

肖焕伟 著

公关社交 实用手册



中国文联出版社

公关社交实用手册

肖焕伟

中国文联出版公司

公关社交实用手册

肖 焕 伟 著

*

中国文联出版公司出版发行
(北京农展馆南里10号)

浙江大学印刷厂印刷
新华书店经销

*

787×960毫米 32开本 4印张 59千字
1989年8月第1版 1989年8月浙江第1次印刷
印数: 1—20000册

*

ISBN 7-5059-1064-7/I·775 定价: 1.40元

提 要

一位年轻公关主任撰写的小册子，或许不只公关小姐、公关先生们会感兴趣。生性腼腆或怯于同人打交道的朋友，也会欣赏其中的实用价值。

你想成为社交圈中谈笑风生、风度翩翩的成功者吗？

你想融洽而不失自尊地处理好同上司、同事、朋友的关系吗？

你想在公关事务中显示自己彬彬有礼而又精明强干的形象吗？

读读这本书，你就会知道，这中间不仅有很多心理学问，更包含许多很实际的秘诀与技巧。

目 录

前 言

为不准备阅读本书的朋友专设的一章…… 1

第一章 把握社交大门的钥匙…… 5

1、成功交往的心理基础…… 5

2、塑造社交入门的形象…… 11

3、怎样取得社交优势…… 21

第二章 社交高级阶段技巧…… 49

4、解除抱怨…… 49

5、让人记住你…… 57

6、显示智慧…… 64

第三章 公共关系实务…… 73

7、谈判的艺术…… 73

8、推销的艺术…… 80

9、公关广告与传播媒介…… 84

10、使人有归属感的秘诀…… 92

11、企业初期公关实务…… 95

12、使人舒服的宴请…… 96

13、使人愉快的售后服务…… 101

14、做个好邻居…… 103

15、文字沟通的艺术…… 105

附录 国际公共关系组织行为准则…… 111

前言 为不准备阅读

本书的朋友专设的一章

见到这本书的名字，你也许会说：“公共关系？不就是请客吃饭送礼拉关系嘛！还值得费眼神看这玩意儿？”也许你还会说：“作者真会赶时髦，怎么，正在深圳特区兴起的‘公关热’居然也会象流行服装一样盛行到咱们这儿来了？”

让我先叙述几件真实的故事，然后您再决定这本小册子值不值得一看。

1972年，美国爆出一个“水门事件”。传说，总统尼克松唆使手下人对自己的政敌，采用了耸人听闻的非法窃听手段。一时间，舆论哗然。这位曾勇敢地把友好之手伸向太平洋彼岸的总统先生，却没能勇敢地、友好地对待公众舆论。他过高估计了自己在公众心里的地位。在他成了众矢之的被议院弹劾被迫下台后，曾私下同他的助手们总结了那次下台的教训：导致辞职的主要原因“是公共关系政策上的失误！”

几乎就是在同一年的6月间，一天，日本某电力公司大楼里，闯入了一大群愤怒的渔民。

他们指着公司经理们大吼大叫，大骂大嚷。公司瘫痪了三天。

原来，这个公司的发电厂长期将有毒的废水排入近海，使附近的海洋生物遭了灾祸。不仅断了渔民们的财路，连生活都成了问题。

唯一的办法就是建设新电厂来改善局面。可是，每当他们选择新址时，都遭到当地居民不约而同的强烈反对。他们不仅捣毁电厂的设备，还殴打电厂的经理。

居民们的愤怒，使公司意识到了自己形象的可怕。怎样来改变自己在公众中的形象？他们成立了一个专门的部门——公共关系部，致力改善公司与公众的关系。

他们制订了一个持续几年的叫“消费者亲善运动”的庞大计划。在计划实施的每个阶段，提供各种知识性的宣传材料，让公众了解目前日本电力事业和与公众事业的关系及危机。他们邀请消费公众来公司参观、恳谈，组织大型的演讲，登门拜访居民中的非组织领袖。他们从公司四百万用电户中挑选了四十万户名单，让公司一万八千名职工每人走访二十家。他们印制走访指南，让员工带上各种宣传资料，穿上公司制服参与当地的慈善活动，清洗交通公共设施，去养老院慰问孤老。

