

PR

现代公共关系丛书
Modern Public Relations Series

现代公共关系 案例评析

● 主编 胡锐

Modern Public Relations Series



浙江大学出版社

公共关系学

清华大学出版社

THE CHINA UNIVERSITY PRESS

现代公共关系 案例评析

主编 陈放



清华大学出版社

现代公共关系丛书

现代公共关系案例评析

主编 胡 锐

副主编 边谷良 陈建华

浙江大学出版社

现代公共关系丛书编委会

主 编 胡 锐

副主编 奕德泉 金惠红

编 委 (按姓氏笔划为序)

王茂仙 王金安 边一民 阮孔初

吕雪标 余 丽 何春晖 沈澄湛

金惠红 胡 锐 奕德泉 靳 明

现代公共关系丛书

现代公共关系案例评析

主 编 胡 锐

副主编 边一民 何春晖 陈建华

责任编辑 傅百荣

*

浙江大学出版社出版

(杭州浙大路 38 号 邮政编码 310027)

(E-mail: zupress@mail.hz.zj.cn)

浙江大学出版社电脑排版中心排版

德清第二印刷厂印刷

浙江省新华书店发行

*

850mm×1168mm 32 开 7 印张 200 千字

1994 年 12 月第 1 版 2000 年 5 月第 4 次印刷

印数:18001—21000

ISBN 7-308-01325-1/C · 132 定价:7.00 元

总 序

公共关系作为一种客观存在的现象，古已有之。但作为一种新兴的职业和全新的学科则诞生于本世纪初的美国，它是伴随着政治民主化的进程、商品经济的迅速发展以及传播技术的巨大进步而产生的。由于其极具实用性，故一问世就受到了社会各界尤其是企业界的广泛欢迎。随着社会的发展，社会组织面临的竞争日趋激烈，面对的社会环境日益复杂，社会组织对社会环境的依赖性不断加深，这种状况迫使社会组织由封闭型向开放型转化，而协调组织与其公众和环境关系的公共关系，逐渐成为社会组织重要的管理职能。公共关系在社会生活各领域的作用日益突出，因而受到了世界各国政界、工商界和其他各界的广泛重视。公共关系作为一种管理职能、经营策略、传播行为和现代交往方式已成为当今世界最为热门的应用性学科之一，而且在未来的年代里公共关系行业也将是世界范围内发展最快的产业之一。

随着我国改革、开放事业的发展，公共关系在 80 年代初从西方传入我国，并得到了广泛的传播和应用，尤其是一些卓越的企业和具有超前意识和创新精神的企业家早已开始运用公共关系作为开拓事业的手段，并取得了巨大的成功。当今小平同志视察南方的重要谈话和社会主义市场经济理论的提出，标志着我国改革和开放进入了一个新的、更高的历史发展阶段。市场经济本质上就是竞争经济。现代社会组织间的竞争，不仅表现在产品质量、价格等硬件上，而且也反映在组织形象、产品知名度、美誉度、服务水平等软

件方面。随着高新技术突飞猛进地发展,组织间在硬件上的差距日益缩小,竞争的焦点正日益集中在组织形象和产品形象上。从一定意义上说,今后组织间的竞争,也就是形象的竞争。公共关系作为一门塑造形象的艺术,将愈来愈受到人们的青睐。但是,公共关系作为一门新兴的学科,在我国的历史还不长。尽管这门科学在短短的十几年里得到了飞速发展,但总的说来,普及面还不够广,水平还不够高,发展亦不平衡,还存在着许多误区,这远远不能适应改革开放和社会主义市场经济发展的需要。鉴于此,为推广、普及公共关系知识,提高人们驾驭公共关系的能力,我们特组织编写了《现代公共关系丛书》,献给有志于学习、掌握公共关系知识和从事公共关系职业的朋友,希望这套丛书的出版能为推动我国公共关系事业的发展,并走向成熟、繁荣和规范,尽一份绵薄之力。

《现代公共关系丛书》编委会

1993年10月

目 录

导 论.....	1
一、公共关系案例的内涵	1
1. 公共关系案例的涵义	1
2. 公共关系案例的特点	2
3. 公共关系案例的类型	2
二、公共关系案例的构成	3
1. 公共关系案例的基本要素	4
2. 公共关系案例的形式	5
三、公共关系案例的分析与利用	5
1. 公共关系案例分析的意义	6
2. 公共关系案例分析的程序和方法	7
3. 公共关系案例的利用	8
第一篇 公共关系主体	10
一、企业公共关系	12
1. 公关是黄河腾飞的翅膀	12
2. 公关在民生药厂	17
3. 肯德基载誉	21
4. “足天下”的崛起	24
5. 球的公关,竹的精神	27

