



告诉你： 我成功的秘密

著名跨国公司女公关经理口述实录

● 王从军 著



【蓝裙使者】



中华工商联合出版社

责任编辑:协 和
封面设计:山水美源

图书在版编目(CIP)数据

告诉你我成功的秘密:著名跨国公司女公关经理
口述实录/王从军著. - 北京:中华工商联合出版
社,2001

ISBN 7-80100-821-9

I. 告… II. 王… III. 女性-管理人员-生平
事迹-中国 IV. K825.38

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 092224 号

中华工商联合出版社出版、发行

北京东城区东直门外新中街 11 号

邮编:100027 电话:64153909

北京顺义振华胶印厂印刷

新华书店总经销

880×1230 毫米 1/32 印张:14 355 千字
2002 年 1 月第 1 版 2002 年 1 月第 1 次印刷

印数:1-7000 册

ISBN 7-80100-821-9/Z·192

定 价:23.00 元



JIAN JIE



简

介

告诉你：
我成功的秘密

在改革开放的年代,跨国公司在的发展,对当地经济、文化、社会形态正产生着深刻的影响,跨国公司的企业形象、传统风格、产品技术、经营管理和人文环境正引起越来越多人士的关注。

提到公共关系,许多人往往习惯性地想到公关小姐,想到请客吃饭,想到娱乐场中的声色光影,想到被某些电视剧所扭曲了的公关内涵,这曾让许多跨国公司公共关系人士感到哭笑不得。公共关系的概念是由跨国公司带入中国的,也是关于跨国公司诸多话题中富有特色的一项。公共关系既体现了现代企业的市场观、社会观、价值观,也是一个日益兴旺的服务产业,它不仅与企业界,还与社会公众和消费者密切相关。

在跨国公司的公共关系部门,活跃着一群杰出的中国年轻女性,她们在人生最富于感悟力的年龄段,将本土文化与欧美文化模式融合理解,在公共关系这个新兴行业展现出各不相同的风采。本书是一本人物访问特集。作者选取了一个另类角度:通过与 20 位国际著名跨国公司的女公关经理的对话,对不同行业、不同文化和国际背景的跨国公司的公共关系运作内幕,给予近距离的描述。

这一组被访问的女士们被称作蓝裙使者,属于在知识经济年代从事新兴产业的杰出知识女性,她们阅历不同、风格各异,以女性的职业视角观察着并解释着跨国公司的内外风景,以亲身感受,将跨国公司公共关系活动的台前幕后介绍给读者,她们还将个人的成长轨迹描绘给更多的将要进入跨国公司的年轻人们,她们告诉读者:跨



简

介

告诉你：
我成功的
秘密

国公司是如何对待记者、如何组织新闻发布会、如何进行危机公关、如何评价中国媒体质量的。

作者选用了一种被访者自述的文体，将所有提问一概隐去，第一人称的较为真实的感受将会使读者透过公共关系这个特殊的窗口更加接近跨国公司。

这是一部书面化了的社会形态纪录片，它会告诉将来的人们，在中国变革进入第 23 个年头的时候，有这样一些人，她们的生活不平庸，但也不骇世惊俗，只是有点象征意义，在岁月这艘大船上，这里有一个观察沧海行云的角度。

