

公關

英語會話

PUBLIC RELATIONS
IN ENGLISH

林美伶 編著 Edward C. Yulo 校閱



GF/37/08

PUBLIC RELATIONS IN ENGLISH

by *Mei-Ling Lin / Edward C. Yulo*



LEARNING PUBLISHING CO., LTD

A 8910/7

公关英语会话
(英·中6-2/A2633)

A 00280

編者的話

公共關係，就是與公眾保持溝通、促進良好關係的方法。個人與公眾的關係比較單純，稱為人際關係。現在所謂的公共關係，是指機關、企業、團體與大眾的關係。公共關係一做好，工作、交涉、業務自然能無往不利，皆大歡喜。「公關英語會話」即針對在任何企業、各種場合皆牽一髮而動全身的公關需要，精心編寫多種實況，教您掌握溝通技巧，以流利的英語，達到各種目的。

❧ 親善大使 * 面面俱到 ❧

全書分兩大部分。「如何做好公關 25 招」，告訴您在政府機構或工商界服務，要如何掌握對象、講求方式；以達成公關的目標，化敵為友，解決疑難。「實況會話」涵括五十五個生動逼真的活用會話，內容面面俱到，舉凡工業、交通、公用事業、醫院、慈善機構、銀行、教育界等無所不包。助您善用公關狀況、厚植英語實力，隨時隨地都能成為一名優秀的公關人才。

❧ 話題熱門 * 英語創新 ❧

當老闆問您：“*Could you do some overtime work this weekend?*”（你這個周末能加班嗎？）如果您有要事纏身，千萬不可直接說 No，而先要權衡事情的大小，反問一句：“*How important is it, sir?*”（先生，這很重要嗎？）再來從容取捨。此外，一些最新用法的字彙能力必須要具備，如 *state-of-the-art* 是最新最好（形容產品）的意思，但是在字典上却查不到。

至於前不久興起的消費者意識抬頭，在工商企業及日常生活中都是極為切身的問題，如果您對自家的電費有疑問，您該說：“*Oil prices have gone down, why aren't electric fees going down either?*”(石油價格已經下降，為什麼電費沒有跟著調低呢?)很多社會運動和政府政策隨時隨地都會侵入您和他人的談話之中。

✂ 令您受用不盡的豐富內容 ✂

本書有三大特色：1. **取材最新**——與您切身相關的新聞性主題，包括勞資衝突、環保運動、消費者意識抬頭、工商企業赴泰國投資等，敏感度高、實用性強。2. **註釋詳盡**——中文的背景說明，清楚詳盡，使您迅速進入狀況，活學活用。3. **方便查閱記憶**——科學整理，條理分明；外觀輕巧，攜帶方便，讓您事半功倍，輕鬆自在學好英文。「公關英語」讓您飽受矚目，處處受歡迎。

審慎的編校是我們一貫的原則，但仍恐有疏漏之處，尚祈各界先進不吝指正為荷！

編者 謹識

本書採用米色宏康護眼印書紙，版面清晰自然，
不傷眼睛。

CONTENTS

CHAPTER 1 如何做好公關25招 ————— 1

A. 工商企業促進公關 10 招 ————— 2

B. 政府機關增進公關 5 招 ————— 6

C. 實用公關 10 招 ————— 8

CHAPTER 2 產業 Industries ————— 13

1. 社區產業 /
Industry in the Community ————— 14

2. 勞資關係 /
Management-Labor Relations ————— 17

3. 促銷 / Promoting Sales ————— 19

4. 產業與一般大眾 /
Industry and the General Public ————— 22

5. 資方和股東 /
Management and Stockholders ————— 25

6. 準投資人
The Potential Investor ————— 28

CONTENTS

CHAPTER 3 小型企業 Small Business ——— 31

1. 員工 / The Employees ——— 32
2. 顧客 / The Customers ——— 35
3. 社區 / The Community ——— 38
4. 同事 / The Colleagues ——— 41
5. 供應商 / The Suppliers ——— 43

CHAPTER 4 公用事業 Utilities ——— 47

1. 消費者 / The Consumers ——— 48
2. 社區 / The Community ——— 51
3. 政府 / The Government ——— 54
4. 處理控訴 / Handling a Complaint ——— 57

