

實戰智慧
叢書

127

鄭書慧主編

公關趨勢

公關時代企業必備的知識

啓

發

經

營

智

慧

蔡松齡

著

愛

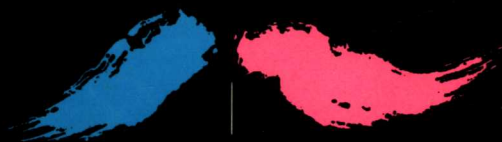
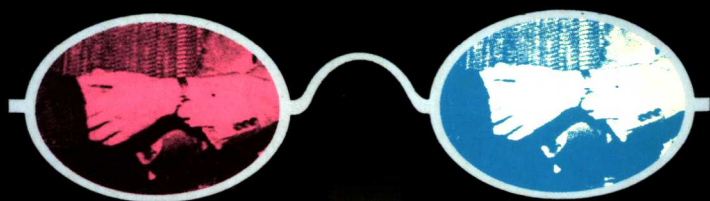
禮

戰

實

供

提



實戰智慧叢書⑫

公關趨勢

——公關時代企業必備的知識

作 者／蔡 松 齡

主 編／鄭 書 慧

責任編輯／丁 希 如

發行人／王 榮 文

出版者／遠流出版事業股份有限公司

臺北市汀州路三段184號七樓之五

郵撥／0189456-1

電話／(02)365-3707 傳真／365-8989

發行代理／信報股份有限公司

電話／(02)365-1212 傳真／365-7979

排 版／普辰電腦排版有限公司

印 刷／優文印刷股份有限公司

☐1992(民81)年9月16日 初版一刷

☐1995(民84)年8月1日 初版五刷

行政院新聞局局版臺業字第1295號

售價 200 元 (缺頁或破損的書，請寄回更換)

版權所有・翻印必究 (Printed in Taiwan)

ISBN 957-32-1673-6

【作者簡介】

蔡松齡，一九五二年生，政治大學企管系畢業，美國加州柏克萊大學企管研究所研究。曾任中華徵信所市場研究部研究員、經濟日報記者兼科技版召集人、台音企管公司經理、精英公關公司執行副總經理等職，現任趨勢公關公司總經理。

《實戰智慧叢書》

123 小廣告VS.郵購行銷

Norman King 著 王詠心 譯

124 主管知人100招

土屋敏明／著 張正薇 譯

125 談判技巧手冊

Benson, Kennedy, McMillan 著

蔡宗揚／譯

126 抱怨處理讀本

中村卯一郎／著 謝文龍／譯

127 公關趨勢

蔡松齡／著

國立中央圖書館出版品預行編目資料

公關趨勢：公關時代企業必備的知識／蔡松齡著．

--初版．--臺北市：遠流，民81

面； 公分．--(實戰智慧叢書；127)

ISBN 957-32-1673-6(平裝)

1.公共關係

541.84

81004390

□ 鄭書慧主編 □

實戰智慧叢書

◆ 遠流出版公司

實戰智慧叢書⑫

公關趨勢

——公關時代企業必備的知識

作 者／蔡 松 齡

主 編／鄭 書 慧

責任編輯／丁 希 如

發行人／王 榮 文

出版者／遠流出版事業股份有限公司

臺北市汀州路三段184號七樓之五

郵撥／0189456-1

電話／(02)365-3707 傳真／365-8989

發行代理／信報股份有限公司

電話／(02)365-1212 傳真／365-7979

排 版／普辰電腦排版有限公司

印 刷／優文印刷股份有限公司

☐1992(民81)年9月16日 初版一刷

☐1995(民84)年8月1日 初版五刷

行政院新聞局局版臺業字第1295號

售價 200 元 (缺頁或破損的書，請寄回更換)

版權所有・翻印必究 (Printed in Taiwan)

ISBN 957-32-1673-6

實戰智慧叢書 ⑫

公關趨勢

——公關時代企業必備的知識

蔡松齡／著

《實戰智慧叢書》

出版緣起

王榮文

在此時此地推出《實戰智慧叢書》，基於下列兩個重要理由：其一，臺灣社會經濟發展已到達了面對現實強烈競爭時，迫切渴求實際指導知識的階段，以尋求贏的策略；其二，我們的商業活動，也已從國內競爭的基礎擴大到國際競爭的新領域，數十年來，歷經大大小小商戰，積存了點點滴滴的實戰經驗，也確實到了整理彙編的時刻，把這些智慧留下來，以求未來面對挑戰時，能有所憑藉與突破。

我們特別強調「實戰」，因為我們認為唯有在面對競爭，對手強而有力的挑戰與壓力之下爲了求生、求勝而擬定的種種決策和執行「過程」，最值得我們「珍惜」。經驗來自每一場硬仗，所有的勝利成果，都是靠著參與者小心翼翼、步步爲營而得到的。我們現在與未來最需要的是腳踏實地的「行動家」，而不是缺乏實際商場作戰經驗、徒憑理想的「空想家」。