王从军

2001 年 12 月



目 录

霍尼维尔顾磊:再见了,外交部	【 1 】
阿尔卡特刘文汇:新华社记者的“西行漫记”	【 27 】
奥迪于丹:匆匆车影,想起那位美国老太太	【 45 】
CA 蔡莉:从华盛顿中国大使馆归来	【 73 】
SUN 张雨牧:走在硅谷熟悉的湖边	【 95 】
福特杨美虹:从中国军校到底特律解读“美国史诗”	【121】
空中客车米晓春:置身在汽车、因特网和飞机三座高峰之间	【151】
麦当劳张紫云:儿科医生如何成为总裁奖得主	【183】
丰田杨红坚:向北向北列车隆隆	【205】
荷兰皇家航空刘加红:年轻并且飞翔是如此美丽	【239】
杜邦任亚芬:沿着肯德基的走廊进入新天地	【253】
索尼李曦:近距离感受数码梦想	【275】
资生堂金义鸣:用民族的目光透视缤纷都市	【295】
路透杜寒静:通讯社的古老与信息海洋的宽广	【319】
罗尔斯·罗伊斯郝萍:与动力巨人相伴	【333】
安万特梅莉:走出非洲和走进欧洲	【347】
雀巢何彤:从领悟“美国之路”开始	【359】
青鸟网王雷:让幸运相陪在每一个停靠站	【379】
凯莱吕莉华:大饭店、大饭店、又是大饭店	【409】
阿尔斯通钱静:从中央电视台出发后的日子	【423】



霍尼维尔顾磊： 再见了，外交部

顾磊 英文名 Adelaide Gu，毕业于上海外国语大学，曾在中华人民共和国外交部工作7年，其间的4年时间，她是中国驻新加坡大使馆的一位年轻官员。先后供职于奥美公关公司，美国联合信号公司，后任美国霍尼维尔（中国）投资有限公司公共关系经理。目前，她已受聘到雅虎（中国）公司任公共关系经理。



霍尼维尔顾磊：再见了，外交部

1

在进入跨国公司之前，顾磊的职业形象，凝聚了在众多国民心中沉积许多世纪的优越与幸运取向，按照到今日仍难说已全部改变的公众观点，她曾属于中国青年人中一个数率极小的尖端部落，而正是与所有这一切反差鲜明的纯属于顾磊私人的唯一一次抉择，注定了她的生活经历给人留下印象的力度。借用肯定不够准确的说法，一个生活在标准的中国中产阶级家庭中的孩子，正面对着远方的八面来风，重塑着乖乖女的初始形象，为明天积累着能量、智慧与知识经济年代的财富。

一、进入外交部直至离开，唯一的个人选择

选择，真是个大话题，人一辈子都处在选择之中。我这一生迄今自己做出的唯一选择就是离开我工作了7年的外交部。我



的经历不算幸运,但还比较顺利,这次变化缘于一种需要,是自己作出的选择。

1991年我大学毕业后,进入了外交部,不是调入,是直接分配。外交部每年到全国各外语院校招收应届大学毕业生,然后组织一次类似于高考的全国统考,先要由高校系科推荐,考察你的各个方面,然后参加考试。记得上海考区有英语专业30多人参考,就是在我们上海外国语大学考的。我当时是这所高校对外汉语系外事管理专业的毕业生。当时人们已认识到,外语只是一种工具,应用外语系科应运而生,我们这个系招的学生还是考分较高的,我当时是以安徽省文科状元的身份被录取的,学的专业不是我的选择,是家人帮我选的。

外交部的考试持续了3天,笔试、口试、语文、外语、政治,然后是一轮面试,30人中录取了7个。最后,我被录取了。心里确实高兴,作为一个学生,外交官的职业充满了光环。1991年7月1日,当我坐火车到了北京,走进位于东四的外交部大院时,



第二届亚太区妇女发展部长级会议期间中国政府代表团与美国、香港代表合影(右三为何鲁丽,右四为全国妇联副主席黄启瑞)



心里充满了憧憬，看着每一个进进出出的人，都觉得是那么神圣崇高。到北京这天还有个插曲：原来要接我的人因故没去，我自己拎着大包小包到了外交部，在部里专门接待新干部的接待处报到，看着那里的人们，真是怀着崇敬的心情，真的，崇敬这个词我老是提到，这是真实的心情。在外交部工作的第一年里，我始终称呼这些与我们一样的人为老师，给我的感觉，这是又进了一所新学校。这不是我第一次来北京，4年前，我刚考上大学，第一次到北京来，那是父母奖励我作北京之游，没想到4年后故地重游，并开始长期在此生活。

