

100天——商务公关口语脱口秀！

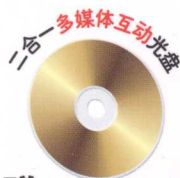
# 一天一场景 公关英语

English for Business  
**Public Relations**

主编◎宋方 张丹丹



山东科学技术出版社



赠MP3光盘+电子书

# 一天一场景 公关英语

English for Business  
**Public Relations**

主编◎宋方 张丹丹 副主编◎李云霞



山东科学技术出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

一天一场景·公关英语 / 宋方 张丹丹主编. — 济南 :  
山东科学技术出版社, 2009  
(星火英语系列图书)  
ISBN 978-7-5331-5216-1

I. 一… II. 宋… III. 商务—英语—自学参考资料  
IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 063336 号

一天一场景·公关英语  
宋方 张丹丹 主编

---

出版者: 山东科学技术出版社

地址: 济南市玉函路 16 号

邮编: 250002 电话: (0531)82098088

网址: www.lkj.com.cn

电子邮件: sdkj@sdpress.com.cn

发行者: 山东科学技术出版社

地址: 济南市玉函路 16 号

邮编: 250002 电话: (0531)82098071

印刷者: 莱州市电光印刷有限公司

地址: 莱州市开发区小原工业园

邮编: 261400 电话: (0535)2297295

---

开本: 880mm×1230mm 1/32

印张: 7

字数: 150 千字

版次: 2009 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

---

ISBN 978-7-5331-5216-1

定价: 22.80 元

# 前 言

这是一个经济全球化的时代,中国与世界各国在经贸领域的合作日益频繁。这对于经贸领域的从业者以及即将或有志于进入该领域的人(如经贸类专业的大学生)来说,掌握娴熟的商务英语沟通技巧、精准的商务知识是他们必须迎接的挑战之一,《一天一场景》系列由此应运而生。

《一天一场景》系列的设计主旨是让读者每天学习一个场景,在循序渐进中完成商务口语的惊喜蜕变。整个系列共包括五本精品书:《演示英语》、《会议英语》、《谈判英语》、《公关英语》、《会展英语》。每本书约由100个场景组成,整个系列主要特色有:

## 1. 三大特色栏目:

**商务实战对话** 中英文左右对照,地道表达,更实战、更丰富;

**商务热词抢先记** 精选商务主题词汇、短语,巩固提高、方便快捷;

**商务知识一分钟** 提取商务实战中必不可少的商务礼仪与知识技巧进行讲解。

2. 内容编排上由易到难,层层深入,一天学习一个场景,循序渐进,在积累中进步;

3. 附赠光盘内既有由美籍专家朗读的 mp3 录音,又有精美的 E-book。E-book 为星火独创的情景互动学习软件,让读者拥有一张光盘就能获得视、听两种享受。

本书《公关英语》主要是讲解商务公关活动中如何拓展公共关系,如:企业介绍、安排参观、创建关系等;如何对外进行信息发布,典型的主题有发新闻稿以及新闻发布会;如何进行必要的公关活动,如:研讨会、记者招待会、公开演讲等;以及如何如何进行企业宣传,如:公益广告、接受采访、赞助活动等;另外还有如何解决棘手问题、处理危机情况,如:处理负面消息、抗议媒体等等。

本书不仅是一本全面涵盖商务公关英语实战场景的口语书,同时也是一本商务公关知识学习的好教材。

除此之外,我们还特别设立了“咨询邮箱”与“网上论坛”,以期实现与读者的互动,方便读者之间的交流。

我们真切希望此书能够为读者公关英语水平的提高尽一点绵薄之力。由于编者能力有限,难免有不足之处,敬请批评指正!

