

21世纪高职高专规划教材·市场营销系列

SHICHANGYINGXIAOXILIE

公共关系实训

主编◎谢红霞



中国人民大学出版社

21 世纪高职高专规划教材·市场营销系列

公共关系实训

主编 谢红霞

中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

公共关系实训/谢红霞主编

北京: 中国人民大学出版社, 2010

21 世纪高职高专规划教材·市场营销系列

ISBN 978-7-300-11296-1

I. 公…

II. 谢…

III. 公共关系学-高等学校: 技术学校-教材

IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 179800 号

21 世纪高职高专规划教材·市场营销系列

公共关系实训

主编 谢红霞

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511398 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京七色印务有限公司

规 格 170 mm×228 mm 16 开本

版 次 2010 年 2 月第 1 版

印 张 16.75

印 次 2010 年 2 月第 1 次印刷

字 数 304 000

定 价 26.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

高职高专教育具有鲜明的职业教育特征，其教育目标是培养高等技术应用型人才。在实际教学中，高职高专院校都把实训教学放在十分突出的地位。要完成培养高等技术性专门人才这一根本任务，迫切需要解决实训教材问题。它有利于切实提高学生实际动手能力，使学生将所学专业知识系统地融于实训全过程，真正达到“实践、学习、提升”和“学以致用”的目的，同时通过实训教学与社会、行业、企业、产品、项目和职业环境的融合对接，使学生在实训过程中不仅学会做事，还要学会做人，实现毕业与上岗“零过渡”的人才培养目标。它也有利于调动学生课程学习的积极性和主动性，激发学生的创新意识。

本教材依据高职高专教育的培养宗旨，围绕公共关系职业岗位群的要求与特点，坚持以提高学生整体素质为基础，以培养学生公共关系综合能力特别是实践能力和创新能力为主线，来确立内容体系，使教学活动实务化、案例化、实战化。本教材主要有以下特点：

1. **体例新。**本教材从公关职业岗位出发，结合不同岗位的能力要求设置学习情境，每个学习情境安排若干个实训任务，每个实训任务又选择具体的职业场景来进行，实训结束后又安排了操作练习以巩固实训效果。

2. **实战性强。**在真实的社会和职业环境中根据自己的兴趣爱好、专长完成具体的工作任务，是学生进一步学习、锻炼解决实际问题能力的最重要的关键环节和过程。通过设置公关情境，按照角色扮演的形式进行模拟训练和实战性操作，使学生能够真实地体验和感受职业氛围，提升公关能力。

3. **团队化训练。**团队合作精神是目前大部分企业非常看重的，也是最为重要的关键能力。一个实训项目，必须组建团队，在分工与协作的基础上才能完成，在合作过程中可以锻炼学生的人际沟通能力、团队合作能力、敬业精神、创新意识和心理承受能力等方面的关键能力，因此团队化训练成

为全面提升学生综合素质能力的根本途径。

4. 职业岗位明确。每个学习情境的设置都是根据具体的工作岗位来进行的,强化了学生的岗位意识,明确了各岗位的工作内容及工作任务,为毕业与工作岗位对接奠定了良好的基础。

5. 教学观念创新。公关实训强调要树立“从实践中来,到实践中去”的观念,“求真务实”的观念,“方法比知识重要”的观念,“能解决实际问题就是能力”的观念。学生是学习的主体,教师在整个教学活动中只起指导作用。

6. 考核形式灵活多样。学生成绩的考核评价要突出实训的过程和效果。考核的项目主要由团队合作表现、实操考试和实训报告三部分构成。其中团队合作表现占20%,实操考试占40%,实训报告占40%。

本教材是一种新的探索,既可以独立作为实训教材使用,也可以和其他公共关系理论与实务教材配套使用,适合高职高专院校市场营销专业及相关专业选用。由于公共关系职业岗位针对性和实际可操作性强,本书亦可作为岗前培训的实训教材。

