

瑪格莉特・娜莉／著
王慧芬／譯
梁吳蓓琳／專文推介

International Public
Relations in Practice :
First Hand Experience
of 14 Professionals Edited
by Margaret Nally

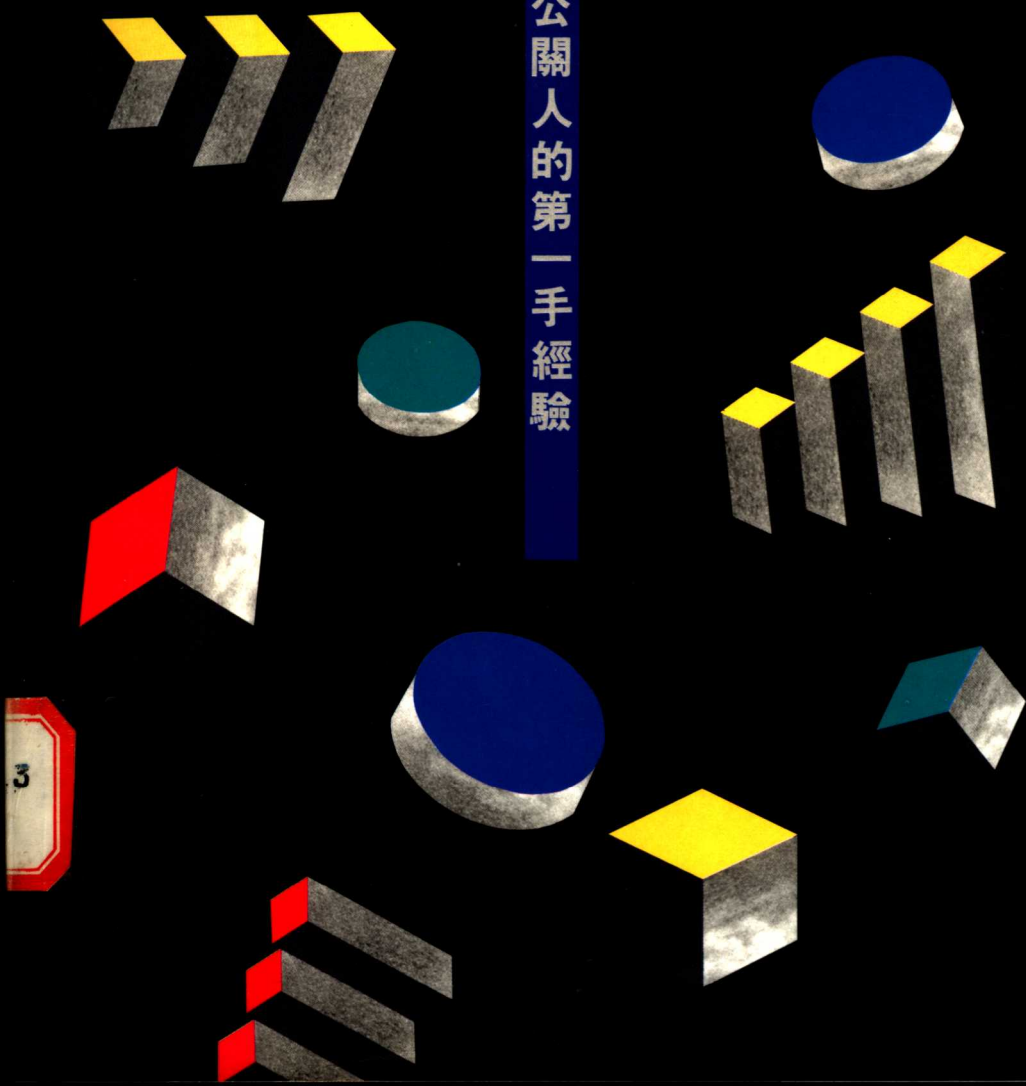
實戰智慧
叢書
152

李仁芳博士策劃

提供實戰經驗
啟發經營智慧

十四位知名公關人的第一手經驗

國際公關實務



國際公關實務

• 十四位知名公關人的第一手經驗 •

International Public Relations in Practice

© Margaret Nally, 1991

© 1994, Chinese translation copyright by Yuan-Liou Publishing Co., Ltd.

