

人際錦囊3.

一個

公關人

的自白

羅勃·伍德著
黃慧敏譯



書泉出版社

人際錦囊 3

一個
公
關
人
的
自
白

一個
公關人
的自白

羅勃·伍德著
黃慧敏譯

書 名／一個公關人的自白

原作者／羅勃・伍德

編譯者／黃 慧 敏

責任編輯／李 寶 珠

校對人員／李寶珠・林小鈴

發行人／楊 榮 川

發行所／書泉出版社

台北市銅山街1號

局版臺業字第1848號

電話：(02) 3569060

傳真：(02) 3932365

劃撥：0130385-3

排版所／文工房電子排版有限公司

印刷所／茂榮印刷事業有限公司

台北市西園路二段140巷49號

電話：3089357・3061972

版 次／80年8月初版

定 價／180 元

如有缺頁倒裝請退回換新

ISBN 957-648-043-4

譯者序

公關這個行業在台灣方興未艾。對大多數人而言，「公共關係」這個名詞的意義還十分含混不清，而有心發展公關事業的人也還在努力地鞏固公關的地位，坊間亦尚未有系統地出版介紹公關事業、公關理論概念和實際運用公共關係技巧的書；能現身說法，以實際案例來闡明公關這一行所可能遇到的情況和教訓的書更是鳳毛麟角。本書為美國一位公關老將窮其畢生經歷所寫成的寶貴經驗之談，十分值得和大家分享。

在此也要感謝書泉出版社能給予本人這個機會將這本書介紹給大家，使得公關這一行能夠更具體地呈現在讀者眼前。

攜手共進，邁向21世紀！

身為出版人，我們常自問：讀者需要的是什麼？是理論的探求還是實務的交流？我們能提供給讀者的又是什麼？是學說的闡揚抑是經驗的傳遞？這些問題不時在腦中激盪。其實，實務植根於理論之基礎，而學說亦須承受經驗之挑戰，兩者互為表裏缺一不可。在此原則下我們為即將邁入二十一世紀的「工作中的人」策劃了這套前瞻性的叢書，目的即在於將嚴肅的理論學說轉化為確切可行的方法技術，將來自專家的實務經驗落實在每人每天的工作生活中。目前我們擬以下列七個方向有系統、有計劃的出發，企盼讀者能從中擷取所需，自我成長而更上層樓。

1. 經營智慧系列——將搜羅有關經營的名言、語錄、案例……提供給企業主做決策參考，俾助於經營理念的提昇。

2. 管理實戰系列——將管理上常遭遇到的頭痛問題，歸納整理並提出解決之道，對管理者有指點迷津的效用。

3. 財務顧問系列——健全的企業必先有健全的財務，本系列指導財務人員有效且技巧的運用專業知識，處理財務上、成本控制上的疑難雜症。

4. 生產線上系列——工廠的作業流程環環相扣，如何使每一步驟控制得宜，以提高產品品質，是每一位現場人員的職責。

5. 行銷高手系列——本系列的每一本書都能提供許多新點子，激發行銷人員的創意與靈感，想要締造業務的佳績，不可不讀。

6. 顧客至上系列——「顧客至上」不只是口號，如何分析消費的趨勢？如何吸引消費者購買？這裡有答案！

7. 人際錦囊系列——「英雄式的個人」已成過去，唯有結集每個個人的智慧，達成團體共識，才能發揮最大的力量。於是人際公關、談判溝通……就非常重要了。

8.

9.

擬定目標只是為了能夠全力以赴，但我們並不以此而自限，只要是時勢所趨、讀者所需，皆是我們努力的方向。二十世紀九〇年代的今天正是回顧過去前瞻未來的最好時機，有檢討才有進步、有計劃才能周全，讓書泉與您攜手共進，邁向二十一世紀！

書泉編輯部

• 公關究竟是什麼？它要怎麼運作，又如何能影響我們的生活呢？羅勃·伍德這一位在公關界待了近四十年的傳奇性人物，將引用一連串真實例子刻劃出公關業所崇敬的專業技巧，必須承受的壓力，及個中的樂趣和刺激的地方。

