

實戰智慧
叢書

153

李仁芳博士策劃

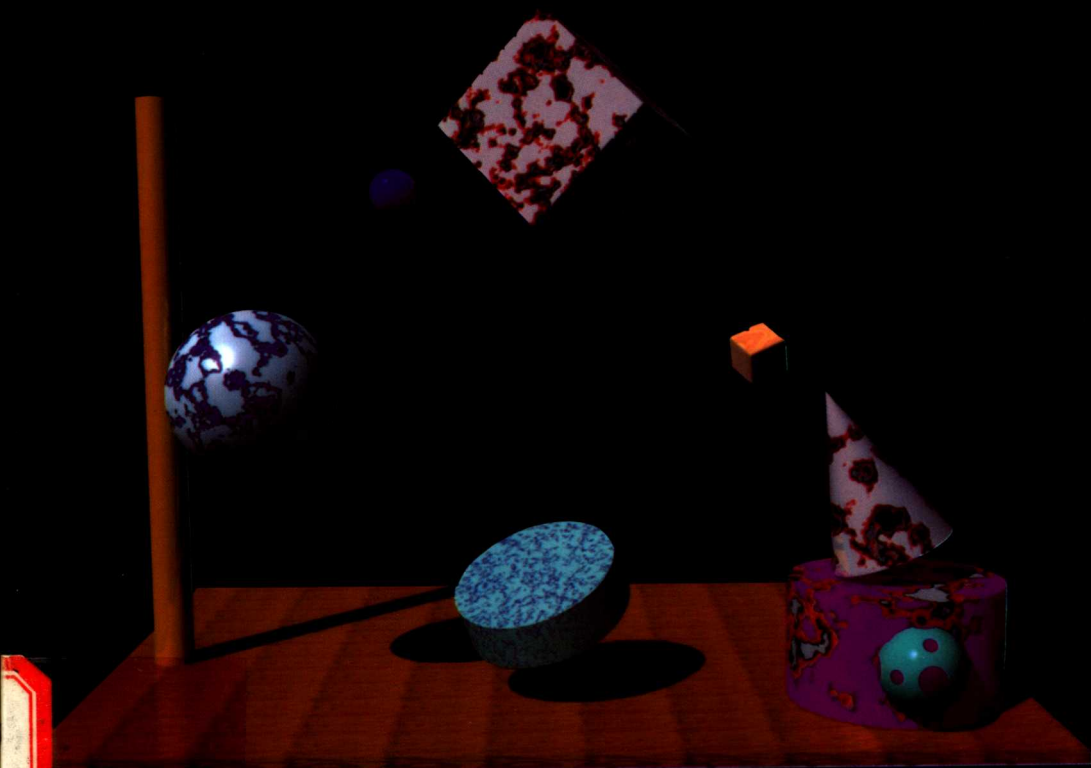
提供實戰經驗

啟發經營智慧

白崇亮／專文推介
丹尼・摩斯／編
宋偉航／譯

公關相場實錄

解 讀 14 個 範 例 的 執 行 策 略



Public Relations in Practice: A Casebook
Edited by Danny Moss

實戰智慧叢書(153)

公關現場實錄

宋偉航／譯

Public Relations in Practice: a casebook

Edited by Danny Moss

Public Relations in Practice: a casebook

Copyright © 1990 by Danny Moss

English edition published by Routledge in 1990

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

All rights reserved.

實戰智慧叢書⁽¹⁵⁾

公關現場實錄

——解讀 14 個範例的執行策略

原 書 / *Public Relations in Practice: a casebook*

編 者 / Danny Moss

譯 者 / 宋 偉 航

策 劃 / 李 仁 芳 博 士

主 編 / 胡 芳 芳

責任編輯 / 許 邦 珍

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

排 版 / 天翼電腦排版印刷股份有限公司

印 刷 / 優文印刷股份有限公司

□ 1994 (民 83) 年 5 月 1 日 初版一刷

行政院新聞局局版臺業字第 1295 號

售價 240 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 957-32-2332-5 (英文版 ISBN 0-415-04342-5)

《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。

《實戰智慧叢書》

策劃者的話

李仁法

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

白崇亮

〔作者簡介〕

白崇亮，國立政治大學企業管理研究所碩士、博士，中華民國管理科學學會之永久會員。曾任敏達公關顧問公司總經理、聯太股份有限公司總監及副總經理。現任奧美公共關係顧問股份有限公司董事長，在客戶策略規劃與行銷傳播上扮演舉足輕重的角色，是國內少數能由「整合傳播」觀點給予客戶諮詢的資深顧問。並兼任輔仁大學管理研究所及銘傳管理學院管理科學研究所的副教授，主授「行銷管理」及「組織溝通與企業文化」兩項課程。

2000/10/18

公共關係在國內被視為一項重要的專業，還是八〇年代才開始的事。與其他具專業地位的角色——如醫師、律師、建築師、會計師等來比較，公關人為社會所要解決的問題，其複雜性與困難度，絕不亞於上述任何一項專業。但是，公關人在往專業發展的路上，卻遠較其他專業缺少一種明確而系統化的進程。因此，公關人的成長，至今仰賴於經驗中的摸索與傳承，似乎仍大於知識的開展與學習。

然而，隨當前台灣社會多元化的空前發展，公眾意識的大幅高漲，以及整個大環境朝國際化開發的趨勢，今天公共關係在組織擔負「溝通管理」這項功能時，它所必須考量相關因素的複雜多變，和在運作技巧上所必須處理的高度不確定性，在在都考驗著公關人的知識、見識與膽識。如果說，一個真正成功的公關人，必須兼具企業家的精明、外交家的圓熟，和政治家的勇氣，恐怕也不為過。

