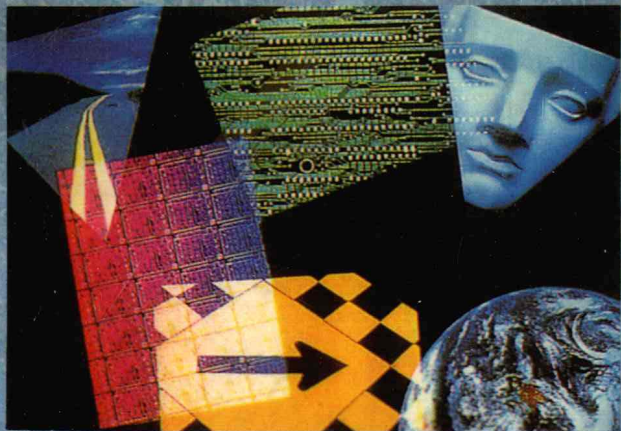


公关实务丛书

公关技巧

张云等 编著



GONGGUAN SHIWU CONGSHU

公 关 技 巧

张 云等 编著

中国大百科全书出版社
上海分社

公关实务丛书

公关技巧

张云等编著

中国大百科全书出版社上海分社出版发行

上海仙霞路335号 邮政编码200335

新华书店经销 上海海峰印刷厂印装

开本787×860 1/32 印张5 插页2 字数88,000

1996年1月第一版 1996年1月第一次印刷

印数：1-8,000

ISBN 7-5000-0476-1/F·42

定价：6.00元

内 容 提 要

公关技巧是公共关系中最务实的部分。公共关系是一门艺术，公关技巧则是创造这种艺术的诀窍。掌握公关技巧，对提高公关人员的素质和有效组织公关活动有着重要的作用，社会组织对公关技巧都十分重视。本书主要介绍公共关系活动中运用的各种基本技巧，阐述公关人员在公关活动中的说话技巧、沟通技巧、应变技巧和谈判技巧，并对社会组织在领导管理、形象塑造、赞助活动、招聘活动、对外宣传中的公关技巧作了专门阐释。全书内容具体实用，举例丰富，是公关人员不可缺少的参考书。

前 言

公共关系在实践中是一门艺术。艺术是无法学会的，能学会的只能是技巧。

把艺术分解开来，就成为技巧。但艺术不是技巧的堆积和拼接。技巧是创造艺术的工具，艺术则是技巧的创造性的运用。艺术需要智慧、需要经验、需要灵感，艺术所表现的结果不仅仅在于功用。

因而，希冀于掌握了公关技巧也就能掌握公关艺术，是不现实的。然而，不首先掌握公关技巧，也很难掌握公关的艺术。对公关人员来说，掌握公关技巧是一项基础工程。

—

公关技巧，顾名思义是公共关系活动中运用的技巧。公共关系着眼于消除摩擦、增进合作、广结人缘、拓展事业，其最基本的工作是做人的工作。做人的工作，说难很难，说不难也不难。说难，难在找不到与对方沟通的途径和内容；说不难，不难在人都有自己的盲点和弱点。

做人的工作，是人在做人的工作。因而难做的

是人，不难做的也是人，关键在于做人工作的那个“人”，有没有做人的工作的能力。人们都熟悉“触轳说赵太后”的故事：赵太后不愿让自己的爱子当人质，是触轳动之以情、晓之以理，使赵太后幡然醒悟。人们也都熟悉“望梅止渴”的典故：曹操在全军将士极度饥渴疲乏、行将坐以待毙之时，谎称前面有一片梅林，使全军将士鼓起了求生的勇气，一鼓作气冲出了险境。可见曹操和触轳都是具有这种做人的工作的能力的，这种能力就是在特定的时间、地点、问题等要素的综合中，把握住对象的理智、情感、需求的特点，找到做人的工作的最好的方法。怎么做的是技巧，做好了的是艺术。