编者

2009年4月30日



# 使用说明

每天10分钟，商务情景轻松学！

Smartoys 商务英语

## 正标题

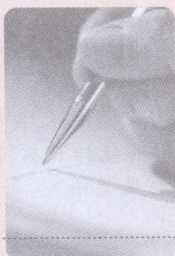
实用商务场景呈现

## 副标题

直击正文核心内容

## Step 1: 1分钟记 单词

在积累词汇过程中，回忆并巩固对话的学习



### 商务热词抢先记

press release

新闻(发布)稿

launch [lɔːntʃ]

n. 投放市场

interactive

[ˌɪntərˈæktɪv]

adj. (指至少两个人或物)一起活动或互相合作的

in-depth

adj. 深入的, 彻底的

follow-up

adj. 继续的

coverage [ˈkʌvərɪdʒ]

n. 新闻报道

respectively

[rɪˈspektɪvli]

adv. 各自地, 分别地

eligible [ˈelɪdʒəbl]

adj. 有条件被选中的

## 1. 电话沟通

Contacting by Phone

明确阐明主旨

**John:** I have received your **press release** on Smartoys' **launch** of the latest **interactive** toys. But I am more interested in the award-winning toys which were mentioned briefly in the release. I would like to have some **in-depth** information of the toys and the nature of the awards.

**Helen:** Oh, actually I was just about to give you a **follow-up** call to check if the information I gave you is of interest for **coverage**. Our Smart Buggy series for toddlers and Smart Farm specially designed for kids with ADHD have won Parents' Choice Award and Oppenheim Award **respectively** for their top-quality and child-oriented design. Both of the awards are recognized internationally.

**John:** Then, what criteria were used in the evaluating process?

**Helen:** The toys were evaluated based on the kid-testers' responses as well as factors such as educational and play value and safety. And above all, to be **eligible** for the awards, all products need to be tested by an independent lab for lead.

## Step2: 8分钟学对话

地道商务对话，实战情景真实体验

## 中文导语

即时融入对话场景

《家长》栏目的记者约翰在给海伦打电话。

约翰：我已经收到了有关你们公司发布最新款互动玩具上市的新闻稿。不过，我对你们提到的获奖玩具更感兴趣。在新闻稿里这方面的信息不是很多，所以我想更深入地了解这些玩具及其所获奖项。

海伦：哦，实际上我也刚想打电话问您是否有兴趣对我们所提供的信息进行新闻报道。我们的智能马车系列幼儿玩具和专为多动症儿童设计的智能农场，凭借其一流的质量和以孩子为本的设计，分别荣获最受父母欢迎奖和奥本海姆奖。这两个奖项都是国际公认的。

约翰：那么，评判的标准是什么？

海伦：评判的标准是根据接受测试的孩子的反应以及这些玩具的教育价值、娱乐性、安全性等因素制定的。最重要的是，所有参评产品在取得参评资格前都要通过独立的实验室进行的含铅检测。

### 第一印象 First Impression



### 商务知识一分钟

#### 打电话的技巧

- 电话铃响后，应及时接听，对于未接电话，应尽量在 24 小时内回复。
- 在交谈过程中可以略带微笑，这样声音听起来就会更为悦耳动听。
- 为了避免遗忘某些要点，可提前作记录。
- 如果想强调或试图让对方接受自己的观点，站起来说话会让语言更具说服力。
- 在和对方通话时，不应同时和其他人交谈，应专心地和对方进行沟通。