我們重視「智慧」。「智慧」是衝破難局、克敵致勝的關鍵所在。在實戰中，若缺乏智慧的導引，只恃暴虎馮河之勇，與莽夫有什麼不一樣？翻開行銷史上赫赫戰役，都是以智取勝，才能建立起榮耀的殿堂。孫子兵法云：「兵者，詭道也。」意思也指明在競爭場上，智慧的重要性與不可取代性。

《實戰智慧叢書》的基本精神就是提供實戰經驗，啓發經營智慧。每本書都以人人可以懂的文字語言，綜述整理，為未來建立「中國式管理」，鋪設牢固的基礎。

遠流出版公司《實戰智慧叢書》將繼續選擇優良讀物呈獻給國人。一方面請專人蒐集歐、美、日最新有關這類書籍譯介出版；另一方面，約聘專家學者對國人累積的經驗智慧，作深入的整編與研究。我們希望這兩條源流並行不悖，前者在汲取先進國家的智慧，作為他山之石；後者則是強固我們經營根本的唯一門徑。今天不做，明天會後悔的事，就必須立即去做。臺灣經濟的前途，或亦繫於有心人士，一起來參與譯介或撰述，集涓滴成洪流，為明白臺灣的繁榮共同奮鬥。

這套叢書的前五十三種，我們請到周浩正先生主持，他為叢書開拓了可觀的視野，奠定了紮實的基礎；從第五十四種起，由蘇拾平先生主編，由於他有在傳播媒體工作的經驗，更豐富了叢書的內容，自第一一六種起，由鄭書慧先生接手主編，希望藉由他個人在實務工作上操作的經驗，能為叢書的未來，繼續開創「前瞻」、「深廣」與「務實」的未來。

主編的話

鄭書日誌

今天，我們面臨一個轉變的時代——一切都在變，許多我們以前不敢想像的、不以爲然的事情，現在都一一實現了。

共產主義在一夜之間崩潰、東西德的合併、蘇聯的解體，在在都證明了時代在變，一切都在變。然而在這個變動的時代，每一個現代人及每一個企業，要何以自處、如何處得好及出色呢？只有兩種情形可以幫助我們，就是更加充實我們的智慧及增加我們的實戰經驗。

《實戰智慧叢書》原本即是強調「實戰」，因爲我們認爲唯有在面對競爭、對手強而有力的挑戰與壓力之下，爲了求生、求勝而擬定的種種決策和執行「過程」，最值得「珍惜」；也重視「智慧」，因爲智慧是衝破難局、克敵致勝的關鍵所在。

經驗是不能徒憑移植的，真正有用而能被我們所接納的經驗，必定是植根於本土的，所以，

《實戰智慧叢書》的出版內容，於譯介國外最新、最具實用價值、最適合國情的重要著作之外，我們念茲在茲的是如何讓所有經驗智慧生根。因此，我們希望能夠看到結合民族性、區域性及因特殊環境因素等形成的國人獨有的經營理念的闡發：我們相信在這塊土地上的商業領域裏，一定有許多充滿啓迪的「故事」與「經驗」正等著我們去發掘、整理、記錄，這些才是《實戰智慧叢書》真正及終極的目標。

在西方流傳著一則古老的笑話：有一位下級軍官問腓特烈大帝說：「我跟隨你出生入死，歷經百戰，為什麼始終只能位居低層，不能像另外許多袍澤一樣，節節高陞，光宗耀祖呢？」腓特烈大帝面帶微笑，指著一頭正由身邊經過，馱運輜重的驢子答道：「你知道嗎？這頭驢子也和你一樣，跟著我出生入死，身經百戰，但牠仍然只是一頭驢子哩。」

今天，我們看到許多行業，譬如：航空、百貨、半導體在美國紛紛面臨倒閉與崩潰的壓力與事實。為什麼這些在國外不易經營與經營不下去的行業，在國內反而欣欣向榮；人們躍躍欲試？我們有沒有真正深思，在全世界一片指責台灣貪婪聲中，為什麼台灣會有錢與有條件貪婪？及在全球的不景氣中，台灣却能一枝獨秀、屹立不搖？

答案很明顯地已經凸現在我們的面前，那即是——在我們的社會裡有一群人，他們默默地在耕耘、努力、付出；他們這樣做已經做了四十年。也因為有著他們，我們的社會才有今天這個得

來不易經濟的奇蹟！

今天《實戰智慧叢書》已經忠實地發掘、整理記錄了一部份「資料」與「經驗」下來。當然，這個工作不是即興的與一時的，我們必須繼續走下去，除了已經在做、從事的人士之外，有志一同之士、同好，盍興乎來？

