

经理人艺术丛书

JINGLIRENYISHUCONGSHU

离你生活
最近的书
畅销版

【WTO商务精典】

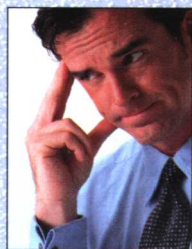
公关艺术

GONGGUANYISHU

刘善才 编著

>技巧 大度 幽默
>勇气 造势 包装

撷取古今中外一些著名心理学家公关理论的精华，联系实际，精选事例，使你在为人处世、待人接物上游刃有余，事业成功。



JINGLIRENYISHUCONGSHU

公 关 GONGGUANYISHU

陕西旅游出版社

经理人艺术丛书

公关艺术

刘善才 主编



陕西旅游出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

公关艺术 / 刘善才编. —西安: 陕西旅游出版社,
2001. 7

(经理人艺术丛书; 2/刘善才主编)

ISBN 7-5418-1789-9

I. 公... II. 刘... III. 公共关系学 IV. C912. 3.

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 043438 号

责任编辑: 李 斌

版式设计: 晓 晓

责任监制: 刘青海

责任校对: 谭 青

经理人艺术丛书

公关艺术

刘善才 主编

陕西旅游出版社出版发行

(西安市长安北路 32 号 邮政编码: 710061)

新华书店经销 山东电子工业印刷厂印刷
850×1168 毫米 32 开本 12 印张 220 千字

2001 年 9 月第 1 版 2001 年 9 月第 1 次印刷

印数: 1—10000 册

ISBN 7-5418-1789-9/G·470
(全套六册) 总定价: 118.80 元

前 言

公关，是人与人之间交往的一种沟通艺术。应该说，它是每个人生活中不可或缺的生活哲学。人既然生活在社会中，与人交往，就不得不注意人际关系，而公关是人际交往的润滑剂。由于公关对象不同，公关宗旨和公关性质的差异，公关过程往往表现得千姿百态：有的轰轰烈烈，动人心魄；有的平静似水，心照不宣；有的唇枪舌剑，慷慨激昂；有的谈笑风生，绵里藏针；有的咄咄逼人，直冲要害；有的以退为进，后发制人……但公关还是有一定技巧的，这就是前人在社会实践中总结出的有关公关方面的经验。善用公关技巧，正像走路一样，如直走有障碍，可以绕道，或者在几条道路中选一条可行的捷径。如何才能更好地掌握和运用公关艺术，在错综复杂的环境中广结良缘、塑造形象、提高竞争力？当今社会是一个瞬息万变、竞争激烈的社会，物竞天择、适者生存的生活法则，必然会使人们为成功而奋斗，为人生而计划。本书《公关艺术》撷取古今中外一些教育学家、社会学家和心理学家有关公关论述之精华，联系当今实际社会生活，精选并论述了六十余个公关方面的典型事例，以帮助读者在为人处世、待人接物上，能够游刃有余地应付各种社会交际，达到沟通感情、增进友谊、促进事业成功的目的。读者读完此书，相信您一定会对公关艺术产生浓厚的兴趣，或许您的事业会由此而迈向成功之路！

编 者



目 录

第一章 公关要素

一、公关成败的要素	(1)
公关成败的基本要素	(1)
公关成败的关键要素	(2)
二、公关中的品格力量	(4)
善良忠厚的公关品格	(5)
以诚取信的公关品格	(7)
三、公关中的勇气力量	(8)
四、公关中的幽默力量	(9)
五、公关中的友情力量	(12)
六、公关中的魅力运用	(15)



第二章 公关运筹

一、公关网络的建立	(19)
建设公关网	(22)
调整公关网	(23)
二、公关准备工作	(24)
公关活动的目的	(24)
公关对象的研究	(25)
公关场合的选择	(26)
公关时机的选择	(27)
公关的距离和位置	(28)
三、公关调查技巧	(30)
熟悉环境公关调查	(30)
搜集资料公关调查	(30)
文献分析公关调查	(31)
营销对象公关调查	(32)
代表座谈公关调查	(33)
窥斑见豹公关调查	(33)
四、公关因年龄不同而异	(34)
五、公关因脾性不同而异	(36)