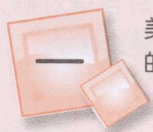
### 大场景标题

与目录对照，速查速学

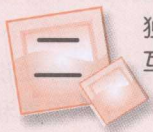
### Step3: 1分钟学知识

常用商务知识，一分钟积累和升华

# 二合一的情景互动光盘



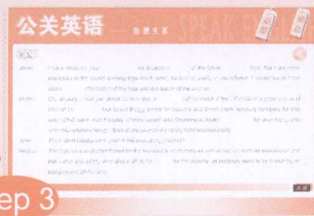
美籍专家朗读  
的MP3光盘



独具一格、视听  
互动的学习软件



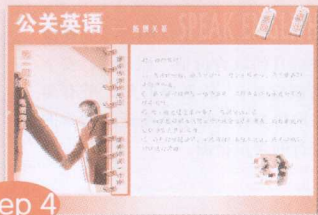
实战商务画面，让您及时融入商务情境，从精选场景中点击你需要学习的主题。



来到实战的对话情景，你可以自由选择是先熟悉中文还是先学习地道英文对话。



先来记一记商务热词吧！通过主题名称和词汇推测可能发生的对话情景。下方的导语是对话轮廓的另一线索哦！



最后来一点巩固、补充知识吧，配合商务情景图片，生动学习商务知识。

## Part I 拓展关系

### Expanding Relationship with Media

<b>第一印象</b> First Impression	1. 电话沟通	2
	2. 面谈	4
	3. 书面介绍	6
<b>把握机会</b> Seizing Opportunities	4. 简单交流	8
	5. 投其所好	10
	6. 相约再见	12
<b>企业介绍</b> Company Overview	7. 所属行业	14
	8. 业界地位	16
	9. 经营理念	18
	10. 企业价值观	20
<b>企业发展</b> Corporate Development	11. 近期目标	22
	12. 发展规划	24
	13. 企业愿景	26
<b>安排参观</b> Visiting Arrangement	14. 工作环境	28
	15. 员工素质	30
	16. 先进设备	32
	17. 优秀产品	34
<b>深刻印象</b> Deep Impression	18. 道别	36
	19. 下次再见	38
	20. 保持联系	40
<b>创建关系</b> Building Relations	21. 引出话题	42
	22. 拉近距离	44
	23. 切入正题	46
<b>维系关系</b> Maintaining Relations	24. 日常问候	48
	25. 节日祝福	50



# CONTENTS

## Part II 信息发布 Publishing News

### 信息渗透

Multi-media Coverage

- |          |    |
|----------|----|
| 26. 媒体报道 | 54 |
| 27. 网络宣传 | 56 |
| 28. 电视访谈 | 58 |

### 发新闻稿

Press Release

- |          |    |
|----------|----|
| 29. 成绩斐然 | 60 |
| 30. 获得奖项 | 62 |
| 31. 年度盈利 | 64 |
| 32. 战略合作 | 66 |

### 新闻发布会

Press Conference

- |             |    |
|-------------|----|
| 33. 更换新标识   | 68 |
| 34. 新产品研发成功 | 70 |
| 35. 年利税增高   | 72 |
| 36. 公司上市    | 74 |
| 37. 兼并与收购   | 76 |

## Part III 公关活动 Activities of Public Relations

### 公开演讲

Speech

- |           |    |
|-----------|----|
| 38. 准备演讲稿 | 80 |
| 39. 演讲开场白 | 82 |
| 40. 与听众互动 | 84 |
| 41. 结束语   | 86 |

### 研讨会

Seminar

- |                |    |
|----------------|----|
| 42. 邀请政府部门参加   | 88 |
| 43. 邀请学者参加     | 90 |
| 44. 邀请技术支持部门参加 | 92 |
| 45. 邀请媒体参加     | 94 |

### 记者招待会

Thanks-giving Party

- |              |     |
|--------------|-----|
| 46. 感谢媒体的支持  | 96  |
| 47. 招待酒会     | 98  |
| 48. 下一年度发展计划 | 100 |
| 49. 赠送礼品     | 102 |

<b>社区活动</b> Community Involvement	50. 申请场地	104
	51. 邀请社区居民	106
	52. 组织者发言	108
<b>年终宴会</b> New Year Party	53. 回顾总结	110
	54. 答谢	112
	55. 规划未来	114

## Part IV

### 企业传播

#### Corporate Communication

<b>专题报道</b> Special Coverage	56. 选择主题	118
	57. 联络媒体	120
	58. 节目录制	122
	59. 参与剪辑	124
<b>公益广告</b> Public Service Advertising	60. 节目播出	126
	61. 广告选题	128
	62. 广告设计	130
	63. 电视播出	132
<b>接受采访</b> Interview Appointment	64. 平面广告	134
	65. 安排受访人员	136
	66. 访谈流程接洽	138
<b>赞助活动</b> Corporate Responsibility	67. 准备访谈内容	140
	68. 环境保护	142
	69. 赈灾救灾	144
	70. 科技研发	146
	71. 教育建设	148
	72. 全民运动会	150