6. 借东风“长城”扬名海内外	31
二、政府公共关系	33
1. 一座“廉洁、高效、公正”的丰碑	33
2. 上海市政府的廉政形象	38
3. 政府公关创新意	41
三、国际公共关系	44
1. 纽约掀起“河南热”	44
2. 名震京华的马氏公司	47
四、其他组织的公共关系	49
1. 上海交警总队的公关	49
2. “买卖请到四川路”	53
五、公共关系机构	56
1. 形象、声誉、创新	56
2. 太岛集团公关部的公关工作	61
3. 公关公司的公关	66
第二篇 公共关系客体	71
一、公众心理	73
1. 胡雪岩与金华火腿	73
2. “圣达”一举成名	75
3. “借冕播誉”的公关策略	77
4. 为富士山换颜色	80
二、员工关系	81
1. 杜邦公司的方格管理	81
2. 三菱的“正广告”与惠普之道	84
3. 擦皮鞋·喝采	86
三、顾客关系	89
1. 雅戈尔启动“江苏年”	89

2. 奥达克余百华公司的 35 次紧急电话	92
四、社区关系	94
1. 不该发生的故事	94
2. 面向 400 万人的“亲善运动”	96
3. 杭州钢铁厂炼铁分厂的“世外桃源”	98
4. 远亲不如近邻	101
五、其他公众关系	104
1. “二纺机”的新课题	104
2. 大江“启示录”	109
第三篇 公共关系程序	113
一、公共关系调查	114
1. 决策的基石	114
2. 黑头发飘起来	121
二、公共关系策划	123
1. 公关贵在创新	123
2. “普乐林”的成功“三级跳”	125
三、公共关系传播	130
1. “青春宝”问世之路	130
2. 把握有利的传播时机	134
3. 可口可乐公司宣布改变老配方	138
四、公共关系评估	140
1. 难忘的“中萃之夜”	140
2. 世界的计时——精工表	144
第四篇 公共关系手段	149
一、企业形象战略	151
1. IBM 与杭州“中萃”的 CI 策划	151

2. “金利来”创名牌	155
3. 从购吉祥号码与认养动物看知名度与美誉度的统一	157
4. “宫宝”重市场更重企业形象	159
二、公共关系宣传	163
1. 德发长饺子宴	163
2. “双汇”广告巧入天安门	166
3. 法国白兰地的精采亮相	170
三、公共关系专题活动	171
1. “上帝”剪彩与国庆生日	171
2. “超天婚礼”的超凡脱俗	174
3. 广州的开放式宾馆	179
4. “尖峰”与体育“联姻”	182
四、组织文化建设	187
1. 白云山的企业之魂	187
2. 张小泉剪刀厂的“文化节”	191
五、危机公共关系处理	194
1. “强力”的教训	194
2. 埃克森原油泄漏事件	196
3. 公关助“玉环”起死回生	199
4. “泰莱诺尔”事件的成功处理	205
5. 从无序到有序	209
后 记	216

导 论

公共关系案例分析,在公共关系的学科体系中占有十分重要的地位。分析具体的公共关系案例,从中揭示公共关系工作的普遍本质和规律性,既可以帮助我们深刻理解公共关系的实际内涵,不断丰富、完善和发展公共关系理论,又能为公共关系实践活动提供更有力的指导。鉴于此,就有必要把握公共关系案例分析的一系列基本问题。

一、公共关系案例的内涵

1. 公共关系案例的涵义

“案例”(Case)一词,源于医学,其原意是指个别病案或医案。医疗部门对病情诊断结果和处理方法有所记录,以便备案稽查。这种用于分析治疗且有一定典型性的病历资料,即是一种案例。后来,案例分析被广泛应用于法学、社会学、教育学、管理学等不同的领域,成为这些学科研究的一种重要方法。

在现代汉语里,对于案例的表述,还有个案、实例、事例、个例等。尽管表述不同,但其实际内涵是一致的,都是指对某一具体事件及其过程的客观描述或介绍。

公共关系案例,是指对某一特定的公共关系活动内容和过程所作出的客观描述或介绍。例如,“形象、声誉、创新”这一公共关系

案例,是对上海锦江饭店(锦江集团的前身)公关部公共关系活动的内容和过程所作出的介绍;“公关在民生药厂”这一公共关系案例,是对杭州民生制药厂内部公共关系和外部公共关系活动的内容和过程所作出的介绍。

2. 公共关系案例的特点

公共关系案例具有多方面特点,其中最主要的特点有:

第一,客观性。构成公共关系案例的诸要素是客观的,案例所反映的公共关系活动过程和结果是实实在在的现实存在。也就是说,案例是写实的,是对确实发生过的公共关系事件的记载。

