

天下文化
財經企管

個人公關

How to Work a Room

—A Guide to Successfully Managing the Mingling

by Susan RoAne

李淑嫻 譯

0912.1
L913

財經企管

個人公關



A0750567

原 著 / 羅安

譯 者 / 李淑嫻

責任編輯 / 李怡慧、唐聖文

封面設計 / 陳俊良

美術編輯 / 陳敏捷

社 長 / 高希均

發行人 / 王力行

法律顧問 / 理律法律事務所陳長文律師、常青國際法律事務所

出版者 / 天下文化出版股份有限公司

地 址 / 台北市104松江路87號四樓

電 話 / (02)507-8627

直接郵撥帳號 / 1326703-6號 天下文化出版股份有限公司

電腦排版 / 極翔企業有限公司

製版廠 / 利全美術製版股份有限公司

印刷廠 / 崇寶彩藝印刷有限公司

裝訂廠 / 台興裝訂廠

登記證 / 局版台業字第2517號

總經銷 / 黎銘圖書有限公司 電話 / (02)981-8089

著作權所有・侵害必究

著作完成日期 / 1990年5月30日

出版日期 / 1990年8月15日第一版 (總計印量: 48,000本)

1995年9月15日第二版

1995年11月15日第二版第3次印行 (5,001~7,000本)

定價 / 240元

原著書名 / **How to Work a Room**

——A Guide to Successfully Managing the Mingling

by Susan RoAne

Copyright © 1988 by Susan RoAne

All rights reserved. Authorized translation form English language edition
published by Shapolsky Publishers, Inc.

Translation Copyright © 1990 by Commonwealth Publishing Co., Ltd.

ISBN: 957-621-282-0 (英文版ISBN: 0-944007-06-6)

※本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回本公司調換。

作者簡介

蘿安 (Susan RoAne)

美國公關、演說專家，舊金山大學學士與伊利諾大學碩士。在美國西岸享有盛名，除了自組公司（RoAne Group）外，並在加州大學洛杉磯柏克萊分校、夏威夷大學教授商業、管理課程。現居舊金山，另著有《公關高手》（*The Secrets of Savvy Networking*，已由天下文化出版公司出版）。

譯者簡介

李淑嫻

台灣高雄人，台灣大學中文系畢業，美國密西根大學資訊圖書館學碩士。曾任天下文化出版公司編輯、加拿大B C省駐台貿易辦事處教育諮詢顧問。

154684/02

序

個人公關的時代來臨了

方蘭生

公共關係（Public Relations）在國內早已不是一個新鮮的課題了，從中央到地方的各級政府，由外商到本土的大小企業，甚至各個類型不同的社團、機構等等，都很努力地認真地去推動、建立各自的公眾關係，以化解、突破本身的困境，並塑造各自的形象。

由於受到社會結構和型態的變遷、經濟自由化的開放與競爭、民主政治的邁進與落實以及新聞傳播媒體的發展與影響等因素的衝擊，國內公共關係的本質和運作，從傳統的公關（像是「一張笑臉、二句好話、三杯黃湯、四季送禮、無事不成」）改進到配合行銷、傳播等整合性的現代公關，並且從技術層次的公關運作（如：記者會、

公關活動等）提昇到策略、管理層面的全方位公關。

在工商社會的日常生活中，人與人相處所發生的各種人際關係，似乎也面臨著矛盾和困境。一方面人與人之間的關係愈來愈冷漠、疏離（比方說「遠親不如近鄰」已變為「近鄰不如遠親」），另一方面每個人卻都需要、也想盡辦法做好人際關係。因此在新時代中，如何做好新的羣己關係，如何調整人與人相處的心態，如何建立一套新人際關係的價值觀以及人際往來的一些技術問題等等，就令社會大眾十分關注。

迎接「新人際關係」

「個人公關」在國內可說是個相當新奇的玩意，甚至有些做公關實務的專家，還一口否定說：「公關，只有政府、企業公關，哪有什麼個人公關？」其實，個人公關就是一種「新人際關係」，也就是把公共關係的一些理念和運作模式，融入人際關係中，以提昇人際關係的本質和功效。

以前，很多人總認為「個人公關」是屬於政治人物、演藝人員等「公眾人」的專用品，或者以為「個人公關」是些從事推銷業務方面的職業人員才需要注意的技巧。事實上，在目前競爭如此激烈的社會中，每個人都會需要「個人公關」，無論是在工

作上或生活中。就算是一名學生或是一位家庭主婦，也都需要一些「個人公關」的認知或運用。就以家庭主婦而言，如果她懂得「個人公關」的訣要，那麼她的家庭關係、親友關係、鄰里關係，甚至於社團關係，都一定做的比一般家庭主婦要好，她不但會有成就感，同時她生活的幸福感也隨之提高。所以有媒體曾經報導——「個人公關時代來臨了」，可說是一針見血。