二

做人的工作的领域很多，学科也很多。在这些领域和学科中，积累起了很多做人的工作的经验、理论、技巧。比方说，管理学、领导学、思想政治工作、行为科学等，都是既有理论、又有实践的做人工作的学科；社会学、心理学、哲学等，都是做人工作的基础理论方面的学科。这些都是公关技巧的实践和理论方面的来源。因为公关技巧并不是独立于做人的工作的各种领域之外的，因为凡是做人的工作的领域和学科，其内容和技巧是存在着很大的相通性的。

公共关系，用最简单的语言来概括，就是以一个人组织为中心的各种内外关系。因而很明显，公共关

系作为一门学科和一个专门领域，是新的；而作为“组织内部关系”和“组织与外部的关系”两大分类，其中很多具体内容是早已有之的。例如，现代公共关系是从艾维·李开始搞起来的，而他开始是怎么搞的呢？是从帮助煤矿主们协调好与新闻界的关系、与矿工们的关系搞起来的。劳资关系、企业与新闻界的关系，这恐怕不是公共关系一家研究的问题，而它们作为“以一个组织为中心的各种内外关系”的内容，无疑又是公共关系的内容，处理这种关系的技巧也就成为公共关系的技巧。

三

当然，并不是所有做人的工作的技巧都是公关技巧。那些出于个人目的的、纯属于个人关系范畴的做人工作的技巧不属于公关技巧的范畴。例如，应聘者当然是要做招聘者的工作的，找对象也要做对象的工作，如此等等都不是公关所属的范畴，因为个人只能成为人际关系的主体，而不能成为公共关系的主体。

个人处理关系的技巧，同个人代表组织处理内外关系的技巧是不一样的。个人处理关系只须对自己负责，而个人代表组织处理关系要对组织负责。性质不一样，结果也不一样。从形式上看，技巧有共同性，但从性质和结果来看，技巧有主体性。公关技巧不同于处理个人关系的技巧，处理个人关系的技巧

也不同于公共关系技巧。以招聘和应聘为例，很能够说明这两者的关系：应聘是个人行为，而招聘是组织行为；招聘技巧是公关技巧，而应聘技巧却不是公关技巧。

四

技巧其实也是很难概括周全的。谁能说木工的技巧就是锯、刨、凿呢？单一个木器的设计就包含着很多的技巧。不过，锯、刨、凿确实又是木工技巧中最基本的技巧，要拜师学木工，总是先从学锯开始。所谓“学到老，学不了”，用在技巧种类无周延的解释上是合适的；但中国还有一句古话叫“从头学起”，用来说明技巧有难易、大小、生熟之分同样也是合适的。

这本谈公关技巧的小书肯定是挂一漏万的。但愿“挂”在这本书中的公关技巧是最基本的技巧，但愿读者能从这些技巧中触类旁通、掌握更多的技巧。回到开头说的第一句话——公共关系在实践中是一门艺术，最后再来说这句话，希望读者莫要对这本小书抱过大的希望或作过多的苛求。

张云

目 录

前言	1
第一章 公关人员的说话技巧	1
1. 该说才说,善于把口	1
2. 先问后答,以答代说	4
3. 多用补充,少用否定	7
4. 多作同感,少作辩解	9
第二章 公关人员的沟通技巧	17
1. 沟通的基本手段	17
2. 与各类公众沟通的技巧	22
第三章 公关人员的应变技巧	43
1. 应付突发事件的策略	35
2. 处理突发事件的对策	43
第四章 公关人员的谈判技巧	49
1. 谈判应遵循的原则	49
2. 谈判中常见的花招	52

3. 谈判过程中的应对之招·····	59
第五章 领导管理中的公关技巧·····	65
1. 形成以和为贵的氛围·····	65
2. 赏功奖优不偏私·····	69
3. 批评要顾及对方的面子·····	71
4. 用激励来协调组织内部关系·····	74
5. 精于授权,用人有道·····	77
第六章 形象塑造中的公关技巧·····	81
1. 组织形象的涵义及其作用·····	81
2. 组织形象塑造的基本原则·····	85
3. 组织形象塑造中的公关技巧·····	87
第七章 赞助活动中的公关技巧·····	101
1. 赞助及其作用·····	101
2. 赞助类别·····	104
3. 赞助程序·····	109
4. 赞助技巧与实例·····	111
第八章 招聘活动中的公关技巧·····	118
1. 招聘和应聘是一对新矛盾·····	118
2. 广告招聘中的公关技巧·····	122
3. 面试招聘中的公关技巧·····	128

