

王守福 赵海山 编著

当代公共关系采风

西人民教育出版社

序 言

这本书没有名人作序，是作者自己写在前面的话。

我们不敢说这本书的读者群有多大，但我们相信它会得到广大公关从业者和公关爱好者的喜欢。因为公共关系是中国大陆上目前最热门的话题，它在人们政治生活、经济生活以及文化生活中所起的作用越来越重要。它是党和政府沟通与人民群众联系，促进相互理解和信任，保持政治稳定的安邦之策；它是人民军队处理新时期军政军民关系，塑造最佳形象的金钥匙；它是工商企业提高知名度、美誉度，实现良好经济效益的经营管理艺术；它是当代军人增强开放意识，弘扬三大民主，抵制庸俗关系，净化军营环境，面向未来，走向成功的秘密武器；它是青年朋友立足社会，广结良缘，摆脱人生困惑，步入事业坦途的一盏灯。正因为如此，现代社会的团体和个人都很重视公共关系。令人欣慰的是：在改革开放十年以后的今天，公共关系已经在中国人民面前揭去了神秘的面纱。人们常常为那些具有中国特色的公关案例拍手叫绝，从中悟出了公共关系的真谛。这正是我们跋涉大江南北，采集一缕缕公共关系的新风；遨游信息海洋，探寻一串串公共关系的珍珠，秉烛奋战，终成此书的动力所在。

这本书既不同于一般的理论书籍，又不同于单纯的案例选编，而是一本独具特色的通俗读物，作者按照一定的逻辑体系，将众多的案例串连起来，从不同侧面说明公共关系的

基本理论。作者并没有作更多的理论阐述，而是从我国公关活动的实践中提出近二十个理论问题，只对这些问题作了画龙点睛式的分析和概括，然后摆出大量新鲜、生动、典型的事例，让事实本身来说话，引发读者自己去回味，去思考，去联想，去创造。这本书对于从事公关理论研究和教学的同志来说，它主要是提供一些实际材料；对于各行各业从事公关工作的同志来说，它可能会使您受到启发，起到借鉴作用；对于广大的青年朋友来说，这本书也许会使您开阔眼界，增长见识，从中得到许多有益的启示。果能如此，便是作者最大的快慰。

读其名便可思其魂。“采风”便是借闻天下事，广收民间谣。所以，当您读来便有萧萧洒洒、不拘一格的感觉。您可以领略伟人的风流，也能看到平民的风骚。所有这些，并非都是作者劳苦的结晶，如果离开了新闻媒介的传递，各行各业的公关先生和公关小姐们的恩赐，我们不知还要多长时间才能捧给读者这本书。在此，谨向本书每一块“基石”的奠基者致敬！

尽管我们怀着促进我国公关事业发展的强烈责任感，但是，由于思想政治水平和对公共关系的研究还比较肤浅，书中的错误、疏漏之处在所难免，我们渴望得到公关界同仁的指教，并企盼着这本书给我们请来良师益友。

编 者

目 录

序 言.....	(1)
----------	-------

公共关系与名人成功

毛泽东与延安交际处.....	(1)
江泽民总书记的一次成功“亮相”	(5)
李瑞环的公关意识.....	(8)
李瑞环聘请公关小姐.....	(8)
白宫主人请“上帝”	(9)
李宁的新追求.....	(12)
常崇宜与“秘书杯”	(13)
权裕与《公共关系》.....	(15)

公共关系与改革开放

卢秉坤谈陕西公关事业.....	(19)
《渴望》的公关效应.....	(21)
黄加良导演的自白.....	(23)
布什：我不愿得罪十亿中国人.....	(24)
“弄潮儿”——桑拿女.....	(25)
莫斯科郊外的夜话.....	(27)
“公关”在国际上日益时兴.....	(29)
中国大陆的“公关”热.....	(30)

公共关系与政治稳定

“地下公关”取民心.....	(33)
沟通·理解·信任 = 公关.....	(35)
“火中凤凰”刘国庚.....	(38)
崔国政的最后一次演讲.....	(40)
靠点滴塑造起的形象.....	(42)
五个鸡蛋.....	(43)
三棵小树.....	(43)
摩托解难.....	(44)
抢修军车.....	(45)
夜半修车.....	(45)
西瓜熟了.....	(46)
误会后的道歉.....	(47)
“编外巡逻员”.....	(47)
一箱白条鸡.....	(48)
流动服务车.....	(49)
接到命令之后.....	(49)
舍近求远.....	(50)
送兵归营.....	(51)
郑老汉的转变.....	(51)
自编爱民歌.....	(52)
李瑞环与大学生对话.....	(52)