打開你的心門

《個人公關》一書的作者蘿安 (Susan RoAne) 是美國知名的公關實務專家和學者，她從生活的層面中，來鼓勵大家要先突破環境和自己心理所設的「公關障礙」，進而再闡述如何在不同的情境中，使出一些「公關招數」，期能開創一些對自己有利的「人際空間」(本書的原名就是 *How to Work a Room*)。

全書的理念相當清晰，案例頗具說服力，而一些「法則招數」亦充滿了實用性，譯文則流暢而易讀。我個人特別喜愛作者的一些觀念，例如在《勇於冒險》一節中，有一句話：「每一個人都忙，但是，大家都喜歡與別人常保持聯繫。我看重自己，也相信自己會受歡迎。放開自我，走向人羣，是人人都歡迎的公關方式。」書中的另一

特色，就是在每章的結尾，都另闢一篇〈重點提醒〉，頗能增添「畫龍點睛」的提示效果。

然而全書都是以美國的人、事、物為主，由於東西方文化的差異、社會環境、人際習俗等的不同，有些案例並不見得適合國內，甚至有點格格不入之感。因此，讀者必須要能去「異」存「同」，或者舉一反三，才能消化全書的精華。另外就是全書比較偏重於個人公關的「技術層次」，在公關的整體策略和管理概念的層面上，好像比較弱些。

這本「短、小、精幹」的《個人公關》，可以把它當成一本新人際關係的參考小冊，讀完後，再能做到作者在書末中〈羅安公關十要〉的「第七要」——你應該發揮三種力：「努力」、「精力」、「熱力」——相信就會有事半功倍的效果了。

（本文作者為文化大學大眾傳播系主任）

序

挑戰你的「公關恐懼症」

蘿安

你收到了一封信，從信封看來，你直覺地認為這可能是封邀請函。不錯，你猜對了！一位客戶剛當上地方慈善機構的榮譽主席，兩個星期後要舉辦大型的慈善募款晚會。參加這類活動，你不僅義不容辭，況且還可能有很多潛在客戶等在那裡，可說是個增廣人面、擴展事業的好機會！

聽起來很有趣吧！可是，在你還沒來得及想好該穿什麼衣服參加時，一個細小的聲音在腦後響起：「等一等……想想你將走進一個偌大的會場，面對成千上百的陌生人；他們大都彼此熟識，可是偏偏就沒有人認識你。你該去找誰說話？你又準備說些什麼？」於是，你開始磨蹭起來，然後小心翼翼地把這封邀請函歸到所謂「看著辦」的檔案裡。

其實，你不是唯一有這樣反應的人。同一幕戲每天不斷在全國各個辦公室或家裡上演。不管這個邀請是純粹社交、生意聚會，或兩種性質兼而有之，只要想想走入充滿陌生臉孔的房間，那種渾身不自在的感覺，總不免叫人卻步。尤其當你特別想讓人留下好印象時，這種不自在，更是有增無減。

數不盡的收穫

其實，如果能神色若定、舉止優雅地出入各種場合，收穫是數說不盡的：

● 你會更滿意自己。當你充滿熱情和信心參加各種商業和社交聚會時，你就會開始喜歡這種輕鬆自在、又可滿載而歸的商業競技場。

● 你可能会發現千載難逢的事業契機與一輩子的珍貴友誼，也能增加自己的人際關係。如果你不習慣接近別人，不能面帶微笑，大方地伸出手，說聲「你好！」，這些良機就可能白白地從指縫中溜走。

● 如果你讓別人也輕鬆自在，他們或許會因此想進一步認識你，或是找你合作事業！

本書希望建立你的信心和技巧，讓你無論身處何種場合，都能閃閃發亮——不論

是社交或工作上的聚會、會議，甚或正式的就職典禮，都能應付自如。本書專為協助你妥善處理這些場合，希望你能輕鬆地融入其中，圓滿達成任務，同時也讓在場的人賓主盡歡。

因此，本書的重點集中在：

- 認清令我們無法放鬆心情、全力投入的絆腳石，並設法減輕其影響。此外，我們也會為每一種絆腳石，提供有效的補救措施。
- 增強信心，發掘熱情與真誠，進而感染他人。
- 提供訣竅與方法，讓你勇於打破沈默，主動找人聊天，和「陌生人」建立融洽和諧的友誼。

免費廣告

哈佛大學社會學榮譽教授凱菲茲（Nathan Keyfitz），曾在《美國人口統計學》雜誌（*American Demographics*）中說：「人際文化（personal culture）會在未來的個人成就上，扮演舉足輕重的角色。」所以，九〇年代的你，必須能言簡意賅地告訴