今天，只有知道充實自己智慧、增加實戰經驗的人士，能參與下一波的「變動」與「挑戰」……。

〈代序〉

公共關係與組織溝通

臧國仁

什麼是「公共關係」？類似這樣的問題這幾年來不斷在報章雜誌中出現。不但是一般大眾對「公共關係」這個名辭感到困惑，即連許多經常使用公關技巧獲勝的企業界人士，也仍對公共關係工作的本質與特色有所不解。

說來也許令人好笑，公共關係工作在台灣推展經年，卻連最基本的定義都還無法明確統一，這應當是對以溝通為本質的公共關係業最大的諷刺吧！

一般教科書對「公共關係」這個名詞的說法還算簡易，我們可隨手列舉幾個必要條件，如：

- 公共關係就是一種組織對內或對外的溝通工作
- 公關工作屬於一種策略性思考後的產物
- 公關工作必須是長期且不斷累積努力的工作
- 公關工作是目標管理中的一種

以上這些簡述，只不過在說明公關工作實在是在任何組織皆須時時加以計劃並努力改進成效的溝通工作。就如同有些人較會溝通，善於與人交際，組織亦是如此。有些組織較會與外界溝通，一般社會大眾就對其「組織形象」持較正面看法，但另有些組織則不善與社會往來，大家對其印象就不深。

有趣的是，公關工作並不僅限於對外溝通而已，組織管理者對內部不同員工的溝通工作，也屬公共關係人員經常業務之一。最近剛完成的一篇政大新聞研究所碩士論文（作者陳蕙芳）更發現，組織公共關係工作的特質與表現深深受到其組織文化的影響。組織文化趨向保守者，會較選擇單向的溝通方式；組織文化較開放或具彈性者，則較偏向雙向溝通模式。換句話說，公關工作的良窳會受到組織文化的影響。

但是如果我們把實施公關工作較徹底的企業與較不知公關為何物的企業對照來看，我們或許也會找到類似情形，即愈重視公關的組織，其組織文化愈趨開放，內部員工滿意程度也愈高。這種說法似乎又暗示了公共關係與組織文化間實際上存有雙向互動關係的原因。

其實，由前面所舉的幾個定義來看，我們或可找出一些端倪。前面說過公共關係實是一種「組織溝通」的工作，是組織對內／外社會的互動行為表現。而這種表現，說穿了不過是組織理念

的反應罷了。易言之，組織必須先有了某種體認（或稱理念），瞭解某事（如認識地下道或與新聞媒介往來）是件重要工作，值得投入人力物力，因而才會有相關「動作」出現，來反應組織的理念。這種「動作」其實就是公共關係工作的源頭，而「理念」就是「組織文化」的一部份，也就是組織公關概念的發源地。

以上說明，旨在闡述公共關係工作的重要性，藉以反映本書作者蔡松齡先生的論點。松齡兄在本書中不斷對公共關係工作的本質有所描繪，其目的亦不外乎指明公共關係業在本土的生根成長，將對本國企業與社會的互動關係有關鍵性影響。此外，國內業者未來是否能在國際市場上生存，亦端視其對公共關係功能的瞭解是否清晰。

松齡兄與我年齡相仿，因所學相近，興趣相投，彼此經常針對社會事件交換看法，相互學習。去年秋，松齡兄開始為《工商時報》副刊撰寫「公關時代」專欄，頗受重視，經常有讀者閱讀就教，主因即在於其題材多與時事有關，分析深入淺出。松齡兄專欄文字短小精悍，且每篇都儘量提出解決公關問題的建議，其對公關問題的透澈瞭解及實務的豐富經驗，是本書最大的特色之一。

本書另一特色，則在對「國際性公共關係」工作的介紹與分析。松齡兄五、六年來在公關顧

問界服務，目前擔任趨勢公關公司總經理，對國際公關實務用心極深。舉凡與國際性公關公司結盟、互惠、聯絡以及與國際公關業者併肩作戰，協力解決公關難題與危機，松齡兄均站在第一線實際參與，累積相關經驗之多，國內業者似難出其右。

以一個公關係教學者的立場，松齡兄將其專文集冊出版母寧是件令人高興的事。坊間有關公關係的書籍原就不多，更何況本書中有不少是整理融匯國外的經驗，其案例說明均可提供國內業者新的思考方向。我與松齡兄相交多年，遵囑為序，也希望明年能看到他再接再勵，繼續提供新的公關大作，則學子甚幸。

〔代序者簡介〕臧國仁，任教於國立政治大學新聞系，並在新聞研究所開授「公共關係研究專題」，兼在廣播電視學系及廣告學系開授公共關係相關課程。