不論你是不是已經投入這行業，或想進入這行業，還是對這行業有一點好奇心，本書都能滿足你的需求及好奇心。

HW 80/13

黃慧敏 簡介

• 民國五十一年生，畢業於台大外文系
獲美國聖地牙哥州立大學大眾傳播學碩士學位

封面製作／李寶珠

目錄

一個公關人的自白——楔子	
第一章 好處與難處的客戶	
案例一 RCA的故事	015
案例二 霍華·休斯的故事	019
案例三 威勒·利比博士與碳14及宇宙射線的故事	025
案例四 莊臣公司及新洗髮精的故事	028
案例五 約翰·狄洛潤和一個關係錯綜複雜的故事	034
案例六 Hallmark卡片公司的故事	038
案例七 柏格·華納和一個河邊小鎮的故事	041
案例八 赫金絲和廣播節目的故事	045

0 7 8	0 7 5	0 6 9	0 6 3	0 5 9	0 5 5	0 4 9
-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

第二章 幫助身陷困境的客戶

案例九 傅爾米和墨索里尼的故事

案例十 一個離婚又再婚的故事

案例十一 大都會人壽保險公司及其總裁女兒的故事

案例十二 米蘭·洛斯，四張戲票以及一個結局不佳的故事

案例一 麥克米蘭出版社及報復心態的故事

案例二 一個有關會爆炸的玻璃瓶的故事

案例三 一個有關柯達在絕望時刻奮戰的故事

122	117	108	102	99	88	85
-----	-----	-----	-----	----	----	----

案例四 比克放射線公司以及一個憂

心忡忡社區的故事

案例五 A & P 公司，傑西・傑克森

以及「飯碗組織」

第三章 計劃及設定目標

案例一 芝加哥大學及能源委員會的
故事

案例二 美國銀行協會和稅法的故事

案例三 糖業公會和節食的故事

第四章 跟媒體打交道

案例一 史威特公司和一個不當的欺

騙行為的故事

案例二 宇宙射線及癌症的故事

案例二	德州商人與CIT財務公司的故事	157
案例三	霍華·休斯和一本不受歡迎的書的故事	160
案例四	火石輪胎公司和一個癆腳輪胎的故事	162
案例五	雪弗蘭Vega的故事	167
第七章	小心經營並護衛一個好點子	
案例一	烏爾渥斯公司和閃亮耀眼光象的故事	173
案例二	普爾門標準公司的故事	175
案例三	莊臣公司及異軍突起的電影	178
第八章	影響輿論和立法	

206	203	196	189	187	183
案例二 烏爾渥斯公司和朗達·芬蘭 明的故事	案例一 演員鮑伯·康明斯和香煙廣 告的故事	第九章 事先指示摘要的重要性 報導的故事	案例四 服務保險公司和一籬筐媒體 預算的故事	案例三 C I T 財務公司和高速公路 廠的故事	案例二 歐納西斯和新罕布什爾煉油 廠的故事
					案例一 C I T 財務公司和一場大戰 的故事

234	232	227	220	215	209
-----	-----	-----	-----	-----	-----

案例三 李察・波頓與Hallmark卡片

公司的故事

第十章 小心冒牌貨

案例一 C I T財務公司尋覓專業人

才的故事

案例二 勤業會計師事務所納稅季節

的故事

第十一章 公共關係的力量

案例一 與A T & T對決歷史性一戰

的故事

案例二 西華金筆和新產品的故事

案例三 烏爾渥斯公司和故障工作燈

的故事

2
3
7

案例四 霍華·休斯、珍·羅素和特

殊設計胸罩的故事

2
4
1

案例五 一個灰姑娘的故事

結語——公共關係的未來

一個公關人的自白——楔子

什麼是公關？而我又為什麼喜歡它？

我開始熱愛上公關這一行是在一九四五年的夏天。雖然那是很久以前的事了，但這個故事至今仍有其直接的影響力存在，至少，它說明了三個公關的重要特質。

首先，這個故事說出了從事這個行業所有的樂趣；其次，它描繪出一個人隨時可能會遭遇的風險，但我認為這種風險更增加這一行的樂趣；第三，它說明了只要是一個計劃完善的公關活動，即使是由新手來推動，也會收到很好的效果。

這個故事，也是我個人故事的起點。如果您想知道我為什麼會成為一個「公關人」，並且奉獻畢生給這個行業，您會在這個一九四五年的事件中得到答案。因此我選擇它做為本書的開端。

一九四五年六月，我還是一個年輕的公關軍官，駐紮在佛羅里達州坦霸市郊的麥克迪爾基地，負責第三轟炸指揮部的公關事宜。三年的時間裡，我負責督導十六個空軍基