別人「你是誰」以及「你所從事的工作」。成功的個人公關，不僅是首要的行銷策略，也是最好的免費廣告。

我們都多少有過一些公關經驗。無論是參加喜宴或是出席會議，都是個人公關。許多人告訴我，他們在這些時候，最難過的莫過於感到一屋子裡似乎唯有自己鬱鬱寡歡，其他人卻都如魚得水般快活。其實不然。大多數人都不喜歡有太多陌生人的場合。根據紐約時報一篇研究有關〈社交焦慮〉（*Social Anxiety*）的報導指出：「充滿陌生人的聚會」是頭號公關恐懼症。大多數人寧可在公眾面前演講（雖然這是第二號恐懼症），也不願參加有太多陌生人的場合。

在我開的訓練課程裡，有九〇%的學員承認，在陌生人太多的場合，他們會不自在。就算是在公認最活潑外向的市場行銷人員當中，這個比率也高達八〇%之多。只有少於〇·〇〇二五%的人，面對一屋子的陌生人時，仍能不減興致。根據維吉尼亞大學心理學家迪保羅（Bella DePaulo）博士一項刊登在紐約時報的研究結果顯示，四〇%的成年人有社交焦慮，而在充滿陌生人的場合，更有七五%的成年人都有類似的焦慮。

所以，如果你因為遇到下述這些場合——你的客戶邀請你參加慈善募款會、第一

次出席正式會議、同事找你加入扶輪社、另一半建議你獨自參加商展；甚或，接到第二十屆高中同學會通知——而感到不自在時，請放心，你不是唯一的例外。

輕鬆打入人羣

事實上，和你一樣的人多的是！甚至可以說，如果你不會感到有些焦慮的話，可能還不太正常呢！大多數人都希望能以輕鬆自在的心情面對陌生人，而且也願意儘可能地減輕焦慮，在賓客雲集的場合，表現出舉止優雅、應付裕如的大家風範。因此，學習各種場合的進退之道，不僅可以玩得盡興、對自己更滿意，也可以在工作上有所收穫，不再覺得出席只是平白浪費了寶貴的時間。

如果你必須參加以下這些場合：宴會、會議、商展、募款會、雞尾酒會、商業會議、專業晚宴、同學會、政治聚會、社交之夜等，這是本專為你而寫的書。雖然本書的重點擺在商業範圍，但這些基本原則在不同場合與年齡層都同樣適用。

當我說「樂在公關」時，指的是一種輕鬆自在且不失優雅地與人相處的能力——不管面對多少人，你都可以與他們寒暄、交談，讓彼此真誠而溫暖地交流，建立誠懇和諧的友誼；並且能適時開始、繼續、或結束一段生動有趣的談話。在這個過程裡，

你不必存有算計或控制別人的意圖。如果你並非真的關心別人，如果你的溫暖、開放和想親近他人的態度並非出自真誠，那麼沒有任何社交技巧可以幫得上忙。同樣的道理，對方感受到你的真心，一定會對你的真誠心存感激。因此，我的建議是：盡情地享受與人相處之樂吧！事業的轉機也許就會尾隨而至。無論如何，先去了再說！

試一下又何妨

無可否認的，打人人羣是種冒險。我們的自尊處在極危險的剃刀邊緣，隨時可能受傷。但從另一方面來說，我們卻也可能因此在個人及工作上，得到極大的回報。

本書希望讓讀者瞭解阻礙我們輕鬆熱情地投入社交場合的原因。希望讀者在讀完本書後，真正體會出公開之樂——不僅勇於踏入各種場合，更能在精神與實際工作上，都獲得極大的收穫。

練習才能造就完美。我鼓勵你儘可能地多參加各種活動，練習書中提到的技巧。有些技巧可能非常實用，有些則可能不適合你。但是，就像媽媽們常說的：「再試一下又何妨！」至少，你還沒聽過有人因為參加了一次雞尾酒會，從此一命嗚呼的吧！

預備囉！



Gary Trignani 攝

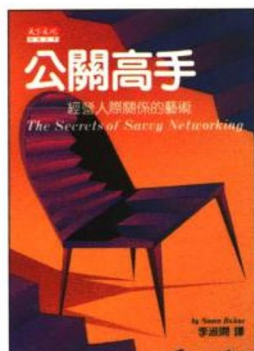
作者 羅安(Susan RoAne)

內容簡介

你害羞嗎？你常常猶豫要不要參加充滿了陌生人的聚會嗎？你和別人的談話中常有尷尬的沈默出現嗎？你會不會很羨慕別人能怡然自得地和陌生人打交道？你是不是也希望認識自己的人愈來愈多呢？