Published by arrangement with Kogan Page Limited

in association with Bardou-Chinese Media Agency

All rights reserved

實戰智慧叢書¹⁵²

國際公關實務——十四位知名公關人的第一手經驗

原 書/*International Public Relations in Practice*

原 編 者/Margaret Nally

譯 者/王 慧 芬

策 劃/李 仁 芳 博 士

主 編/胡 芳 芳

責任編輯/郭 恆 祺

封面設計/唐 壽 南

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

著作權顧問/蕭雄淋律師

法律顧問/王秀哲律師・董安丹律師

版權代理/博達著作權代理有限公司

排 版/普辰電腦排版有限公司

印 刷/優文印刷股份有限公司

□ 1994 (民 83) 年 6 月 16 日 初版一刷

行政院新聞局局版臺業字第 1295 號

售價 180 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 957-32-2163-2 (英文版 ISBN 0-7494-0311-x)

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，以求未來面對更嚴酷的挑戰時，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，爲未來建立「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，作爲他山之石；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，爲明日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，他爲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，更豐實了叢書的內容；自第一一六種起，由鄭書慧先生接手主編，他個人在實務工作上有豐富的操作經驗；自第一三九種起，由輔大管研所教授李仁芳博士擔任策劃、胡芳芳小姐擔任主編，希望借重他們在學界、企業界及出版界的長期工作心得，能爲叢書的未來，繼續開創「前瞻」、「深廣」與「務實」的遠景。

策劃者的話

企業人一向是社經變局的敏銳嗅覺者，更是最踏實的務實主義者。

九〇年代，意識形態的對抗雖然過去，產業戰爭的時代卻正方興未艾。

九〇年代的世界是霸權顛覆、典範轉移的年代：政治上蘇聯解體；經濟上，通用汽車(GM)、IBM虧損累累——昔日帝國威勢不再，風華盡失。

九〇年代的台灣是價值重估、資源重分配的年代：政治上，當年的嫡系一夕之間變偏房；經濟上，「大陸中國」即將成為「海洋台灣」勃興「鉅型跨國工業公司」(Giant Multi-national Industrial Corporations)的關鍵槓桿因素。「大陸因子」正在改變企業集團掌控資源能力的排序——五年之內，台灣大企業的排名勢將出現嶄新次序。

企業人(追求筆直上昇精神的企業人!)如何在亂世(政治)與亂市(經濟)中求生？

外在環境一片驚濤駭浪，如果未能抓準新世界的砥柱南針，在舊世界獲利最多者，在新世界將受傷最大。

亂市浮生中，如果能堅守正確的安身立命之道，在舊世

界身處權勢邊陲弱勢者，在新世界將掌控權勢舞台新中央。

《實戰智慧叢書》所提出的視野與觀點，綜合來看，盼望可以讓台灣、香港、大陸乃至全球華人經濟圈的企業人，能夠在亂世與亂市中智珠在握、回歸基本，不致目眩神迷，在企業生涯與個人前程規劃中，亂了章法。

四十年筆路藍縷，八百億美元出口創匯的產業台灣(Corporate Taiwan)經驗，需要從產業史的角度記錄、分析，讓台灣產業有史為鑑，以通古今之變，俾能鑑往知來。

《實戰智慧叢書》將註記環境今昔之變，詮釋組織興衰之理。加緊台灣產業史、企業史的記錄與分析工作。從本土產業、企業發展經驗中，提煉台灣自己的組織語彙與管理思想典範。切實協助台灣產業能有史為鑑，知興亡、知得失，並進而提升台灣乃至華人經濟圈的生產力。

我們深深確信，植根於本土經驗的經營實戰智慧是絕對無可替代的。另一方面，我們也要留心蒐集、篩選歐、美、日等產業先進國家與全球產業競局的著名商戰戰役與領軍作戰企業執行首長深具啟發性的動人事蹟，加入本叢書譯介出版，俾益我們的企業人吸取其實戰智慧，作為自我攻錯的他山之石。

追求筆直上昇精神的企業人！無論在舊世界中，你的地位與勝負如何，在舊典範大滅絕、新秩序大勃興的九〇年代，《實戰智慧叢書》會是你個人前程與事業生涯規劃中極具座標參考作用的羅盤南針，也將是每個企業人往二十一世紀新