又一个没想到的是，我进了外交部后，并没有让我们马上投入早已憧憬的外交工作中。整整一年我们都在进行素质培训，先是政治思想理论教育，然后是条令法规，这是挺辛苦的一段时间，也是惶恐的时期。当时我没有分配到具体部门，大家都在“新干连”，我在新干连时是班长，连长是由指定的干部担任。外交部干部司的老师们对我还挺满意，年轻人嘛，都努力表现的乖乖的。开始工作了，我有了外交部的工作证，我的工作证是红色的，编号记不得了。到我出国工作时，工作证已换成新样式了，有些像身份证。在我将离开外交部时，我很想把它留下来当个纪念，它象征着我度过的青春岁月，当然，保卫部门是不允许的。工作是由组织分配，大概是我的表现还不错，这一年虽不在部里，但还是与外交部的人在一起生活，对那里或多或少有些了解。有老师问我对哪里感兴趣，依照我当时肤浅的认识，我说对礼宾司挺感兴趣，后来我也如愿以偿地被分配到礼宾司综合处。我们的办公室是在东四院内主楼一层西侧，第一次走进这办公室里，心里有一点点失望，我没想到里面那么旧，那么暗，到1994年我离开这间办公室时，还能记得那黑乎乎的屋子，电风扇吹的那些纸哗哗响的声音。外交部是个严格的地方，我们7个人一个办公室，我原认为自己已是一个组织纪律性挺



强的人了，可在那环境中，开始时，我或多或少也感到不自在，有时也会被领导说一下。那时我住集体宿舍，在东单东堂子胡同，每天早上骑着自行车上班。在综合处，我的工作负责一些国际会议的礼仪工作，还有礼宾礼仪的调研。外交部很重视调研工作，并把这作为外交官的基本功。因为将来一旦我们到使馆去工作，必须具备这些条件。综合处就是担负这种职能。从我个人的兴趣，我更希望能接触到各种各样的外交活动，直接到涉外场合中去。

日子就这样开始了，尽管办公室里的情景平平常常，但每天在武警战士的注视下，看着国徽，在大门进进出出，心里真是感到自豪。在礼宾司呆了两年，1993年时，我跟随荣毅仁副主席出访西班牙、葡萄牙和德国。这是一项国事访问，我的角色是随团的礼宾官员，礼宾司派出两个官员，我与另外一名老同志。这次出访乘一架专机先到德国，后到葡萄牙，再去西班牙的3个城市，共半个月时间。我的工作一是与警卫部门人员负责代表团的行李、活动召集、负责会见会谈时的礼宾安排及座次。外交场合开会与公司开会不一样，坐错位子是很大的问题。我感到自己表现的还不慌。我还要陪荣副主席夫人活动，为首脑夫人之间的活动临时当翻译。

我另一次陪团出访是1994年初，随陈慕华副委员长去印尼参加世妇会的筹备会。在这个团我担任翻译，那些日子十分忙碌。搞礼宾工作常要见到党和国家领导人，感觉挺崇高的，大会堂与钓鱼台是最常去的。那时，每年李鹏总理的国庆招待会都会有我们处参加承办工作，因为我们处的一个职能就是筹备国际会议。1993年在上海举办了由世界各国的前首脑参加的“国际行动理事会”，这项活动每4年一次，在世界不同国家举行，对各种国际事务发表看法，属顾问性质。我的分工是秘书处，负责全部会议协调工作，包括在锦江饭店选会址等。当时有



我国高级领导人出席会议，对这些享受国宾待遇的前首脑接待规格也高，特别复杂。我的这类工作持续到了1994年，这段时间让我对外交部有了更多了解。办公室的老同事告诉我，国内的工作对外交干部来说，不能算是第一线，驻国外使领馆才算是第一线。我心里一直希望能到使馆去，想感受使馆那种气氛。1994年9月，礼宾司负责人事工作的参赞通知我，决定让我到中国驻新加坡大使馆长驻。听到这消息，心里挺高兴，我肯定要向领导表决心了，那种气氛嘛。12月24日，在圣诞节的前夜我登上了飞往新加坡的飞机。这不是我第一次出国，但是第一次长驻。按外交部规定，到哪里长驻不是由个人选择的，是由干部部门对你的语种等因素进行评估决定，根据使馆间的人员轮换、空缺情况、全面考虑后指派的。人们会觉得在外交部工作肯定应该入党，抱歉，我现在还没入党。