如果你對上述問題的答案都是肯定的，羅安（Susan RoAne）的書便是專為你寫的。要培養成功的公關技巧，就像賽跑選手要準備參加徑賽一樣。本書會逐步教導你如何丟掉公關前的心理包袱，並以快樂、積極的態度面對會場中的陌生人。做好心理建設之後，你可以開始進行一些熱身運動：帶些名片、找好適合的服裝、約好同伴、對著鏡子練習簡短有效的自我介紹等等。羅安在本書中特別列出了準備步驟，只要你按部就班的跟著進行，一定可以在各種不同的場合，大方進出、舉止得體、暢快社交，既不必在參加前苦惱擔心，也不必在會後垂胸抱憾！

羅安累積十多年專業演說家及社交研究的經驗，帶領讀者輕輕鬆鬆作公關；在點數收穫的同時，你會發現世界竟是如此寬廣！準備囉！快向你的「害羞」挑戰吧！



定價240元

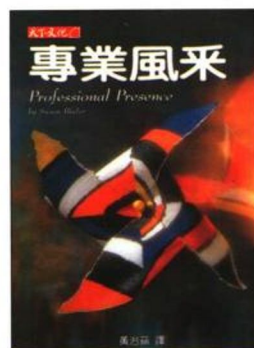
公關高手

——經營人際關係的藝術

The Secrets of Savvy Networking

羅安 著 李淑嫻 譯

即使你是才華洋溢、經驗豐富或技術過人，但真正能讓你超越別人並成功致勝的，卻是你的人脈。本書旨在告訴我們如何拓寬人脈的技巧；熟悉與人交往時，一些默契與禮節，以達到更有效的溝通，建立全方位的人際網路。(CB128)



定價220元

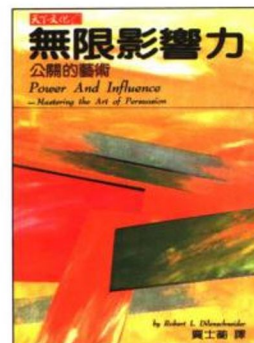
專業風采

Professional Presence

畢克絲樂 著 黃治蘋 譯

在講求專業的現代社會中，光擁有專業能力，仍不足穩居優勢。惟有掌握每個瞬間機會，充分展現合宜的專業風采，才能在競爭激烈的商場中，脫穎而出。

本書作者畢克絲樂女士主持全美知名「專業形象」公司多年，她以輔導數十家「財星」五百大企業的經驗，提供實際、有效的方法，增加讀者的專業風采。知名企業如IBM、凱悅飯店、花旗銀行、可口可樂公司、克萊斯勒等都曾受惠。(CB106)



定價250元

無限影響力——公關的藝術

Power And Influence

——Mastering the Art of Persuasion

狄倫施耐德 著 賈士衡 譯

在轉變快速的今天，單靠管理知識已不足以應付管理的工作了。決定成敗的訣竅，在於是否能夠發揮影響力。本書要討論的，就是如何在各種機構、市場、或媒體等各個層面中營造以及發揮影響力，化危機為轉機。無論對已經坐擁權力的主管或者冀望發揮影響力的人而言，「無限影響力」都是一本寶貴的指南。本書並已被翻譯為德文、西班牙文、義大利文及日文等版本。(CB093)

國立中央圖書館出版品預行編目資料

個人公關 / 蘿安 (Susan RoAne) 原著 ; 李淑

嫻譯 . --第二版 . --臺北市 : 天下文化出版 ;

[臺北縣三重市] : 黎銘總經銷, 1995 [民84]

面 ; 公分 . -- (財經企管 ; 127)

譯自 : How to Work a Room : A Guide to
Successfully Managing the Mingling

ISBN 957-621-282-0 (平裝)

1. 職業倫理-商業 2. 公共關係 3. 人際關係

177.3

84008253

訂購辦法：

- 請向全省各大書局選購。
- 利用郵政劃撥、現金袋、匯票或即期支票訂購，可享九折優惠。
劃撥帳號：1326703—6 戶名／支票抬頭：天下文化出版股份有限公司
地址：台北市松江路87號4樓
- 利用信用卡／簽帳卡訂購者，請與本公司讀者服務部聯絡。團體訂購，另有優惠。
讀者服務專線：(02) 506—4616分機3 傳真：(02) 507—6735
- 訂購總額在新台幣600元以下，請加付掛號郵資30元。
- 購滿40冊以上，台北市區有專人送書收款。

國外訂購價格 (含郵費)

航空／歐、美、日等地區 定價×1.8

香港、澳門 定價×1.6

水陸／歐、美、日等地區 定價×1.6

香港、澳門 定價×1.4

- 購買總金額在新台幣1000元 (含1000元) 以下者，請加付手續費新台幣200元。
- 請以美金支票付款，支票抬頭請開Commonwealth Publishing Co., Ltd.。
- NT.\$25.00=US.\$1.00。