世界的探險旅程中，協助你抓準航向，亂中求勝的正確新地圖。

【策劃者簡介】李仁芳教授，一九五一年生於台北新莊。曾任職於輔仁大學管理學研究所所長，兼企管系系主任，現為管研所教授，主授「組織理論」與「競爭策略」；並擔任聲寶文教基金會與聲寶工業研究所董事，以及管理科學學會大專院校管理學術促進委員會主任委員。近年研究工作重點在台灣產業史的記錄與分析。著有《管理心靈》、《產權體制、工作組織人間關係與組織生產力》等書。

專文推介

梁美蔭琳

公共關係於近幾年來的確在台灣成為炙手可熱的行業，由於大環境變遷，對外的市場開放，民衆對知的權利、消費者的權益，環保意識等各方面要求抬頭的情況下，公共關係逐漸受到重視。

在這短短的數年內，無論是政府部門或是民間企業，都增設了不少負責對外溝通的職位，大專院校或其他教育機構都明顯的開始增加公共關係方面的課程，而公關公司的數目更是成長了好幾倍，這一切都說明了公關資訊的需要。

在國內，屬於公共關係方面的書籍真是寥寥可數，即使在國外，有時候也不容易找到很多的參考書。我每次因公或渡假出國的時候，必定前往該地的書店蒐集有關公關的書本，到現在收藏還是不夠豐富，這次知悉遠流出版公司能夠把娜莉(Margaret Nally)女士的國際公關實務(International Public Relations in Practice)一書翻譯並在國內出版，站在公關基金會的立場，的確欣見市場又多了一本書，可供對公關有興趣的朋友們作為參考資料。

娜莉女士曾任英國公關協會會長，該協會於一九四八

年泰倫茲爵士等人創立，與同年成立之美國公關協會(Public Relations Society of America)同樣是極具影響力的團體，對於會員的資格審核更是十分嚴格；而此書集結了該協會十四位資深會員，以其實務的經驗共同撰寫，內容自是甚具可讀性。

目前一般的公關書籍，以理論為內容佔大多數，如果是行外人，可能還是沒有辦法了解如何將公關實踐在跟他們有關的事業上，而本書以國際化的公關實務為主題，以實際的例子說明公關的原則與技巧，即使是門外漢，也能藉此知悉公關的價值及運作的目的。

有很多年輕人都非常嚮往公關的行業，而又不得其門而入。我常常在外面演講或教課的時候，都會被問及同樣問題，那就是：「如果想要從事公關，我應該受甚麼訓練，上甚麼課，如何開始呢？」不錯，公關看來的確像一道神秘而又令人興奮的門，如何去把它敲開？本書最後一章對於公關教育在世界各地的概況、訓練的模式，公關人員的生涯發展及公關業未來的前景，都有詳盡的說明，對新人無疑的提供了十分可貴的方向。

從事公關工作是非常艱苦的工作，在美國，公關曾被列為壓力最大工作的前三名，局外人都以為公關是項令人羨慕的工作，我每一次回答：「要有什麼條件才適合從事公關？」這個問題，答案都是：「首先的條件是能吃苦，不怕艱辛，要能在壓力下仍能積極的工作。」從事公關的

人無時無刻不在水深火熱中，而在別人眼裡看來，它又是那麼具有挑戰性的工作。到底工作的魅力在哪裡？為什麼越來越多的人希望成為公關人，讀完這本書之後，您大概可以看出公關的全貌，以及以上問題的答案為何了。

〔推薦者簡介〕：梁吳蓓琳，祖籍浙江，出生於香港，畢業於香港著名聖心女子學院，在學時主修英國歷史及文學，並曾赴美國加州史丹福大學商學院進修行銷管理。一九七〇年進入國泰航空公司香港總公司，任票務部主任期間，曾獲香港國際行銷協會傑出行銷業務人員金像獎。她曾在台北希爾頓飯店任公關經理達八年之久，於一九八九年創立達豐公關顧問公司，目前兼任中華民國公共關係企管諮詢基金會執行長。