没有多少时间，在当地居民的心目中，电

力公司似乎成了救世主。他们积极地为公司建厂提建议意见，理解了公司的良苦用心，谅解了公司的暂时缺点和不足。新电厂建成了。

让我再叙述一件凡人小事：

三年前，从电气工程师一跃而成某大公司副总经理的H君，就在三个月前去了一家工厂担任副总工程师，埋头于一个小小的科研小组的技术开发，而原先副总经理的职务却要领导四百多位工程师和八千多名职工。他既没有犯错误，也没有不忠职守，是什么原因使他调离了这一重要岗位？让我展示他过去的一个社交片断，您就理解了：

这是一个春天的周末，上海南京路国际饭店十八层楼孔雀厅，美国克莱尔公司总裁正设宴款待上海的贸易伙伴。主桌上，H君穿着呆板的西服，脖子上紧系着深色领带，正襟危坐。只有在莫利克总裁谦恭地举起酒杯时，他才被动地在脸上硬逼出一阵笑容，或者过份地欠躬着脊梁。他常常在片刻的沉默中，悄悄用餐巾抹去额上的虚汗。这种拘紧的状态，一直持续到坐上回家的小轿车，才使如释重负。他私下告诉我，这类应酬对他来说是一种巨大的负担，不仅耗费时间，而且磨损他的精神。

于是，在他任期三年满后，不仅他自己，别人也要求他转换一个职务。他患的这种社交

恐惧症，使他无法处理好简单的人际关系。你想，一个连在小范围的公众场合，请原谅我多次使用这个专门词语，都无法树立自己应有形象的人，能在大范围的公众面前树立起自己公司的正确形象吗？当然，他是个老实善良的工程师，他一辈子也只能是这样。就让他去干自己喜欢干的活儿吧！上帝不会怪罪他。

让我们言归正传——

第一章 把握社交大门的钥匙

1、成功交往的心理基础

《文汇报》社一位小有名气的女记者告诉我，几年前她还在复旦大学新闻系读书时，做梦也没想到能认识那么多著名人物：市长、省长、大企业家、名教授、影视明星和导演、作家。那时，她还是个梳着“一把抓”头发的小姑娘，同长者或是异性说话时，总是忐忑不安地红着脸，手足无措。主观上有与人交往的强烈欲望，但在客观现实中，则不敢大大方方地与人交谈、交友和来往。这种明显的自卑和羞怯引起的“社交恐惧症”，一直持续到大学毕业。

“是我的实习老师帮助了我”，她对我说。
“实习老师把我推荐给了报社，并辅导我进行了克服自卑和羞怯的心理训练。报社可不欢迎羞羞答答的小丫头。我鼓足勇气纵身跳入陌生的社交圈中，周身的细胞都被调动起来了。几年混过来，我相信我成了一个强女人，虽然还不如意大利的法拉奇。”

在江苏省外贸厅任翻译的张小姐，也是一位与几年前判若二人的人物。那时候她父亲对我说，只希望自己腼腆的女儿找一个坐在情报室里翻翻国外文献的差事，可如今，她在大庭广众之下谈笑自若，在外事聚会中翩之而来，飘然而去。她彻底否定了“自我”。

这两位属于中国传统封闭型女子的典型人物的变化，使不少原先对社交圈子望而兴叹的朋友茅塞顿开，也开始效仿她们悄悄地进入社交领域。那些尚未叩开社交大门的朋友，不妨把别人的敲门找来一试。

△尽快找出对方的弱点

自卑感强的人惟恐别人看不起自己，担心自己引不起对方重视。这种感觉的成因往往是幼时形成的。有的是由于生理上和智能上的缺陷。有的是家庭教育方式不当。在这种家庭中，幼儿的活动常常遭到家庭成员的否定和压制，使他们从幼时就积累了受挫感和自卑感。有的是同别人比较后发现了自己的弱点而自怨自艾。总之，他们常常不愿意坦率地与人交往，躲避富有竞争性的集体活动，总是过低地估计自己。我的一位朋友，六十年代中期毕业于著名的北京邮电学院，十年前，就到一家七百人的工厂当副厂长一直到现在。那天，我们一起参加同美国雷克公司的会晤。在一系列的