CHAPTER 5 運輸 Transportation ——— 61

1. 航空公司 / The Airlines ——— 62
2. 鐵路公司 / The Railroads ——— 65
3. 巴士公司 / The Buses ——— 68

CHAPTER 6 銀行 Banks ——— 71

1. 員工 / The Employees ——— 72
2. 顧客 / The Customers ——— 75
3. 社區 / The Community ——— 78

CONTENTS

CHAPTER 7 福利機構 Welfare Agencies — 81

1. 捐贈人 / Donors — 82
2. 義工 / Volunteers — 85
3. 受惠者 / Recipients — 88

CHAPTER 8 醫院 Hospitals — 91

1. 醫院人事 / Hospital Personnel — 92
2. 醫生和病人 / Doctors and Patients — 95
3. 義工 / Volunteers — 98
4. 醫療人員與院方 /
Medical Staff and Management — 101

CHAPTER 9 政府 Government — 105

1. 政府對人民 /
The Government to the People — 106
2. 人民對政府 /
The People to the Government — 109
3. 招考人員 /
Recruitment of Personnel — 112
4. 大使的工作 / Embassy Work — 115
5. 觀光 / Tourism — 118

CONTENTS

CHAPTER 10 公立學校 Public Schools — 121

1. 教師 / Teachers — 122
2. 地方教育委員會 / School Board — 125
3. 顧問委員會 / Advisory Committees — 128
4. 孩童 / Children — 131
5. 全體職工 / Staff Employees — 134
6. 學校的鄰居 / School Neighbors — 137
7. 家長 / Parents — 140

CHAPTER 11 高等教育 Higher Education — 143

1. 經費需求 / Need for Funds — 144
2. 新鮮人 / Freshmen — 147
3. 學生 / Students — 150
4. 教職員 / Faculty and Staff — 153
5. 社區 / Community — 155
6. 家長 / Parents — 158
7. 校友 / Alumni — 161
8. 維護學術自由 /
Defending Academic Freedom — 164

CONTENTS

CHAPTER 12 軍力 Military Forces ——— 167

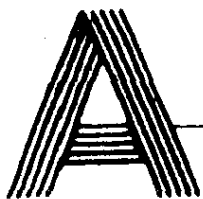
1. 後備軍人 / Reservists ——— 168
2. 社區關係 / Community Relations ——— 171
3. 新聞界 / The Press ——— 174
4. 平民雇員 / Civilian Employees ——— 177
5. 軍人團體 / Internal Public ——— 180
6. 政府團體 / Government Public ——— 183
7. 供應團體 / Supplier Public ——— 186



CHAPTER ONE

如何做好
公開25招





PUBLIC RELATIONS IN ENGLISH



工商企業促進公關10招

第 1 招 尊重董事會 (board) 和股東 (stockholder)

— *Here is the annual budget report.....*

民主政府權力來自人民，工商企業權力出自董事會 (board) 和股東 (stockholder)。如果經理部門和董事會處不好，就像行政部門和立法部門對立，前者提案可能受後者杯葛，讀者必然曾經目睹過這種現象。所以，經營者不要忘了向 board 提供相關資料。此時 “*Here is the annual budget report. Would you please review it?*” (這是年度預算報告，你要看一下嗎？) 這句話正好派上用場。

第 2 招 和政府機構保持良好的關係

— *Could you speed up the work?*

「不怕官，只怕管」，政府管理工商企業雖法有明文，但是，執行之寬嚴，手續之繁簡，以及處理之快慢，差別極大。工商企業要和政府機關維持良好的關係，才能維持順利的經營。否則最好把 “*Could you speed up the work? I'm in a hurry.*” (請你快一點好嗎？我很急。) 唸溜一點。

第③招 對員工投入友誼及關懷

—*You look a little tired,.....*

我國逐漸步入工業國家之林，工人人數日多，地位也益形重要。而今政府陸續頒布法令，規範勞資關係，但是最重要的是企業本身的作法。像“*You look a little upset, anything wrong?*”（你看起來有點沮喪，出了什麼事？）之類的話，適時脫口而出，可以使勞資關係超越法律範圍，促進情感交流，繼而主雇同心協力，開創新局。一旦公司有難，員工非但不會落井下石，還能共體時艱。