案例的客观性要求我们在编写和分析公共关系案例时,必须坚持实事求是的原则,切忌主观臆造或夸大其辞。

第二,典型性。案例不同于一般的事例,公共关系案例是从现实生活中发现具有代表性的典型事例,这种典型性能够体现出公共关系的现象和本质、个性和共性的统一,容易引起人们的思考和判断,具有普遍的指导意义。

第三,实践性。公共关系案例来自于公共关系实践,又反过来为公共关系的实践活动服务。通过对典型的公共关系案例的分析评价,从中总结经验教训以及公共关系工作的规律,目的是为社会组织的公共关系实践提供必要的借鉴。

3. 公共关系案例的类型

公共关系案例最常见的类型有以下两种:

第一,单一性案例。这类案例矛盾单一,层次简单,线索明晰,篇幅短小,针对性强,案例所反映的内容往往是公共关系活动的某一个侧面。例如,“上帝剪彩与同庆生日”这一公共关系案例,即是一则记述青岛星火家具店和长沙友谊华侨商店在开业之际,通过让顾客剪彩和邀请顾客同庆生日,密切与顾客的关系,树立商店良

好形象的典型事例。它突出反映了这两家商店搞好顾客关系这一公共关系活动的侧面。

第二,综合性案例。这类案例包含的矛盾多样,内容具有多层次,多侧面,多线索的特点,篇幅较长,案例所反映的内容往往是公共关系活动的全局性问题。例如,“公关在民生药厂”这一案例,即是一则介绍杭州民生药厂开展内部和外部公共关系活动,全方位树立企业良好形象的典型事例。案例中反映出该厂如何在公共关系调查研究的基础上,进行企业形象的策划和实施;如何选择各种传播媒介和手段;如何处理好企业内部和外部各类公众的关系;如何进行企业文化的建设等等一系列公共关系问题,内涵丰富,能从不同的侧面给人以公共关系的启迪。所以,它属于综合性的公共关系案例。

公共关系案例除了上述两种常见类型之外,有的学者还从篇幅大小的角度,把它分为小型的、中型的和大型的三种类型;也有的学者从案例学习功能的角度,把它分为“描述/评审型”和“分析/问题型”。“描述/评审型”案例介绍某一公共关系活动的全过程,有现成的公共关系方案和计划,要求案例使用者以公共关系的基本原理为依据,对之进行评审,指出该方案和计划的优点与不足。“分析/问题型”案例是在公共关系状态的描述中隐含有一定的问题,要求案例使用者把这些问题挖掘出来,分清主次,探索原因,最后拟订对策,作出决定。

二、公共关系案例的构成

一个完整的公共关系案例,是内容和形式的辩证统一。公共关系案例的内容,是构成公共关系案例的所有要素的总和,是某一公

共关系案例存在的基础；公共关系案例的形式，是把这些要素统一起来的结构或表现方式。

1. 公共关系案例的基本要素

公共关系案例的基本要素主要包括以下几个方面：

第一，形象目标要素。塑造组织的良好社会形象，既是公共关系的主要职能，也是公共关系活动的根本目标。这一形象目标体现在公共关系活动的整个过程之中，因而也是贯穿公共关系案例始终的中心线索。没有形象目标的公共关系案例，算不上是真正的公共关系案例。

第二，主体要素。社会组织是公共关系的主体。一定的公共关系活动是要靠特定的社会组织去策划和实施的，离开了社会组织这一主体要素，既不能产生公共关系活动，更谈不上公共关系案例的存在。

第三，客体要素。任何公共关系活动都有特定的公众对象，即公共关系的客体。公共关系的目的是要使社会组织在公众中树立良好的形象，获得公众的理解、支持和合作。没有公众，则无公共关系的指向对象；没有指向对象，便无公共关系本身。所以，客体要素是公共关系案例不可缺少的。

第四，传播沟通要素。社会组织在调查研究的基础上，策划出塑造组织良好形象的公共关系行动方案，然后凭借一定的传播媒介，作用于公众对象，实施行动方案，展开活生生的公共关系活动过程。因此，传播沟通是社会组织的公共关系活动由可能转化为现实的必要途径，理所当然的是公共关系案例构成的重要要素。

第五，环境要素。任何公共关系活动计划的制订，方案的实施，都要受到一定时代的政治、经济、文化以及其它各种社会条件的制约和影响，社会环境的差异性，决定了公共关系活动内容和方法的特殊性。公共关系活动本身要考虑环境要素，公共关系案例也同样

不可忽视环境要素。

2. 公共关系案例的形式

公共关系案例的形式取决于公共关系活动的内容。内容不同，则表现形式可以多种多样，并不强求千篇一律。但出于编写和学习的便利，常见的公共关系案例形式一般由以下三个方面构成：