公共关系与党政机关

天津——政府公关的范例.....	(56)
------------------	--------

“欲问天下兴废事，请君指看洛阳城”	(60)
市长两品“公关味”	(62)
《焦裕禄》——心灵的呼唤	(64)
康大姐至今仍穿补丁衣	(65)
顾书记与他的自行车	(66)
市长道歉	(67)
牡丹城的大蛀虫	(68)
“麻将书记”和他的“麻将班子”	(71)

公共关系与商品经济

发展公关事业 振兴陕西经济	(74)
“女神”的魅力	(75)
“海燕”展翅飞万家	(78)
“博士”“从深巷”里走来	(80)
悠悠白云情	(81)
冯根生和他的“青春宝王国”	(83)
海南怪杰王光兴	(86)
“强力小姐”的魅力	(89)

公共关系与文化体育

风筝拉起“关系网”	(92)
彩灯高悬客商来	(93)
北疆腾起一条龙	(94)
“洛阳牡丹甲天下”	(95)
竹园宾馆和它的“竹文化”	(96)
一张照片引来一笔外资	(100)

“维纳斯”舞厅的魅力.....	(101)
六运会上的“公关战”	(103)
汨汨热血输入母亲心脏.....	(106)
亚运帽风靡北京城.....	(109)
奥运太阳在哪里升起?	(110)

公共关系与塑造形象

西方最新职业——形象设计师.....	(116)
李瑞环以身树形象.....	(117)
孙松想“挽回形象”	(118)
“威武之师 文明之师”	(119)
共和国标兵.....	(120)
神枪手塑造中国士兵的形象.....	(121)
从生活上开始树立好形象.....	(122)
西安政治学院是怎样出名的?	(124)
邮政局的形象恢复术.....	(126)
白宫“公关战”	(128)

公共关系与工商企业

两瓶茅台酒落地之后.....	(131)
“饺子宴”一招遍天下.....	(132)
“黑珍珠”飘香过西洋.....	(134)
“老龙口”跃出小深巷.....	(135)
长城饭店“两着棋”	(137)
“金龙”吃“大鱼”	(139)
今人恋“唐城”	(141)

啤酒芳香借东风.....	(142)
“泸州老窖”获奖之后.....	(143)
“华亭”请“刘姥姥”作客.....	(148)
大人物葬礼的小玩艺.....	(149)
“跪式服务”话短长.....	(149)
牛奶淹没“龙王庙”.....	(151)
一台洗衣机的维修经历.....	(153)

公共关系与人民军队

李瑞环为军队树起一块丰碑.....	(156)
“公关大军”进车站.....	(158)
为民送粮树军威.....	(160)
“你们具有世界上最美好的心灵”.....	(162)
废墟里传出的呻吟.....	(166)
一分不差.....	(167)
“中国空军了不起”.....	(168)
雷锋属于世界.....	(170)
张子祥“走后门”.....	(172)
军士长卖菜记.....	(173)
七十七个“兵爸爸”和一个孩子.....	(174)

公共关系与运筹策划

“点子现象”.....	(178)
艾森豪威尔举起“白兰地”.....	(181)
模特儿效应.....	(183)
超级牛仔褲的震荡.....	(184)

“购买美国人的良心”	(185)
舞蹈队救活丝绸厂	(188)
见是男孩撒尿，但闻啤酒飘香	(190)
“拍立得”的成功之道	(191)
“矮人餐馆”诞生记	(191)
征选厂名	(192)
马戏团的入场式	(193)
杏仁露走进人民大会堂	(194)
钓“鱼”好手	(195)
一鸣惊人	(197)
“顾客”摇头 经理上钩	(197)
十分钟的推销术	(198)
送你一盏灯	(199)
两面国旗传友谊	(199)

公共关系与把握时机

日本少女乘专机	(202)
“亚运小姐”们的幸运	(203)
“黄河”的大胆抉择	(204)
当官不为民作主，就该回家卖白薯	(206)

公共关系与处理危机

三十五次紧急电话	(208)
“3·24事故”树起的新宛形象	(209)
“玉环”再出嫁	(212)
“沙松”爆炸之后	(216)

公共关系与大众传播

李照森和他的“媒人”	(221)
海湾新闻战	(223)
亚运新闻大战	(224)
“金鸡”唱晓	(227)
《变形金刚》的冲击波	(228)
四十年的缘分	(230)
“第二次握手”	(233)
特稿社的公关尖兵	(235)
不信“东风”唤不起	(238)
电视拜年	(239)
36元广告费该花吗?	(240)
羊城报界的公关术	(241)
《女友》知音遍天下	(244)

公共关系与人际交往

李瑞环朋友遍天下	(247)
坦诚，人类的美德	(248)
让别人尊重我	(249)
肖伯纳的教训	(253)
留住瞬间	(254)
巧舌	(255)
会说话的妻子们	(257)
名人巧谏故事趣谈	(259)
小姐妙语动人	(261)