第④招 對供應商和經銷商不要疏忽禮貌

—*I'd like to make an appointment with Mr. A.*

有些人對供應商（supplier）和經銷商（contributor）禮貌不週；結果，市場缺貨時，supplier就哄抬價錢，故意拿蹺；contributor則把你的產品擺在沒有人注意得到的角落，銷售數字豈有不下降的道理？所以，想約對方見面，不要忘了說“*I'd like to make an appointment with Mr. A.*”（我想訂個時間去拜訪A先生。）更不要放對方鴿子。

第⑤招 不妨和供應商和經銷商聯合舉辦活動

—*Will you join me on the trip?*

不要斤斤計較於眼前小利，而要重視前瞻性的發展。共同舉辦抽獎、贈送、旅遊等活動，或出版聯誼性刊物，贈送小禮物都可以增進友誼。舉辦活動時，須誠心誠意地對你的supplier和contributor說“*Will you join me in the activity? I'm heartily waiting for you.*”（你願意參加我們的活動嗎？我衷心恭候你的光臨。）

第 ⑥ 招 量力協助社區公益事業

——*I'm glad to help the charity drive.*

社區提供人力、物力，忍受環境污染，使企業獲利。業者當思回報，熱心地方公益。請不要忘了提醒自己，“*It's my honor to help the charity drive, sponsor community activities, offer display windows for posters for the community undertakings etc.*”（幫助慈善義賣，贊助社區活動，提供櫥窗供社區貼海報等，是我的光榮）。

第 ⑦ 招 企業有活動，邀請地方人士共同參與

——*We'd like you to join us.*

各企業想拉近與地方之間的距離，須建立休戚與共的團體意識，才能得到 local resident（地方居民）衷心的支持，而不會動不動就到工廠前舉標語抗議，阻撓挖水溝、修路等。方法之一是藉著活動拉近雙方的距離。所以，一旦舉辦活動時，不要忘了提出邀請“*I'd like you to join us.*”（我想邀請你加入我們的活動。）

第 ⑧ 招 提供正字標記的服務

——*What can I do for you?*

想一舉贏得顧客好感，除了商品品質，還有服務態度。把握顧客上門的機會，用一句“*What can I do for you?*”（我能效勞嗎？），熱烈而主動地打聲招呼，無論成交與否，終會博得顧客好感。而為企業作免費的宣傳。很多顧客對於業者印象不佳，不是由於商品品質差，而是由於服務令其不滿。所以，請記住，公關最基本的態度之一，就是親切有禮，無往不利。

第 9 招 與學校合作

— *Scholarship offered by ABC Co.
welcomes qualified students.*

企業需要人才參與，而學校無疑是培養人才的好地方。各企業可就其所需的人才種類，在相關的學校中設置**獎學金**（scholarship），規定接受此項獎學金的學生畢業後，由企業優先錄用。企業可以對學生說

“Welcome to ABC Co.. You'll never regret the decision to join us.”（歡迎加入ABC公司。你永遠不會後悔作了這項抉擇。）

第 10 招 與同業（colleagues）保持接觸

— *I've something to share with you.*

同業間固然有competition（競爭），但是，也有休戚與共的時候。例如當政府擬降低進口車關稅時，國內各汽車業者同仇敵愾，紛紛派代表前往立法院陳情，可見一斑。所以，不要忘了這句話 *“Colleagues can share experience and information that both sides can benefit from.”*（同事可以分享經驗和消息，對雙方都有好處。）



PUBLIC RELATIONS IN ENGLISH



政府機關增進公關 5 招

政府機關和工商企業的公關方式有相同點，不再重覆。以下僅介紹政府機關該注意的公關事項。

第 11 招 團結內部員工

— *You did a good job.*

攘外必先安內，任何機關團體都必須強調員工關係，才能產生向心力，政府機關也不例外。但是，政府機關不像私人企業可以不受法令約束，職位、薪水三級跳。主管只能在**精神上**給員工加油打氣。例如：

“*You did a good job. I'm proud of you.*”（你做得很好。我以你為榮。），簡短的交流，效果不凡。

第 12 招 協調民意代表

— *May I have a talk with you?*

我國中央有立法院（Legislative Yuan），省和院轄市則有省市議會（Provincial Assembly 和 City Council），對相對的行政單位發生制衡作用。因此，與民代維持良好的關係十分必要。**事先**不要忘了說

“*May I have a talk with you?*”（我可以和你談一會兒嗎？），**事後**也不要忘了“*Thanks for your cooperation.*”（謝謝你的合作。）