第一，标题。标题是整个公共关系案例的眉目，好的标题既能吸引读者的阅读兴趣，又能使人对该案例有一个方向性的了解。案例标题既可以是单一标题，如：“一座‘廉洁、高效、公正’的丰碑”、“肯德基载誉”、“名震京华的马氏公司”等，也可以是复合标题。

第二，正文。这是公共关系案例的主干部分，反映了案例的基本内容。它以主要篇幅叙述公共关系活动的具体事例。正文除应体现公共关系案例的五个基本要素之外，还应特别考虑两方面的材料：一是情节材料。它描述情节的变化和发展、事件的矛盾和冲突、解决问题的方法以及问题解决后所引起的社会的、经济的效果等。情节材料的安排，应视案例大小，讲究详略得当。二是背景材料。它介绍公共关系事件的历史条件、环境条件以及其它有关事件的各种内外部联系，实际上是介绍事件的来龙去脉。背景材料可以帮助不同层次的读者全面地理解公共关系事件的原因、性质、意义等。

第三，结尾。这是对案例正文的总结。

有的公共关系案例，并不受上述形式的限制，它在正文之前加上一个案例概述，简介案例的历史背景和相关材料；有的案例，将分析揉合在正文之中，夹叙夹议；有的案例，斩头去尾，既无标题和概述，又无总结，以突出主干部分。但不管采取何种形式，只要具备公共关系案例的特殊功能，仍然是一个完整的公共关系案例。

三、公共关系案例的分析与利用

公共关系案例分析,是指对社会组织所发生的某种公共关系事件进行分析研究,探索其原因,审察其过程,剖析其现状,从而获得对该事件所体现的公共关系活动规律的把握。公共关系案例的利用,在这里仅指案例法作为一种教学手段,如何运用于公共关系教学过程的问题。

1. 公共关系案例分析的意义

公共关系案例分析具有重要的理论意义和实践意义。

在理论上,公共关系案例分析有助于进一步丰富公共关系的理论内容。任何公共关系案例都或多或少地蕴含着公共关系的思想,因此,案例分析可以通过从个别到一般、从具体到抽象的认识方法,以揭示蕴含在案例中的这些公共关系思想,探寻带有普遍指导意义的内在规律,使之上升到一般理论的高度,这是公共关系案例分析的根本目的所在。公共关系的案例分析不仅有助于丰富公共关系的理论内容,而且还有利于加深对公共关系理论的理解。因为案例分析采用的是从个别到一般、从具体到抽象的认识途径,与一般教学中以抽象理论框架为依托、以具体事例为佐证的做法正好相反,所以相对来说比较易懂易记。

在实践上,公共关系案例分析的意义表现在:

第一,典型示范。从典型的公共关系案例中总结出的原则和方法、经验和教训,能反映出特定时代某种公共关系活动的内在规律性,它对其他组织开展公共关系活动同样有着借鉴和示范的价值。

第二,实践指导。公共关系案例本身是理论联系实际的桥梁。案例分析最突出的优势之一,便是采集了大量真实事例作为分析

内容。优秀的公共关系案例,往往以公共关系的现实问题为研究对象,以事实为根据,并将理论知识寓于案例之中,通过分析,可以使大量的感性经验上升为理性认识,从而进一步指导公共关系的实践活动。

第三,技能转化。公共关系案例首先是提供公共关系知识的,其根本目的是要使学习者将知识转化为技能。一般的学习者经过严格而系统的公共关系理论训练,其公共关系理论知识会掌握得比较全面,但由于缺乏公共关系的实际操作经验,往往导致能力的缺乏。而公共关系的案例分析则可以通过启发暗示,使学习者逐步提高发现问题、分析问题、解决问题的能力。因而,它是把公共关系知识转化为技能的重要手段。

2. 公共关系案例分析的程序和方法

公共关系案例分析,通常是按照下列程序来进行的:

第一,阅读案例,发现问题。阅读案例,是分析案例的前提。通过阅读,可以从中发现可供分析的材料和数据,发现有关公共关系的问题,做到胸中有数。

第二,确定重点,提出思考。这是公共关系案例分析不可缺少的部分,它直接影响案例分析者对案例主旨的挖掘,制约其对案例思想的分析。它是针对案例正文内容提出一系列发人深省的问题,引导人们开动脑筋,发挥想象,通过探索,获得答案。提出思考应抓住正文的主要矛盾,顾及公共关系的不同角度,以便运用基本理论解决实际问题。案例思考要符合启发性原则,要能使人对正文内容在理论与实践上有独立思考的余地。

第三,深入分析,得出结论。这是案例分析最重要的一步,它概括实践,阐述理论。深入分析,就是把案例现象整体分解为各个部分、方面、侧面、特征来加以认识,这是从现象逐步深入到本质的过程。得出结论,就是要把对案例现象的各个部分、方面、侧面、特征