六、公关因身份不同而异 (37)

七、公关因场合不同而异 (38)

第三章 公关应用

一、制造公关优势 (41)

制造形象公关优势 (41)

塑造偶像公关优势 (42)

展示成果公关优势 (42)

利用地域公关优势 (43)

找借口公关术 (43)

控制公关场面 (45)

二、活跃公关气氛 (47)

故弄玄虚的公关气氛 (48)

诙谐幽默的公关气氛 (49)

激昂热烈的公关气氛 (50)

使人产生美好联想的公关气氛 (52)

三、公关造势艺术 (53)

培养公关气势 (53)

“动之以情” 公关造势 (54)

“诱之以奇” 公关造势 (56)



“闲话”公关造势	(57)
四、公关方式选择	(58)
醉翁之意公关术	(58)
激之以气公关术	(59)
以“愚”愚人公关术	(60)
察言观色公关术	(61)
消除反感公关术	(61)
泡蘑菇公关术	(62)
五、公关风格选择	(65)
幽默的公关风格	(65)
逗趣的公关风格	(68)
滑稽的公关风格	(70)
谦逊的公关风格	(72)
六、公关要领	(76)
尊重——公关的灵魂	(76)
信用——公关的生命	(78)
善意——公关的圣经	(80)
诚意——公关的砝码	(81)
时间——公关的武器	(82)
赞美——公关的润滑剂	(84)
推心置腹——公关的秘诀	(86)
求同存异——公关的手段	(86)



七、公关注意事项	(87)
公关中的第一印象	(87)
公关时斗智勿斗力	(89)
公关贵在理性自制	(90)
公关要留意对方的性格和心声	(93)

第四章 公关礼仪

一、公关礼仪基本规则	(95)
公关形象设计	(95)
公关服饰礼仪	(96)
公关仪态礼仪	(98)
公关表情礼仪	(101)
二、日常生活公关礼仪	(103)
公关如何称呼	(103)
公关如何招呼	(104)
公关如何恭维	(105)
公关如何雅语	(107)
三、公关社交礼仪	(108)
公关介绍礼仪	(108)
公关礼仪顺序	(110)
公关握手礼仪	(111)



使用名片公关礼仪	(112)
公关寒暄礼仪	(113)
公关访友礼仪	(114)
公关交谈礼仪	(115)
公关倾听礼仪	(117)
公关谈吐礼仪	(118)
公关送礼礼仪	(119)
公关拒礼礼仪	(120)
 四、办公室公关礼仪	 (121)
办公环境公关礼仪	(121)
上下班公关礼仪	(122)
同事之间的公关礼仪	(123)
上下级之间的公关礼仪	(124)
 五、公关接待中的礼仪	 (126)
公关接待中的礼仪标准	(126)
公关宴请礼仪	(127)
公关沏茶礼仪	(128)
公关敬酒礼仪	(128)
 六、业务范围内的公关礼仪	 (129)
电话交谈公关礼仪	(129)
日常会议公关礼仪	(131)
大、中型会议公关礼仪	(133)



特殊会议公关礼仪	(134)
七、商务谈判公关礼仪	(136)

第五章 公关与口才

一、精心选择公关话题	(139)
二、公关语气的选择	(142)
慷慨激昂的公关语气	(142)
抑扬顿挫的公关语气	(144)
平和舒缓的公关语气	(144)
以气夺人的公关语气	(147)
三、公关语言的技巧	(150)
振聋发聩的公关语言	(150)
正话反说的公关语言	(152)
旁敲侧击的公关语言	(154)
夸张接引的公关语言	(155)
意味深长的公关语言	(157)
以问对答的公关语言	(160)
大智若愚的公关语言	(162)
转动语序的公关语言	(164)
“急转弯”公关语言	(166)



四、公关语言的应用	(168)
委婉含蓄的公关语言	(168)
投石问路的公关语言	(169)
选择诱导的公关语言	(170)
单刀直入的公关语言	(170)
五、公关语言的述事艺术	(171)
清楚明白的公关叙事	(171)
意在话先的公关叙事	(172)
六、公关中非语言方式的运用	(174)
七、商务公关语言艺术	(176)
商务公关语言的提问艺术	(176)
商务公关语言的答复艺术	(185)
商务公关语言的叙述艺术	(191)
商务公关中语言的辩论艺术	(200)
商务公关语言的说服艺术	(202)
商务公关中的倾听艺术	(208)
商务公关中的察看艺术	(211)