在本书编写过程中我们参阅了大量相关文献,其编写出版也得到了中国人民大学出版社有关领导和山西财政税务专科学校的领导、专家及老师的大力支持,在此一并致谢。

由于本人水平有限,教材中一定仍有疏漏和不足之处,恳请同行专家和广大读者提出宝贵意见,以便在以后的修订中不断完善。

编者

1 学习情境一

公关接待

- 实训任务 1 日常礼节礼貌 2
- 实训任务 2 公关接待礼仪 16
- 实训任务 3 欢迎词、欢送词、答谢词的写作 25
- 实训任务 4 介绍信和邀请信的写作 30
- 实训任务 5 通知、海报、简报写作 37

2 学习情境二

沟通协调

- 实训任务 1 演讲及演讲稿的写作 46
- 实训任务 2 公关谈判的组织与安排 52
- 实训任务 3 公众投诉的处理 61
- 实训任务 4 公众关系的沟通与协调 68

3 学习情境三

信息传播

- 实训任务 1 新闻稿的写作 78
- 实训任务 2 新闻发布计划的制定 86
- 实训任务 3 新闻发布会的组织 92
- 实训任务 4 编制内部宣传资料和对外宣传册 103

4 学习情境四

公关调查

- 实训任务 1 调查活动的组织与实施 112
- 实训任务 2 访谈调查方式的设计与实施 119
- 实训任务 3 调查问卷的设计 127
- 实训任务 4 调查报告的编写 132

5

学习情境五 公关策划

实训任务 1 大型公关活动的策划与实施 137

实训任务 2 策划会的组织 151

实训任务 3 策划书的撰写 157

6

学习情境六 公关专题活动的组织

实训任务 1 展览会的组织 165

实训任务 2 各类会议的组织 174

实训任务 3 赞助活动的策划与实施 179

实训任务 4 庆典活动的组织与实施 184

7

学习情境七 危机公关

实训任务 1 危机管理计划的制定 192

实训任务 2 危机对策与技巧 200

实训任务 3 危机处理中的新闻发布 208

实训任务 4 危机管理方案的制定与演习 216

8

学习情境八 公关评估

实训任务 1 公关评估方案的制定 225

实训任务 2 公关评估报告的撰写 237

实训任务 3 公关效果的评估 247

主要参考文献 259

1

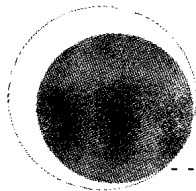
学习情境一

公关接待

公 共 关 系 实 训

职业岗位：公关部接待员
能力要求：

- 1. 能掌握日常的礼节、礼貌
- 2. 按礼仪规范进行接待活动
- 3. 能制定接待计划
- 4. 能撰写各类社交公关文书



实训任务1

日常礼节礼貌



职业场景

小张是某公司的公关员，单位领导派他去参加一个行业研讨会，在研讨会上小张应该怎样做才能给大家留下一个好印象，结交更多的朋友呢？



实训目的

通过实训，纠正不正确的见面礼，掌握正确、优雅的见面礼和交际礼仪，使学生能够熟练运用各种礼仪规范进行各种公关接待活动。



训练步骤

第一步：教师介绍本次实训的内容及模拟的实训场景，并把全班同学按每组3人进行分组。然后每组同学按照实训场景进行角色分配。

第二步：进行称呼训练。

1. 介绍称呼的种类及使用的场合。一般的同事、同学关系，平辈的朋友、熟人，均可彼此之间以姓名相称。在工作中，以交往对象的职务相称。对于有职称者，可以在工作中直接以其职称相称。在工作中，也可以学衔作为称呼，增加被称呼者的权威性。也可直接以被称呼者的职业作为称呼。

小张因为是参加行业研讨会，在不了解对方职称、职务、学衔的情况下，可以称其为“老师”或“师傅”。因为“老师”这一称谓是出于对交际对象的学识、经验或某一方面的敬佩、尊重，交际的对方一般会感到受到了尊重，心情比较舒畅。“师傅”有虚心请教、尊敬对方之意。