第九章 组织对外宣传中的公关技巧	135
1. 公关宣传的涵义及原则.....	135
2. 公关宣传的技巧.....	139
后记	148

第一章 公关人员的 说话技巧

任何公关活动都是公关人员体现其能力、履行其职责的活动,因而作为一个公关人员,必须掌握应知应会的基本技巧。公关人员的说话技巧,无疑是最基本的技巧之一。

公关人员的说话技巧,指的是公关人员在履行公务时的说话技巧,不包括公关人员在职业之外、以其他社会角色出现在各种场合时的说话问题。这也就是说,公关人员只有在其职业范围内的说话问题才是本章所要探讨的问题,公关人员的说话技巧要符合其职业要求。

公关人员的说话技巧主要包括掌握说话的时机,也即什么情况下说、什么情况下不说的技巧,以及要说的时候怎么说这样两个方面的内容。下面,分四个部分来讲述这两方面的内容。

1. 该说才说,善于把口

说话人人会说,但人人都会有说错话的时候。什么时候该说,什么时候不该说,也即把握说话的时

机，这是一个公关人员应当懂得和掌握的最基本的技巧。公关人员说对说错、说好说坏事关重大。俗话说“祸从口出”，有时候多言一句就会带来无尽的烦恼。人们往往认为伶牙利齿才是合格的“公关嘴”、公关人员个个都是口若悬河，其实只有懂得把握说话时机的公关人员才能赢得公众的信任，“善于把口”是练就合格的“公关嘴”的首要条件。

“善于把口”的道理是很普通的，关键是要懂得在什么情况下“把口”、什么情况下不说。事情往往是这样，越是慎言不说的人说话越能引人注目，越是不说对方越想听你说，这是一种反衬、对比的关系。

一般而言，在如下一些情况下，公关人员应当注意“把口”、“闭口”。

(1) 在没有搞清说话目的前不说

说话总有一定的目的。如果自己都没搞清是什么目的，那么这样的话最好别说。无意中得罪人，无意中泄露机密，无意中挑起了矛盾，都是“无意”造成的。这种“无意”，往往都没有明确的说话目的，也即本来是随口说说的。生活中少不了“随口说说”，尤其是在家人和知己面前，无须处处防备。但公关人员的说话有其职业要求，在公务活动中不允许说话随便。

(2) 在没有充分自信前不说

说话同一个人的心态有着密切关系，心中存有胆怯，说话必然辞不达意、罗嗦、不连贯甚至声音颤

料。在公关活动中，公关人员的说话可分为主动、被动、对等三种情况。在没有充分自信前不主动说，是防止陷入被动地位的关键。这是不说的一种情况，是一种主动的不说。另一种是被动的，既说又不说。在被动、对等两种情况下，不开口意味着失礼、不友好甚至敌对，不能不说，但又不能说，这时候采用“说”的方法而又回避直接的、实质性的内容，就属于“既说又不说”。

（3）在环境、时间不合适时不说

说话需要一定的说话环境，需要合适的时间。环境和时间不合适的时候宁可不说，这不仅是尊重对方的表现，也是为了使自已该说的时候效果更好。环境或时间不合适而又非说不可时，需有充分自信，说话的内容能引起对方兴趣、增加对方好感。除非不得已，最好还是另找时间、地点。出于自身考虑的“非说不可”，不管环境、时间是否合适，这是公关人员说话的大忌，其效果往往是说比不说更糟。

公关人员的“三不说”，总的精神是慎言。三国时候曹操杀杨修，为的是他多言、卖弄，时时处处要显示他比别人聪明；1991年3月加拿大住房部长艾伦·雷德韦在渥太华机场戏言自己行李中有一支枪，结果被迫辞职。从来没有一位组织的领导会喜欢口无遮拦的人在自己身边工作，更不用说公关人员不但是领导的重要助手，而且还担负着大量的对外工作。从这个意义上说，宁可被人觉得不会说话，也不