活动中，面对那位有资格列入《幸福》杂志五百家大企业之一的公司总裁，他显得过于谦恭。事后，我问及他当时的心理。他告诉我，除了极少参加这类会唔外，主要是觉得一家名声显赫的大公司总裁。在智力、地位上都在自己之上。他是这样低估自己的！

他怎么会在你之上？每项商业活动中，会唔的双方都有各自的利益，互利互惠，人格平等。他不远万里来同你会唔，难道是为了向你这个陌生国家中的陌生人表示友好？他身上也有他的弱点，这就是想从你这儿得到某种利益。我将这种找人弱点的诀窍告诉了他。从此，每次参加类似的高级会唔，他总是精神焕发，眼睛闪闪放光，连与人握手都不顾一弓他那高贵的脊梁。他告诉我，在这种场合常这样想：“这人确实不错，可人各有长处，在这方面我不如他，在其它方面他可能不如我。梅须逊雪三分白，雪却输梅一段香。”

△付于自己一种优越感

从军队复员到市政府招待处的一位朋友，从前是一个偏远山区农民的儿子，一直到念初中，才进过一回县城。如今他是招待处一家高级宾馆的餐饮部经理，交友甚广，完全否定了原来的“自我”。他悄悄传授给我一条初入社交圈子时的心理技巧，就是常常想想自己优于

对手的长处，付于自己一种自我陶醉的优越感。比如：对方有求于你，或对方地位虽高智力却低下，甚至对方的长相、身高、服饰、发型都可反衬出你的优越感。

一天中午，一位要人的公子带着女友来1号楼餐厅，向一个熟悉的服务员要两份只有副部长才能享用的客饭并要餐饮部经理出来同他交个朋友。这种狐假虎威似的专横使几位服务员更加唯唯喏喏。可是，当我这位朋友得到邀请后却产生了一种极大的优越感。他略带微笑地把这位公子连同那位小姐一起请到自己的办公室，开了两瓶饮料表示招待。然后向他们说明了饭店近期已取消客饭补贴的原因，最后象美国人那样一手握住对方，一手拍打着对方的臂膀，送走了这两位朋友。尽管那位公子出了门就暗暗骂乡巴佬，可他毕竟不失尊严也得体地同这两位不速之客打了交道。

△克服羞怯的妙法

羞怯是大多数人都会有一种情绪反映，它常常妨碍人际交往。初次进入社交领域的人往往不敢迎视对方的目光，交谈时面红耳赤，声调轻微，语无伦次，生怕自己在别人面前失态出丑。可是越是提醒自己不要脸红，偏偏越是脸红冒汗，手脚无措，辞不达意。别怕，你不敢迎视别人的目光吗？那你用一次虚光试

试，把整个脸对准别人的目光，将视线的焦点投准对方的耳朵。如果成功了，不消三次，你就可以轻松自如应付任何人的目光，不管它是严厉、狡黠、贪婪、企求或是别的什么。

如果你到上级机关去参加会议，最好早到五分钟。先四处走动走动熟悉一下环境，同先到的人打打招呼，最好同熟人坐在一起先聊聊。你要是觉得周围似乎都是些熟人了，那么你就可以全力以赴考虑你在会上的发言了。

当然，如果你去某个陌生机关请求帮助，那你更不必害羞。你可以先自言自语地在心里嘀咕你要办的事的内容，面带微笑地走到那位办事员身边。试试看，再害羞的人也能一字不差地叙述完自己的要求。

当然，害羞和自卑常常是由于自己过分自尊。当你与长者、异性在一起时，你可以这样考虑：假如他是我的长辈……假如他（她）是我的兄弟姐妹……首先从自己的感情上与他们亲近起来，你就不会感到拘谨难耐了。