公共关系与社会心理

“99”商店	(264)
发生在特型演员身边的事	(265)
明星的“公关效应”	(266)
霍元甲“捧起”小南河镇	(268)
“小燕子”的一封信	(270)
狄比小姐的顾客心理	(271)
诚招天下客	(272)
两枚仿古币的功力	(272)
花钱“亮丑”	(273)

公共关系与请客送礼

周恩来智斗胡宗南	(276)
白宫宴客妙事	(279)
鸭鸭羽绒服与戈尔巴乔夫访华	(282)
“飞鸽”从白宫飞起	(284)
何香凝巧赠石榴裙	(285)
蒋介石又翻“老皇历”	(286)

公共关系与礼节礼仪

中国第一所礼仪学校	(288)
将军大使实习记	(291)
周恩来火啦!	(294)
外交官夫人何掀翻宴会桌	(295)
姚依林跌跤的教训	(295)

李鸿章出尽洋相·····	(296)
--------------	---------

公共关系与广告

毛泽东与广告·····	(300)
亚运广告“大曝光”·····	(301)
“牛肉在哪里？布什在哪里？”·····	(303)
毛姆的征婚广告·····	(305)
贺喜广告在南京悄然兴起·····	(305)
广告的语言·····	(306)
绝妙的商标·····	(309)

公共关系与主体素质

毛泽东妙语释姓氏·····	(312)
周恩来扬手“消灭法西斯”·····	(313)
萨仁高娃与《公关小姐》·····	(314)
“讲星”王玉君·····	(315)
公关老太太·····	(318)
卖菜女的公关术·····	(319)
后 记·····	(323)

公关与名人成功

名人是怎样成名的？

名人之所以成名，首先在于事业的成功！

“一个篱笆三个桩”，“一个好汉要三人帮”。名人在事业上的成功，从根本上说是公共关系的成功。没有良好的公共关系，没有强烈的公关意识，没有杰出的公关才能，没有公众的信赖、支持和拥戴，一个人的本领再大，也不可能取得事业上的成功。

古今中外的历史反复证明，无论是政治家、军事家、外交家，还是企业家、社会活动家，他们成功的共同秘诀，就在于重视并善于开展公关活动，保持良好的公共关系。许多才华横溢、充满雄心壮志的人，到头来还是一事无成，归根到底，是他们在公共关系上的失败。美国前总统尼克松，因“水门事件”丑闻而下台，他总结教训时痛心地说：这是公共关系的失败！

亲爱的朋友们，你想取得事业上的成功吗？你想成名吗？那么，请你重视公共关系吧，她将成为你腾飞的翅膀！

毛泽东与延安交际处

曾在延安交际处工作过十年的金城同志回忆起当年的岁月，再现了毛泽东同志十分关心延安交际处的组建和工作。

这是我党最早成立的具有公关作用的“外交部”和“统战部”。

1937年冬，金城同志在延安抗大和党校学习结束，等待分配工作。一天，中央组织部李富春同志找到他说：

“陕甘宁边区政府的对外工作需要加强，你在白区做过上层统战工作，去干对外工作的秘书怎样？”

就这样，金城在延安交际处从秘书、交际科长到交际处长，整整干了十年。金城在回忆这段岁月中，把毛泽东关心交际处建设和工作列入了首位。

毛泽东在交际处工作会上指出，统战工作是争取人，团结人的工作。人的阶级地位、政治立场、学术观点、社会影响，以及他们的生活习惯都各不相同。因此，你们要做好统战工作，首先就要做好对外来宾的调查研究。日本有个外相，曾说过一句名言：“不认清对象的外交，是盲目的外交。”所以，认清来宾，是你们做好工作的首要步骤。毛泽东举了苏维埃政府时期我们的外交部曾闹过笑话的例子。一次，一个自称是代表某地方势力的政客来到苏区，我方不了解真实情况，把它当作重要宾客，动员群众列队欢迎，还吹了三番号。后来查明，他是个政治骗子。另一次是由于我们没有调查清楚，对一个真正地方实力派代表态度冷淡，把他撇在一边。

毛泽东还说：统战工作一开展，我们的大门就打开了，来延安的中、外来宾一定会越来越多。

毛泽东着重指出：对待来宾的宣传工作，一定要实事求是地宣传我党的政策。宣传我党、我军、抗日根据地人民战斗胜利的成绩，解答他们提出的问题，都要采取老实的态

度，知之为知之，不知为不知。切不要不懂装懂，自以为是。组织他们参观考察时，要尽力让他们对我们有全面的了解，要让他们看我们工作中的优点和成绩，也可让他们看看我们实际工作中存在的某些弱点甚至错误。……只要我们诚恳坦白地说清楚实际情况，是会取得人们的信任 and 理解的。