离京出国的那个日子十分寒冷，那是冬天，我们乘国航的飞机，因为要去一个热带国家，只能穿着厚厚的衣服到机场，在那里换下冬装让家人再拎回来。

二、在中国驻新加坡大使馆的日子

中国驻新加坡大使馆坐落在闹市区，大威路76号，周围都是高尚住宅区，使馆不大，但很远就能看到五星红旗在那里飘飘扬扬。使馆有一个小小的院子，办公楼是由从前的别墅改的，三层。我一到使馆就在领事部工作，负责来中国的外国人签证，以及当地中国侨民的护照业务，还涉及侨民保护工作。我在那里从随员做到三秘，一直是做签证工作。

使馆的领事部门，是唯一一个每天都要同外面社会接触的窗口，每天都要发生很多事，压力很大，工作非常忙。常常忙到午饭都来不及吃，跟从前习惯了的国内机关工作方式差别很



Honeywell



与外交部部长唐家璇合影(新加坡)

大。现在想想，在新加坡这段时间，对我的个性发展和自我认识，是一个很重要的阶段，因为我在外交部生活的头3年是在一个比较封闭的环境中，很少有时间与外面接触。可到了使馆，4年的时间，感触挺深。首先是国家之间的文化差异。新加坡虽然位于亚洲，虽然很多人与我们讲同样的语言，可它却是属于西方社会文化。与我们文化背景有相似之处，但现代新加坡人与我们完全不一样。另外，我的工作岗位使我有许多机会跟外界接触，我在这期间也认识了不少朋友，广结善缘吧，一个重要原因是：我一直在找心理平衡，在坚持原则时又希望能帮别人做一些事情。因为在那里，看到有些人真的是非常需要你的帮助，从我踏进使馆门的第一天起，就觉得自己有种责任感和使命感，也许这有些可笑，但这种意识我到现在都没有消除。包括我在做跨国公司公共关系时，这种感觉也都有。看到那些人特别需要帮助，而对你来说只是举手之劳，对他们却是雪中送炭，我的本能促使我为他们要做什么。有的新加坡人或其他外国人，因紧急商务活动要来中国，可能他得到消息迟了，而使馆办



签证只是上午，所有的下午统统不办。这样，这些人的签证就十分紧迫。有时，他们为了办签证，就在下午到使馆，跟我们交涉，请我们帮助他们。这并非违反原则的事，因为早上办下午办，只是多花费你自己的时间，有人不愿意这个麻烦，而我帮助这样的人真是数不过来。有时旅行社送来一堆护照，可是其中某个人突然生病了，不能去了，或是家里有什么事，反正要把这本护照找出来。使馆的工作量非常大，每天有几千本护照收进来，你想想，中国驻新加坡使馆一年的签证额是20多万，难以想象吧。在中国驻外的169个使馆里，我们居前3名。可我们只有11个人处理这些事，而光管签证的人只有3个，我是其中之一，还有领导。从上千本护照中找出一本来真需要花许多时间。可是看到别人需要帮助而不帮助，是一件很痛苦的事情。