第六章 公关与处世

一、公关侦察术	(215)
---------------	-------



二、公关心理学..... (217)

三、公关处事要领 (220)

洗耳恭听公关要领..... (220)

处处留心公关要领..... (221)

百问不烦公关要领..... (222)

不求甚解公关要领..... (224)

四、公关处世宝典 (225)

公关如何讨人喜欢..... (225)

公关如何消除敌意..... (226)

公关如何消除对方的戒心..... (227)

公关如何面对嘲笑..... (230)

公关如何面对委屈..... (233)

公关如何面对误解..... (235)

公关如何面对揭短..... (237)

公关如何制止争吵..... (240)

公关如何面对赞美..... (242)

公关如何避免被拒绝的尴尬..... (245)

公关如何回避..... (247)

公关如何进退自如..... (249)

公关如何体面地下台..... (250)

公关如何纠正别人的口误..... (252)

公关如何堵住“悬河之口”..... (254)

公关如何“开发”他人的微笑..... (257)



美女公关应自重	(259)
丑女公关当自强	(262)
五、公关处世禁忌	(264)
公关切勿介入他人的生活	(264)
公关切勿耍阴谋	(266)
公关切勿锋芒毕露	(267)
公关切勿信口开河	(268)
公关切勿强迫别人认错	(271)
公关切勿让人丢面子	(273)
公关切勿自以为是	(274)
公关切勿戏谑他人	(275)
公关心理禁忌	(277)
公关面孔禁忌	(281)

第七章 职场公关艺术

一、管理公关艺术	(283)
人性化管理公关艺术	(283)
协调管理公关艺术	(287)
恩威并施公关艺术	(288)
末日管理公关艺术	(289)
人才管理公关艺术	(290)



二、上司如何公关下属 (291)

不耻下问公关术 (291)

消除隔阂公关术 (292)

记住姓名公关术 (293)

平易近人公关术 (294)

体贴入微公关术 (295)

感情投资公关术 (295)

一视同仁公关术 (296)

擒贼擒王公关术 (297)

奖罚分明公关术 (298)

批评得当公关术 (299)

三、下属如何公关上司 (299)

平心静气公关术 (299)

顺水推舟公关术 (301)

设身处地公关术 (302)

以事喻理公关术 (304)

先扬后抑公关术 (305)

四、同事之间的公关艺术 (306)

工作减负公关术 (306)

请人帮忙公关术 (307)

助人磨己公关术 (308)

不即不离公关术 (308)



巧妙回旋公关术	(310)
宽容理解公关术	(311)

第八章 商场公关艺术

一、公关市场的艺术

(313)

营造氛围公关术	(313)
制造新闻公关术	(314)
轰动效应公关术	(315)
新颖别致公关术	(315)
文饰美化公关术	(316)
借物扬名公关术	(317)
借风扯帆公关术	(317)
示范效应公关术	(318)
创造流行时尚公关术	(318)
穿针引线公关术	(320)

二、公关顾客的艺术

(321)

精诚所致公关术	(321)
退货赔钱公关术	(322)
热情服务公关术	(323)
善言巧语公关术	(324)
虚心求教公关术	(325)
笑脸相迎公关术	(326)



三、公关心理的艺术 (327)

公关消费心理 (327)

公关女性心理 (329)

公关贪便宜心理 (330)

公关顺应心理 (332)

公关违逆心理 (333)

公关好奇心理 (333)

公关趋吉避凶心理 (334)

四、公关包装的艺术 (336)

标志设计公关术 (336)

色彩包装公关术 (336)

精致包装公关术 (338)

性格产品公关术 (339)

五、公关消费的艺术 (340)

营造环境公关术 (340)

更新观念公关术 (341)

引导消费公关术 (342)

情义无价公关术 (344)

香饵钓鱼公关术 (345)

连锁传播公关术 (346)