毛泽东说：对待外来宾客，接待交往，要讲民主、讲礼貌。只有给人以充分的民主，让来宾自由交往、自由议论，才能做到在政治上、思想上以理服人。我们要以礼待人，不卑不亢，倾听各种不同意见，才能交成朋友。自己首先尊重别人，才能得到别人的尊重。我们有的同志在接触外来客人中说话生硬，有的同志甚至把社会交往的一般文明礼貌，看成是不必要的客套。有些同志在十年内战时期搞苏维埃搞惯了，喜欢关起门来和自己的同志一起干，不愿意接触党外朋友，与党外合作。这些倾向性问题都要纠正。

毛泽东在实际行动中，经常亲自出面，广交朋友。一次，国民党政府行政院派来了一个由十五、六个人组成的行政工作考察团。团长是一个东北人，名叫王德圃，团员以CC分子为主，有的是长期反共分子，也有少数是靠拢我们的进步分子。当时的中央代理秘书长兼中央组织部长李富春同志指示，这个考察团是孔祥熙自己派来的，对这个团的方针是：热情、诚恳、争取、团结。他们既然是来考察行政工作的，应由边区政府出面接待。边区政府主席和各厅局负责人，都应亲自出面，向他们介绍情况。并且事先尽可能地搜集实际工作的文字材料，以便送给他们参考。李富春同志还说：毛泽东准备亲自接见他们一次，并出面主持一次欢迎宴会。

考察团到延安的第二天，金城即与团长王德圃商谈日程。王德圃表示客随主便，并希望金城为他们介绍延安情况。当金城谈了日程安排后，王团长听了表示基本同意，但同时提出要求：一、他本人要首先单独晋见毛主席表示敬意，并面陈孔院长致毛先生的亲笔信；二、全体团员见毛先生，领教毛先生对抗日救国和改进行政工作的意见；三、考察完毕时，要向毛先生辞行。金城一听，如果按王德圃的要求办，加上宴会，毛泽东必须出面四次，花费主席时间太多了，很是踌躇，没敢立即同意，马上写报告向中央请示。

毛泽东看到报告，立即亲自打电话问金城，为什么不同意王德圃的要求。当金城汇报了自己的想法后，毛泽东口气很肯定地说：“需要我出面四次就四次，你应当予以同意。”并强调说：“今后来延安的客人，凡要求见我的，你尽可以答应他们，并把他们的要求及时告诉我。我们的工作虽多，但是统一战线工作就是我的重要任务之一，只要需要，我一定会抽出时间来。”

王德圃在回去后给国民党行政院长孔祥熙的书面报告说，他们在延安时间虽短，但是所得印象深刻。中共提倡抗日民族统一战线政策，确是从拯救民族危亡出发，拥护蒋委员长领导抗日，中共希望国共长期合作是有诚意的，党政军民关系很团结，贯彻政策法规的态度上下很一致，因而行政效能较高。缺点是边区经济文化仍很落后，人民生活十分贫苦。……”

延安交际处在毛泽东的关怀和支持下，从1937年冬至1949年全国解放，随中央迁至北京。它是我党的一个对外窗口，它是当时特定历史时期的“公关部”，它为中国革命和

世界人民的革命建立了不朽的功勋。

江泽民总书记的一次成功“亮相”

1989年9月26日，中国城乡的千家万户都从广播、电视中听到、看到了江泽民总书记和中央政治局常委李鹏、乔石、姚依林、宋平、李瑞环举行的中外记者招待会的实况。人们普遍反映，新的中央领导集体阵容齐整，团结和谐，坚强有力，充满信心。江泽民总书记思维敏捷，谈吐风趣，从容答问，非常得体。海外一些报纸对这次记者招待会的评论是：“显示了中国领导层的稳定”，“他们强有力地保证了中国继续进行开始了十年之久的经济改革和奉行的开放政策……”

9月26日这一天，北京细雨蒙蒙，虽然记者招待会在上午十时举行，但八点刚过，就有许多记者等候在人民大会堂东门外。不久，300多位中外记者和40多个国家驻华使馆的新闻官员等陆续来到大会堂三楼中央大厅，等候记者招待会的举行。

9时58分，大厅里灯光齐明。江泽民同中央政治局常委李鹏、乔石、姚依林、宋平、李瑞环一起步入大厅，然后在记者席对面铺着绿桌布的长桌前就座。人们注意到，江泽民等中央领导同志都身着西装，显得既庄重，又潇洒。这虽属无关宏旨的生活细节，但它被善于捕捉新闻的外国记者抓住了文章。法新社记者在消息中这样写道：“中央政治局6名常委都没穿毛式上衣而穿西装打领带，显然是要中外观众放心：中国将继续坚持开放政策，坚持经济改革。”