# CONTENTS

## Part V

解决问题

Solving Problems

❖ 拒绝采访 Refusing Interview Invitation	73. 表明态度	154
	74. 解释原因	156
	75. 约定下次采访	158
❖ 抗议媒体 Protesting against Biased Media Coverage	76. 指出媒体错误	160
	77. 制止媒体报道	162
	78. 要求媒体更正	164
	79. 要求媒体道歉	166
❖ 处理负面消息 Handling Rumors	80. 证明负面消息不属实	168
	81. 分析不属实消息出现原因	170
	82. 报道补救措施	172
	83. 削弱不良影响	174
❖ 处理投诉 Handling Complaints	84. 安抚投诉客户	176
	85. 回复调查结果	178
	86. 讨论处理方式	180
	87. 道歉	182
❖ 产品召回 Product Recall	88. 通过媒体召回	184
	89. 处理方式	186
	90. 补偿客户损失	188
	91. 产品改良方法	190
❖ 危机处理 Crisis Management	92. 公布调查结果	192
	93. 惩处相应责任人	194
	94. 改建管理模式	196
	95. 重塑品牌	198

## 附录 Appendix

公关英语十大实用句型

202

# Part I

## 拓展关系

### Expanding Relationship with Media

★ 第一印象

First Impression

★ 把握机会

Seizing Opportunities

★ 企业介绍

Company Overview

★ 企业发展

Corporate Development

★ 安排参观

Visiting Arrangement

★ 深刻印象

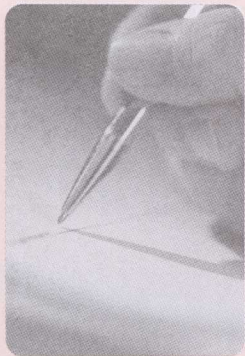
Deep Impression

★ 创建关系

Building Relations

★ 维系关系

Maintaining Relations



◆ 商务热词抢先记

press release

新闻(发布)稿

launch [lɔ:ntʃ]

n. 投放市场

interactive

[,ɪntər'æktɪv]

adj. (指至少两个人或物)一起活动或互相合作的

in-depth

adj. 深入的, 彻底的

follow-up

adj. 继续的

coverage ['kʌvərɪdʒ]

n. 新闻报道

respectively

[rɪ'spektɪvli]

adv. 各自地, 分别地

eligible ['elɪdʒəbl]

adj. 有条件被选中的

## 1. 电话沟通

Contacting by Phone

明确阐明主旨

**John:** I have received your **press release** on Smartoys' **launch** of the latest **interactive** toys. But I am more interested in the award-winning toys which were mentioned briefly in the release. I would like to have some **in-depth** information of the toys and the nature of the awards.

**Helen:** Oh, actually I was just about to give you a **follow-up** call to check if the information I gave you is of interest for **coverage**. Our Smart Buggy series for toddlers and Smart Farm specially designed for kids with ADHD have won Parents' Choice Award and Oppenheim Award **respectively** for their top-quality and child-oriented design. Both of the awards are recognized internationally.

**John:** Then, what criteria were used in the evaluating process?

**Helen:** The toys were evaluated based on the kid-testers' responses as well as factors such as educational and play value and safety. And above all, to be **eligible** for the awards, all products need to be tested by an independent lab for lead.

《家长》栏目的记者约翰在给海伦打电话。

约翰：我已经收到了有关你们公司发布最新款互动玩具上市的新闻稿。不过，我对你们提到的获奖玩具更感兴趣。在新闻稿里这方面的信息不是很多，所以我想更深入地了解这些玩具及其所获奖项。

海伦：哦，实际上我也刚想打电话问您是否有兴趣对我们所提供的信息进行新闻报道。我们的智能马车系列幼儿玩具和专为多动症儿童设计的智能农场，凭借其一流的质量和以孩子为本的设计，分别荣获最受父母欢迎奖和奥本海姆奖。这两个奖项都是国际公认的。

约翰：那么，评判的标准是什么？

海伦：评判的标准是根据接受测试的孩子的反应以及这些玩具的教育价值、娱乐性、安全性等因素制定的。最重要的是，所有参评产品在取得参评资格前都要通过独立的实验室进行的含铅检测。



### ★ 商务知识一分钟

#### 打电话的技巧

- ◎ 电话铃响后，应及时接听，对于未接电话，应尽量在24小时内回复。
- ◎ 在交谈过程中可以略带微笑，这样听起来就会更为悦耳动听。
- ◎ 为了避免遗忘某些要点，可提前作记录。
- ◎ 如果想强调或试图让对方接受自己的观点，站起来说话会让语言更具说服力。
- ◎ 在和对方通话时，不应同时和其他人交谈，应专心地和对方进行沟通。



