变灌输为点拨,使学者变被动为主动。应该做到以下三点:

1. 课堂适宜

实例教学,要考虑它的课型特点,进行课堂教学组织安排。在座位安排上,可采用半圆形或“U”字形。课堂人数不宜过多,以20~30人为宜。

在课堂安排上,可以采取个人练习、小组讨论、全班辩论或分角色扮演游戏等方式,只要有利于教学效果,应积极创新,灵活运用。实例教学的课堂要适宜于学生独立思考,各抒己见,适宜于学生交流研讨,适宜于学生辩论表演,给学生以展示的天地。

2. 讲授适当

在实例课上,教师的讲授要少而精,讲授时间不能超过课堂时间的1/4。讲评切忌过长,要点到为止,留有余地。

实例课应使学生练习语言,训练思考,标新立异;要允许争辩,同时教师又要抓住中心诱导激励,防止漫无边际的东拉西扯。

实例教学并不重视是否得出正确的答案,重视的是得出结论的思考过程,这很像电视台举办的大型辩论会,取胜的一方不是因为其观点如何正确,而是因为其辩论过程的精彩。学生提高了独立思考能力,就会在错综复杂、瞬息万变的情况下,快速准确地把重要和不重要的事情区分开,按照正确的思路和方法站在一个较高的层次来观察、分析、解决问题,逐渐成为超凡脱俗的智能型人才。

3. 考核适应

现行教学质量的考核往往是一张卷,这难以正确评定学生的实际能力,实例课教学的考核应该是动态的、面对面的考核。实例教学课,一般先由指定的一个学生起来说明实例,分析问题并提出解决问题的手段,或者指出实现目标的方法和途径。然后其他学生则分别从自己的角度来分析同一实例,阐述自己的看法、分析、判断、措施,以及哪些地方比第一个发言所说的更好。逐渐会产生争论,学生们会为争取发言的机会,互不相让,唇枪舌剑。在这种情况下,如果没有经过独立思考得出的结论和方案,成绩肯定不佳。

实例教学法的考核,实际上是不断向学生施加压力的学习机制。它促使学生重视课前复习,促使学生课上独立思考,积极发言,在争论和激励中深化对理论知识的学习,对事物本质的认识和对运作技巧的把握。

二、情商培养

美国心理学家推孟说:“卓越成就并非智力本身的结果,非智力因素也起重要作用。”这里要讲一下智商(英文缩写为 IQ)与情商(英文缩写为 EQ)的关系,目的是在智商教育的同时,加强对学生的情商的培养。

传统的智商测验,往往是以语言能力和数学逻辑能力作为最重要的因素。在人们心目中,聪明人也只是指具有这两种智力的人。真正的智力是指人对事物的观察和理解,是运用已有的知识和经验来解决问题的能力,这种能力具体表现为:观察、记忆、联想、想像、判断以及思考等。

所谓情商,主要表现为“情绪”,是非智力的心理因素,如自我激励、战胜挫折的能力,克服冲动、调适情绪的能力,适应环境、与人相处的能力,等等。

有人认为智商高,情商也必然高,其实不然。美国有这样一个实

例：

杰森是佛罗里达州珊瑚泉中学二年级的学生，成绩非常优异，聪颖过人，他一心要读医学院，而且以哈佛为目标。但是，一次平时的测验中，物理教师大卫给了他 80 分。杰森深信这次成绩将影响他的未来，便带了刀子来到学校，找到大卫老师让他给自己改分，接着在实验室与大卫老师发生了冲突，杰森举刀刺中了大卫的锁骨部位。杰森后来被人制服，并送上了法庭。在后来的诉讼中，4 位心理学家与心理医生称杰森行凶时丧失了理智。最后杰森被判为无罪。杰森声称他因成绩不佳而准备自杀，去找物理老师是要告诉他自杀的意图。但大卫老师坚信是杰森因成绩低而愤愤不平，决意要置他于死地。杰森后来转学到私立学校，两年后以极优异的成绩毕业。大卫对杰森从未向他致歉深感不满。值得我们探讨的是：这么聪明的学生怎么会做出那么不理智的事？这岂不是很笨？其实答案很简单：学业上的聪颖与情绪的控制关系不大，而聪明的人也可能因情绪失控或一时冲动铸下大错，高智商的人在个人生活上可能显得出奇的低能。从中使我们感到只重视智商的培养而忽视情商的培养是不行的。

从事业上看，智商高的学生毕业后不一定与成就和幸福画上等号，情商高的学生也可能在数年后有惊人的建树。

1981 年美国一心理学家对伊利诺斯州某中学 81 位毕业演说代表和致词代表的学生进行调查，这些人平均智商是全校之冠，他们都以优异的成绩升入大学，大学后成就也不错，但到近 30 岁时却表现平平。中学毕业 10 年后只有 1/4 的人在所学行业中达到同龄人的最高阶段，很多人的表现远远不如同行，这不能不使人为之惋惜。

也有许多振奋人心的场面和实例：

运动员在赛场上忍着伤痛，坚持比赛，最终取得冠军；

李嘉诚家产殷实还要出国打工，再求发展；

包玉刚一贫如洗，奋斗成亿万富翁。

这是情商给了他们战胜困难的信念，给了他们超越自我的勇气，