序：爲什麼談「國際公關」？

本書的目的，在協助公關人員因應國際化市場的需求，擴展跨國性的工作遠景和計畫。

今天，「地球村」一詞已有被濫用的趨勢，但是傳播界的人都知道，科技的進步不僅很快地改變了傳播工作的機會和責任，也使得傳播活動的領域與範疇迅速改觀。

本書的作者全是英國公關界各特殊領域的領導人物，也是知名專業組織「公關協會」(The Institute of Public Relations，簡稱IPR)的會員，本書的理念即源自IPR的國際委員會。每一章都有特定的主題，介紹在國際化市場架構下，公關工作的實用知識與技巧。

不同作者提出的各類立場與建議相輔相成，讀者因而可以洞悉多種情境與解決之道，是額外難能可貴的收穫。這些知識的結晶也有共通之處，那就是必須考慮個別的層面，換句話說，胸懷國際的同時也意味著要有本土觀。

關於原編者

瑪格莉特・娜莉(Margaret Nally)擁有三十五年以上的公關經驗，國際閱歷豐富，目前是歐洲公關同盟(European Confederation of Public Relations Consultants)的秘書及公關協會(The Institute of Public Relations)榮譽會員。娜莉從一九五五年開始全職的公關工作及顧問業務。到一九六五年九月，她共主持過三家廣告代理商的公關部門，並曾短期任職於跨國的顧問公司。從那時起，娜莉就獨力經營個人的顧問工作室迄今。

娜莉的工作範圍涵蓋甚廣，但大抵以工商業及社會事業機構為主。

一九五七年，娜莉加入IPR，並很快就負責籌辦各類會議的公關事宜，一九七二年順利當選為IPR榮譽會員。她曾先後以教育委員會(Education Committee)副會長及會長的身分，積極主張將公關教育的責任移交給當時新成立的「傳播、廣告暨行銷教育基金會」(CAM Foundation，全名為Communication, Advertising and Marketing Education Foundation)。一九七四年，娜莉又鼓吹一種新制度，讓IPR較年長的會員不必參加初試，即可取得CAM文憑。

一九七六年，娜莉成爲IPR第一任女性會長；一九八七年，再以首位女性榮獲泰倫茲爵士獎章。

娜莉自踏入公關界就替歐陸許多公司經營在英國的行銷業務，並爲英國企業主持海外的展示與運作。一九七六年起，她活躍於CERP(歐洲公關同盟，全名爲European Public Relations Confederation／Confédération Européenne des Relations Publiques)，代表IPR出席會議並擔任該協會行政委員，表現可圈可點，令人稱道。

〔原編者簡介〕

瑪格莉特·娜莉(Margaret Nally)，目前是歐洲公關同盟(European Confederation of Public Relations Consultants)的秘書及公關協會會員，擁有三十五年以上的公關經驗，曾任知名公關組織「公關協會」(The Institute of Public Relations, IPH)會長，也主持過多家廣告代理商的公關部門及跨國性的顧問公司。

〔譯者簡介〕

王慧芬，台灣省基隆市人，台大外文系畢業，現就讀密西根州立大學電訊傳播學系碩士班，曾任遠見雜誌編譯。

強力推薦

公關媒體系列

⑬公關手冊

- 公共關係與媒體運用

⑭報告書

- 企劃案、報告書的寫法說明

⑮廣告媒體運用手冊

- 有效傳播廣告訊息的技術指南

⑯無國界管理

- 全球化競爭下的新管理處方

⑰改造企業文化

- 如何使企業展現活力

⑱廣告行銷讀本

- 熟悉廣告運作的前因後果

⑲重建企業形象

- 塑造個性與美感的企業 C I

⑳公關趨勢

- 公關時代企業必備的知識

㉑國際公關實務

- 十四位知名公關人的第一手經驗

㉒公關現場實錄

- 解讀十四個範例的執行策略

國立中央圖書館出版品預行編目資料

國際公關實務：十四位知名公關人的第一手經驗

／Margaret Nally 原編；王慧芬譯。——初版

．——臺北市：遠流，民83

面； 公分。——（實戰智慧叢書；152）

譯自：International Public Relations in Practice

ISBN 957-32-2163-2(平裝)

1.公共關係 2.業務管理

494.6

83001808