要乱说话,这倒是公关人员的说话“技巧”。

懂得什么时候不说,还要懂得什么时候该说。一般来说,公关人员除了不该说的都可说,而说话中“该说”的,则是其真实而具体的、实用性的内容。毕竟“该说”的主要不是出于礼貌和热情,不是为了供人欣赏,完全是求实用,是与具体事物相联系,为解决组织内外的现实问题服务。所以,“该说才说”的含义是指有一定目的的、有准备有自信的、环境和条件都合适的时候才说。

区分该说和不该说,努力做到“该说才说”、“不该说的不说”,对于有些人容易做到,有些人不容易做到。不过有了这种区分的意识,不容易做到的人也是可以慢慢做到的。

2. 先问后答,以答代说

公关人员在主动说明一种情况、表明一种态度的时候,可以采用让对方感到是对方主导着他自己的方式。这其中的技巧之一就是先问后答、以答代说。

先问后答,就是先从关心对方的角度提出问题,然后把这一问题作为双方关心的问题来说明自己了解的情况、自己对这一问题的看法。历史上著名的“触誓说赵太后”的故事就是这种说话技巧的一个范例:触誓先感叹双方年龄都大了,提出如何关心爱

护子女的问题，引起了赵太后的同感；而后又以赵太后对一对子女的不同态度为后继话题，委婉地道明自己对爱护子女问题的看法，使赵太后幡然醒悟自己不让儿子经历些锻炼和磨难并不是对儿子的真正的爱护。触耆此去的目的是为了劝说赵太后，但如何关心爱护子女的问题是触耆事先预谋的、能使双方共同探讨的，在探讨中又把赵太后陈述的对一对子女的不同态度作为“赵太后提出的问题”来回答（其实并不是赵太后故意提出的问题，而是触耆把它看作对方提出的问题）。这样，触耆似乎始终处在应答者的位置上，对方是被劝服者而又似乎一直是主动者，劝服也就容易奏效。

先问后答有多种方式。

（1）自问自答

自问自答，就是自己提出一个问题，而后紧接着自己作回答。这种方式最简单而又最常见的例子是售货员向顾客推荐商品：“想买点什么？看这是最时新的××。”一般而言，顾客进了店就有潜在的购买动机。这种招呼能吸引顾客的注意力，而只要顾客一注意，售货员就可以持续地进行推销宣传。所以，自问自答的意义在于一方面显示尊重和热情，一方面吸引对方的注意力。比之于更直接了当的“过来，过来，买这个吧，这是最时新的”当然更能够招徕顾客。

自问自答具有广泛的应用性，演讲、谈判等都常以此为开头。一般来说，多用一个问句作开头，把说

法变一下,总是更委婉一些、更能让人接受一些。但如果问题太直露、生硬、不具有吸引力,这种“自问”、“自答”也就显得矫揉造作,让人觉得多余。

(2) 问人答问

提出的问题是问人的,随后在对方的答问中寻找答问的契机,并以此作为双方关心的问题(后继话题)来说明自己对这一问题的看法,以达到自己劝说、宣传、讲演的目的,这是问人答问。触警说赵太后所用的就是这种方式。问人答问同自问自答相比,后者是单向传播,而前者是双向交流;问人答问具有更多的尊重、征询的成份。因此,这种方式更容易被对方接受。

(3) 问答相间

问中有答、答中有问,互有问答,然而始终贯穿着劝说者的意图和努力,这是问答相间的方式。问中有答最常见的是反问——“你不是……吗?”“我们都……吧?”这种问式显得对对方很了解,如果用的是善意的口气,容易拉近双方的距离。答中有问常用的是不肯定的语气,既是回答又有商讨的口吻,引导对方继续讨论。问答相间的关键是防止跑题,要使谈话或讨论沿着劝说者的预设发展。

先问后答、以答代说的实质仍然是避免正面交锋。这说明,公关人员服从其职业需要,说话时的姿态始终是低调的,即使是在主动劝说、宣传、讲演时也是如此。避其锋芒,以柔克刚,明明是主动的劝说