日本一些公司的管理人员培训班，为了培养学员的自控能力和社交能力，专门安排学员站在热闹的大街上，大声唱歌或朗读报纸。几次过后，就使学员克服了腼腆。

△同名人交往的心理准备

不管是什么人，你越是低三下四阿谀奉

承，他心里越是看不起你。名人更是如此。当然会见名人，尊敬、崇拜是一回事，而平等坦率则是你自己人格的表现。你同别人交往的目的是什么？会不会给人造成麻烦？会不会使人不愉快？如果没有，那你就带着虔诚的心去吧！

杨帆曾是曹禺、凌子风的老师，以后又是隐蔽斗争中的神秘人物。当然这是几十年前的事情了。可如今他声名在外，雄姿犹存，慕名拜访的人络绎不绝。两年前，我为了收集写作素材打算登府造访。事先朋友们提醒我，他的家人极其反对那些点头哈腰的人登门，因为杨帆一生刚直不阿。

我先请熟人打电话约定了第二天时间和谈话内容。第二天我准时到达。我告诉他，有许多读者和朋友很关心老人的身体情况，想了解一些老人家庭生活情况。我们从下午二点一直聊到天黑，以后每次都这样，落落大方地进去，问好、饮茶、聊天，又高高兴兴地握手道别。我获得了友谊，虽然他们都是长辈。

显然，如果当初没有那样的心里准备，拘谨地不敢多问一句话或是过份地唠叨，这种交往很可能会中断。

你要同名人交往，那么请你记住，名人都希望会见每一个崇拜者，并同他们中间有才识

的人交往。相信自己的交往能力和才识。你若是要保持同名人的交往，那你就大大方方地去吧，就象去你一个普通朋友家一样。千万不要流露出过份的好奇心，不然，你会失去这样的机会的。

在结束这一节时，我想借用阿德勒的一句话来提醒诸位：“自卑能摧毁一个人，使人自甘堕落；也能使人发奋图强，力求振作。”

2、塑造社交入门的形象

不可能让所有的男人都具有格利高里·派克的风度。可是一个人出入公共场合时的步态、身段、言语、眼神、手势、表情、衣着款式、书信措辞和招呼人的态度，足以影响到你在别人心目中的印象。应该使人们的观感同你想在他们心目中树立的形象一致。这是一种精巧的手法。

△不要让人从服装判定你的职业

许多人埋怨服务业中常有一些人以顾客的服装外表来决定服务态度的好坏。的确，你的装束形成了关于你是怎样一种人的一个直接的、强烈的印象。但是徒有其表而缺乏礼仪的人，又会给人浅薄无知的印象。在公共关系协会参加聚会的一些老练的公关经理告诉我，他们主张男性最好是着深色套装和白衬衫，系深

红色领带或领结，据说这是从一百位男女中测定出来的一种“最使人好感”的款式。无论是美国华尔街的“雅皮”们，还是好莱坞型的生意人，都以这种衣着著称，也有人称之为“企鹅款式”。它给人一种稳定庄重的正面形象，同时又能消除一些消极印象。一般人很难从这样的衣着判定你是什么样的人。这使你处于心理自由状态，不致于因服饰产生某种与人交往的心理障碍。所以，你最好买一套西装，衣料色泽不要太鲜明，可带些条纹或方格，用作日常穿。另外再备一套比较庄重的西装，以便过节或正式场合穿。至于女性的服装款式，说实在的，无论怎样努力也难以追随潮流。但有一点是同男人一样的：应当符合一个人的特点。要备几件贵重体面、经过认真挑选的服装，这远比买一些时髦的便宜货好得多。

△怎样来弥补你的先天不足

社交风度不仅同仪表服饰有关，同你的阅历知识关联更为密切。一些初入社交之门的朋友因为无法很快获得应有的知识和阅历，又无俊逸潇洒的风仪而产生苦恼，担心自己先天不足而影响社交风度。我想，活跃在交际场合的人大多不是满腹经纶、学富五车的人。你试试看，从这五方面培养你的社交风度，弥补先天不足：