商务热词抢先记

feature ['fi:tʃə(r)]

vt. 报道

recommendation

[ˌrekəmen'deɪʃn]

n. 推荐, 建议

retailer [ri:'teɪlə]

n. 零售商

category ['kætɪgəri]

n. 种类, 类别

highlight ['haɪlaɪt]

n. 最重要的部分

concern [kən'sɜ:n]

n. 关注

bench-mark

n. 衡量标准

accredited

[ə'kredɪtɪd]

adj. 授权的, 有资质的

## 2. 面谈

Face-to-Face Conversation

直奔主题

**Helen:** I learned that your *Parents Section* regularly **features** local products for children.

**John:** That's correct. We give **recommendations** to our readers who are looking for safe products that contribute to children's mental and physical development. The recommendations are based on the results of our online surveys as well as interviews with **retailers**. Each month we feature a particular **category** of products.

**Helen:** What's the **highlight** for next month's coverage?

**John:** Toys. And the safety of toys has become our readers' top **concern**. As you know, millions of toys have been recalled recently for high lead content in paint. Has Smartoys been affected by the recall?

**Helen:** No. Smartoys always gives priority to the safety of its products. We have our own lab and has adopted a **bench-mark** that is responsive to the latest safety regulations. Also, our products are tested by **accredited** third party labs before shipping.

同约翰电话交谈后，海伦获得了同约翰面谈的机会。

海伦：听说你们的家长专栏定期报道本地生产的儿童用品。

约翰：是的。我们会向那些希望购买到安全产品的读者推荐一些有益于儿童身心发展的产品，我们的建议主要基于网络调查及与零售商的访谈结果。每个月我们都会报道其中的某类产品。

海伦：下个月要报道的重头戏是什么？

约翰：玩具。玩具的安全性是读者最关心的事情。你知道，最近数百万的玩具因其使用的颜料铅超标而被召回，你们公司受此影响了吗？

海伦：没有。我们将产品的安全性放在第一位。我们有自己的实验室，其检测标准也是根据最新的安全条例制订的。另外，我们的产品在发货前都要经过有资质的第三方实验室的检验。

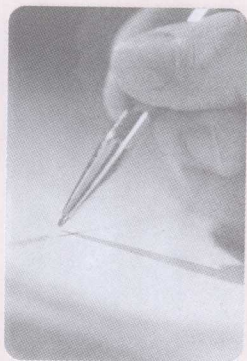


### 商务知识一分钟

#### 面谈的艺术

- ◎ 谈话得体最重要。良好人际关系的建立，很大程度上取决于谈话是否得当。
- ◎ 谈话要看对象。要根据谈话的场合、对方的身份，以适当的方式进行交谈。
- ◎ 谈话时，保持适当的距离能使对方产生好感。不要随意缩短彼此间的距离，应顺其自然。
- ◎ 注意谈话时的语气、语调。说话时不要发号施令、打官腔。可以适当地采用一些加强语言表现力的技巧。





● 商务热词抢先记

approach [ə'prəʊtʃ]

vt. 接近, 靠近

take advantage of

利用

update [ʌp'det]

vt. 更新

mission statement

宗旨, 使命

brainstorm

[ 'breɪnstɔ:m ]

vt. 集体讨论

come up with

想出, 提出

decade

[ 'dekeɪd, dɪ'keɪd ]

n. 十年, 十年间

### 3. 书面介绍

Introduction in Written Form

详略得当

**Helen**: So far, we've **approached** journalists via personal and telephone contacts. But as more and more journalists are obtaining information straight from companies' websites rather than waiting for press releases, we probably can **take advantage of** internet communicating with the media as well.

**Nancy**: I can't agree with you more. That's why I am considering **updating** our company's webpage and drafting a **mission statement** which incorporates our company's objectives.

**Helen**: Mission statement? Do you have anything particular in mind?

**Nancy**: Well, I invited ideas from board members and **brainstormed** the main points with our public relations staff when you were absent. Finally, we **came up with** one which goes like this, "In one **decade** of doing business, we have been keenly aware of our responsibilities as a corporate citizen. We know that our own business will be stronger if the communities, where our existing and future customers live and work, are stable and healthy."