我每周工作5天，上午对公众开放、下午做自己的事情，还要学习业务或听传达指示。在使馆几年中，我利用假期这段时间把东南亚转遍了，还是挺开心。

外交部的7年生活是我很丰富的一段，从21岁进外交部，28岁离开，这是人生观形成的关键时期。18岁到21岁是在上大学，没真正进入社会，很多想法幼稚。后来，我对自己性格的判断也变得清晰了：我恐怕是永远不会做坏事的那种人，有位记者朋友说我身上弥漫着一种正气，像我名字一样，这不是自我吹嘘，甚至可以说这是性格的软弱。于是当我选择生存环境时，随时都要考虑到自己的承受度。插一句，在使馆工作期间，也接触过不少名人，有一次，乒乓球世界冠军江嘉良到了使馆，他已是新加坡的永久居民，但他在香港当教练，有时到新加坡来处理一些事情，他每次呆的时间短，要到我们使馆办理手续，他那时持中国护照，带着两个孩子到使馆来，他希望尽快能办完。这事是我处理的，效率很快，他挺高兴。我觉得不违反原则都可以帮，并不因为他是前世界冠军。



那年世界妇女大会在中国召开，新加坡也有人过来，涉及到的人很复杂。有一些人是 NGO 的，这个组织很复杂。如何控制好尺度，是个难题。这事是我负责的，要与国内联系，作好有关人员的核查工作，花了很多时间。除了做领事工作外，还有别的事情要参加，像领导人出访，资料准备等。在我工作期间，李鹏、李瑞环等领导人都访问过新加坡。每年，使馆要召开国庆招待会。在国内时，爱国是个相对浅显的词汇，但在异国他乡时，才能真正体会到自己和同胞身上的那种爱国热情。每年国庆招待会都固定在文华大酒店召开，旅居那里的中国人都把这当成回家的日子，每年都要控制规模，人不能太多。在驻新的外交使团中，只有中国大使馆的招待会是人挤人热闹非常。会前，使馆每个部门都要报上自己选定的名单，使馆的外交官还在招待会上表演节目，唱的歌是《歌唱祖国》、《长城谣》、《浏阳河》等。还有香港回归等庆祝活动，也在使馆举行。驻外期间有两个月的回国休假，虽有老公在身边，还是想爹娘，于是回安徽和北京各呆了 1 个月。

人行万里，舷窗相邻，情绪中也领悟出些东西。几年的日子过得挺快：圣诞、春节、生日……自己的性格是否该换一个环境去发展？那或许会让我感到更舒服一些，生活的意义或许更大一点？

后来，有不少人问我，你离开外交部到外企，是否主要为增加收入，这不能算是主要原因。你知道外交部比起其他机关要好的很多，包括社会形象、有形无形资产、各种旅行的机会等等。审视自己的性格，有些很麻烦的感觉，你帮助了人家，可你却根本不认识他，最后也未必有人念你的好，感你的恩。一想到这儿，真觉得自己傻，你帮了压根不认识的人，反倒给自己带来不好的影响，有的人也帮别人，但都是自己认识的人，这是中国人际关系的一个特征。



当时，我的外交官任期是3年，后被要求延期一年。当我将离开使馆，开始交接工作时，心里是挺矛盾的。一是挺留恋新加坡这个地方，毕竟在这里工作了4年，比我在国内工作时间都长。其间，我全面地学习了外交业务，绝对比大学4年的感觉要多得多。我对中国外交官的理解也是从这开始的。

我1994年10月结婚，12月外驻，新加坡4年外交生活对我影响特别大，它是以一种相反的方式来影响我的：离开外交官的生活环境。这时心情特别复杂，对未来惶惑杂着憧憬。在新加坡最后的那段日子里，脑海中想到的是回国后何去何从。

1998年11月底，告别了美丽的新加坡，从樟宜机场北飞，我们夫妻一起回到了北京。还是个挺冷的日子。先是忙着适应生活，毕竟离开了4年，北京的变化非常快，很多事都不习惯。我问过不止一位长驻归来的同事，他们几乎在头一年内，都在忙着适应本地生活。一个长驻海外的大国的外交官角色与他在北京当普通市民是不一样的。外交人员虽然走南闯北，但往往是在封闭的机关环境中。当他走在北京街道上或胡同里，需要找回的是老百姓的平民心态。