2. 让大家分组进行模拟称呼训练。

第三步：进行介绍训练。

1. 小张应掌握的介绍的基本规则：

- (1) 先将男士介绍给女士。
- (2) 先将年轻者介绍给年长者。
- (3) 先将未婚女子介绍给已婚女子。
- (4) 先将职位低的介绍给职位高的。

2. 在掌握介绍的基本规则的前提下，可以通过以下两种方式进行介绍：

- (1) 自我介绍。小张可以自报姓名和身份，也可以用名片来介绍。
- (2) 他人介绍。如果小张在研讨会上有认识的人，也可以请其为他介绍。内容以双方的姓名、单位、职务为主。

3. 学生可以分组进行介绍训练。

第四步：递交、接受和索取名片训练。

1. 小张如果要给对方名片，正确的递交名片的姿势是：双手递过去，以示尊重对方。将名片放置手掌中，用拇指夹住名片，其余四指托住名片反面，名片的文字要正向对方，以便对方观看，若对方是外宾，则最好将名片上印有对方认得的文字的那一面面对对方，同时讲些“请多联系”、“请多关照”、“我们认识一下吧”、“有事可以找我”之类友好客气的话。

2. 小张如果是接受对方的名片，应恭恭敬敬，双手捧接，并道感谢。首先应当认真地看看名片上所显示的内容，必要时还可以从上到下、从正面到反面完整看一遍，必要时还可把名片上的姓名、职务（较重要或较高的职务）读出声来，如：“您就是张总啊。”以表示对赠送名片者的尊重，同时也加深了对名片的印象。然后把名片细心地放进名片夹或笔记本、工作证里夹好。

3. 若索取他人名片，则不宜直言相告，而应委婉表达此层意思：可向对方提议交换名片、主动递上本人的名片或询问对方：“今后如何向您请教？”“以后怎么与您联系？”反过来，当他人向自己索取名片，自己不想给对方时，也应以委婉方式表达此意。可以说：“对不起，我忘带名片了。”或“抱歉，我的名片用完了。”

第五步：握手训练。

1. 应当遵守“尊者先伸手”的原则。具体内容参见本实训任务“实践知识”。

2. 进行握手训练。标准做法是：行至距握手对象约1米处，双腿立正，上身略向前倾，伸出右手，四指并拢、拇指张开与对方相握。握手时应用力适度，上下稍许晃动三四次，随后松开手来，恢复原状。

3. 教师强调握手的禁忌。

第六步：交谈训练。

小张在交谈过程中要注意讲究交谈艺术、使用礼貌用语、选择合适的话题，并要学会倾听和发问。

第七步：电话礼仪的训练。

在研讨会期间，小张还要注意电话礼仪方面的相关事项：

1. 使用礼貌用语。
2. 不在会场接打电话。
3. 注意不要影响他人。
4. 注意安全，如走路不接打电话，在飞机上要关机等。

第八步：教师点评，指出问题和注意事项。学生撰写实习报告。



注意事项

1. 在实训过程中要分组对接待过程中的各种礼仪进行强化训练。
2. 训练中要注意让每个人都有机会去练习，以便发现错误及时纠正。
3. 教师在训练中的作用主要是指导并进行纠错。
4. 要用角色扮演的形式进行训练。
5. 要求大家在课后也要注意练习。
6. 学生要撰写实训报告。



实践知识

一、称呼

在社会交往中，交际双方见面时，如何称呼对方，这直接关系到双方之间的亲疏、了解程度、尊重与否及个人修养等。一个得体的称呼，会令彼此如沐春风，为以后的交往打下良好的基础，否则，不恰当或错误的称呼，可能会令对方心里不悦，影响到彼此的关系乃至交际的成功。