這樣的公關人要如何養成呢？

其實，專業的意義就在於它是結合知識與經驗，以解決特定問題的一種訓練（discipline）。專業人員的培育，也就不可偏廢知識與經驗的任何一方。公關人如果純粹依賴經驗的摸索，固然可以假以時日而精通各種技巧，卻往往受限於「知其然，而不知其所以然」的地步，而在面臨經驗範疇以外的問題時，不易掌握全面思考的宏觀性。另一方面，徒有知識卻沒有真正觸碰公關問題的敏感與困難的人，由於缺少實務運作中累積出的領悟（insight），其所言也就不免限於紙上談兵，而總讓人有隔靴搔癢的遺憾。

為兼顧這兩種需要，許多專業在其人才培育的過程中，早已

發展出一套特殊的訓練方式，即所謂的「個案教學」。因此，年輕的醫生要遍讀各種病例，來培養自己臨床診斷的能力。想要成為優秀的律師，必得用心研讀大小判例，才能領悟各種法條運用的精義。即使培養企業管理的經營人才，個案研討，也普遍成為年輕經理人磨練決策藝術的最佳途徑。

因此，十分樂見在公關領域中，即將出現一本完整的個案式作品，丹尼·摩斯所輯這本《公關現場實錄》，一共涵蓋了14個發生在英國的公關個案。舉凡公關領域中的重要課題如：形象重塑、行銷傳播、識別系統、企業贊助、危機管理、公共議題、政府遊說，以及媒體運作等，皆列舉實例，詳加敘述。尤其在每一個案之後所提出的討論問題，正是讀者想要掌握經驗背後的知識菁華所必經的思考之路。

閱讀這樣一本書，除了給已經在行業中的人，提供一個「他山之石，可以攻錯」的客觀思考機會；對於正要入門的人，這本書也正好給予讀者了解公關專業，得以一窺全貌的管道。至於其他純粹以好奇心來探索公關世界的人，本書又可以當成短篇小說來解讀，也是另一種樂趣。

在這樣一本好書出版的同時，我也期待在中國人的領域中，將會有更多類似的作品能夠產生。公共關係，畢竟是一門必須考量國情文化與社會情境差異的學問。

是為序。

原書推介文

彼得・耿默／著

〈作者簡介〉

彼得・耿默 (Peter Gummer)，山德威克集團 (Shawdwick plc.) 董事長。山德威克係當今全球最大的獨立公關公司，在歐洲、北美、太平洋盆地有七十四處分支機構，客戶達五千家之多。

公共關係市場在過去十年間，迭有遽變。國際諮詢業務快速成長，內部管理事務升至董事層級，大批大學畢業生競相選擇公關作為事業生涯的起步。

現今，大企業皆把公共關係當作是經營策略之一環。客戶要求公關服務要有專業的水準，因此，公關界有責任培養具專業學養的人才，滿足這與日俱增的需求。此需求之大，前所未見。歐洲、北美、亞太等地的公關諮詢需求量，近年皆以20%的年增率在成長。唯一成長有限的，反倒是投入公關業的人才。

根據我們的經驗，區域性專家希望能打入國際公關網路的需求，與日俱增。電子媒體、有線及衛星電視益趨稠密、便利，大眾對資訊的需求便愈來愈難滿足，而企業的經營目標也隨之成為顯而易見的來源。國際媒體勢力擴張，使得世界上任何危機、重大新聞，皆逃不過媒體的大幅報導，廣為傳播。現今任何一家公司，就算規模小得不能再小，也不能忽略這些發展的潛藏影響。只要有新聞，便要善加處理。

隨著跨國組織成長，金融市場開放，政府間的距離拉近，國外投標和交易增多，工商世界也益形縮小。所以，當今進步的公司，皆須視溝通為命脈，務求能和其來往客戶有迅捷、有效的溝通。這種媒體、企業國際化的趨勢，進一步擴大了對公關的需求，也為公關從業人員創造了新挑戰。目前需要具國際觀的「思考人」，這類人必須能夠了解所擬策略對全球的牽連，也能通曉世界各地的區域及文化差異。

不論哪一行業，必要條件及「在職」經驗之間，向來都有難以兩全的拉鋸關係。我們現在得將這關係放在比較牢靠的基礎

上。有些地區已經開始走向正規取士的方向，而以考試甄選有意進入公關業的人才。不過，大家也都知道，公關顧問成功之道，在於能夠汲取廣泛的經驗，歷練多方的才能——這些有很多都不是單憑考試便測驗得出來的。因此，業界該走的方向，應該是以「在職」訓練及短期的教育課程，不斷補充人員新知，提升專業技能，以便與時俱進。

本人欣見《公關現場實錄》集合英國公關實例，成書出版；相信此書對資深公關人、在學學生，以及轉入公關的新人，都是寶貴的教材。老手可藉此書吸收同業經驗，新人則可跨出教科書的門檻，發現公共關係在實際運作中的廣闊天地。

國立中央圖書館出版品預行編目資料

公關現場實錄：解讀14個範例的執行策略／
Danny Moss編；宋偉航譯。 --初版。 --臺北市：
遠流，民83
面； 公分。 --(實戰智慧叢書；153)
譯自:Public Relations in Practice
ISBN 957-32-2332-5(平裝)

1.公共關係 2.業務管理

494.6

83005920

〔編者簡介〕

丹尼・摩斯 (Danny Moss)，在行銷、廣告、企業宣傳等公共關係領域有多年作戰經驗。現任英國史特靈大學公共關係碩士班主任。本書收錄十四則範例，皆由實戰經驗豐富的公關專業人員提供。讀者可深入了解公關的角色和功能。

〔譯者簡介〕

宋偉航，籍貫山東。曾任出版社編輯、編譯。現專事翻譯。



強力推薦

公關規劃系列

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