一边适应北京的日子，一边想着下一步怎么办，好在刚回国还有2个月的假期，我们到南方走了走，回家看了看，再就是与许多人见面聊些新话题。那些在外交部外生活的朋友，他们的感受如何，他们的生活是否是我们想要的。到了1998年12月，主意终于打定了。

三、从外交部走向外企，初识公共关系

离开外交部的想法遇到的第一个阻力是父母方面的，他们觉得不能理解。外交部名声很好，外交官职业很高尚，社会形象也很好，又很稳定，尤其是对女人来说。为什么我要离开呢？我



是在考虑这事期间,与父母沟通的。因为我与父母关系很好,但对这个选择他们一直反对。依照我的愿望,我是希望我先生留在外交部,可他也不愿留,也想出来。对我们小家庭,毕竟是个大的转折,这意味着我们要抛弃7年来建立起来的许多东西。如果我们不离开外交部,继续往前走,我们早已经不是刚来的样子,而是“中坚力量”了。我也希望自己能慎重一些,不是感情用事,后来,听了不少人的建议后,这个决心还是下了,接下来的问题就是,我到底该做什么?

当时我对跨国公司倒是有些了解,但不了解公共关系这个职业。在使馆工作期间,我们的一项任务就是招商引资,与许多厂商接触很多,我对商业社会的一些了解应该说是从那时开始的,但我对中国人在外企工作的情形不是很了解。我在寻找一个职业:它能让我利用过去积累的经验与技能,不至于与过去完全脱节,希望这个职业是昨天的延续,而不是断层。我从未想过去翻译公司仅仅当个翻译,也没想过去其他部委的外事部门,要换就换一个完全不同的生活环境,做一回自己的主人。于是想到了两种选择,一种是到跨国公司做事,一种是自己做事,算干个体户吧。最后,我选择公共关系这个职业,作为离开外交部后的新起点。到现在也两年了,离开外交部的第一份工作是在奥美公关公司,也是一位朋友介绍的。他向我讲了公共关系的内容,我听了也挺有兴趣,然后就去奥美公司应聘,见到的第一个人便是李宏,他是公司的负责人,也是从政府机关出来的,给我印象挺深,谈完之后,我感到这应该是我所寻找的那种生活,经过几番面试,我进入了奥美公司,开始了公共关系业务。

外交部那边自然还有一些手续上的问题。按正常情况,我从国外回来,干部司会有人找我谈今后的工作打算,当时我没有具体表态。所以我的关系还是放在干部司,这使我离开的比较容易,与干部司的人谈,他们自然会挽留。当你决心已下,一切都很简单



了。那是1999年1月一个上午，天挺冷，谈完之后，我要先写一份辞职报告，可当我写这份东西时，又有点犹豫。这要交上去可就不能回头了。报告的内容都是套话：尊敬的领导，由于个人的原因，我决定离开外交部，等等，感谢多年培养。我不想写的太感情化，大概300个字吧。

我们夫妻的报告是分着写的，他是另外一套故事。别人原想让他到礼宾司当个处长什么的。这时也正是外交部机构改革，



在奥美办公区内大卫·奥格威的照片前留影

人员分流，显得我的举动很正常了。我曾和同事开玩笑说：我是自动分流，应该给奖励呀。可领导对我说：我们可没让你分流呀，你留下吧。我办离职手续用了一整天，这已是在朝阳门外交部新大楼了，像迷宫一样。我离开外交部还是有个小遗憾，就是没能在新楼的食堂吃一顿饭。为办手续，在这座我十分陌生的新楼内，东楼西楼，A座B座，跑了许多个地方，当我盖完最后一个红章，望着纸上满满的红印，知道外交部进去难出来也难，心想，真的要离开了，不回头了，一种说不出的感受，有种悲壮的味道。这与我后来在外企从一家公司跳到另一家公司完全不同。按照规定，我们还把分给我们的房子交了，这房子位于方庄，一室一厅。现实的东西放弃了，还有精神上的。我没有试图去找领导游说不交房子，因为我清楚这是什么样的地方。也有