（一）通常的称呼

1. 称呼姓名。

一般的同事、同学关系，平辈的朋友、熟人，均可彼此之间以姓名相称。

2. 称呼职务。

在工作中，以交往对象的职务相称，以示身份有别、敬意有加，这是一种最

常见的称呼方法。

3. 称呼职称。

对于有职称者，尤其是有高级、中级职称者，可以在工作中直接以其职称相称。

4. 称呼学衔。

在工作中，以学衔作为称呼，可增加被称呼者的权威性，有助于增强现场的学术氛围。

5. 称呼职业。

称呼职业，即直接以被称呼者的职业作为称呼。

（二）几种称呼的正确使用

1. 同志。志同道合者才称同志。如政治信仰、理想、爱好等相同者，都可称为同志。在我国，同志这个称呼流行于建国后，这一词已成为我国大陆公民彼此之间最普通、常用的称呼。这一称呼不分男女、长幼、地位高低，除了亲属之外，所有人都可以称同志。

2. 老师。目前，老师这一称谓在社会上也比较流行，有时人们出于对交际对象的学识、经验或某一方面的敬佩、尊重，常常以“姓+老师”来称呼对方，尤其在文艺界比较常见，使用这种称谓时，交际的对方一般会感到受到了尊重，心情比较舒畅。

3. 先生。先生这一称谓大方得体，既显示了彼此的尊重，又有彼此平等之意，有利于提高交际效果。

4. 师傅。师傅这一词在社会中比较流行，有虚心请教、尊敬对方之意。

（三）称呼的技巧

1. 初次见面更要注意称呼。

初次与人见面或谈业务时，要称呼姓+职务，要一字一字地说得特别清楚，比如：“王总经理，你说得真对……”如果对方是个副总经理，可删去那个“副”字；但若对方是总经理，不要为了方便把“总”字去掉，而变为“经理”。

2. 称呼对方时不要一带而过。

在交谈过程中，称呼对方时，要加重语气，称呼完了停顿一会儿，然后再谈要说的事，这样能引起对方的注意，使其认真地听下去。

3. 关系越熟越要注意称呼。

与对方十分熟悉之后，千万不要因此而忽略了对对方的称呼，一定要坚持称呼对方的姓+职务（职称），尤其是有其他人在场的情况下。人人都需要被尊重，越是朋友，越是要彼此尊重，如果熟了就变得随随便便，用“老

王”、“老李”甚至用一声“哎”、“喂”来称呼，就显得极不礼貌，也是令对方难以接受的。

二、介绍

介绍是社交活动最常见也是最重要的礼节之一，它是初次见面的陌生的双方开始交往的起点。介绍在人与人之间如桥梁般起联系与沟通作用，几句话就可以缩短人与人之间的距离，为进一步交往开个好头。

（一）介绍的基本规则

为他人做介绍时必须遵守“尊者优先了解情况”的规则，在为他人做介绍前，先要确定双方地位的尊卑，然后先介绍位卑者，后介绍尊者。具体如下：

1. 先将男士介绍给女士。
2. 先将年轻者介绍给年长者。
3. 先将未婚女子介绍给已婚女子。
4. 先将职位低的介绍给职位高的。
5. 先将家庭成员介绍给对方。
6. 集体介绍时的顺序。

（1）在被介绍者双方地位、身份大致相似，或者难以确定时，应当使人数较少的一方礼让人数较多的一方，一个人礼让多数人，先介绍人数较少的一方或一个人，后介绍人数较多的一方或多数人。

（2）若被介绍者在地位、身份之间存在明显差异，特别是当这些差异表现为年龄、性别、婚否、师生以及职务有别时，则地位、身份为尊的一方即使人数较少，甚至仅为一人，仍然应被置于尊贵的位置，最后加以介绍，而先介绍另一方人员。

（3）若需要介绍的一方人数不止一人，可采取笼统的方法进行介绍，例如可以说：“这是我的家人”，“他们都是我的同事”，等等。

（4）若被介绍双方皆不止一人，则可依照礼规，先介绍位卑的一方，后介绍位尊的一方。在介绍各方人员时，均需由尊到卑，依次进行。

（二）自我介绍

在不同场合，遇见的对方不认识自己，而自己又有意与其结识，当场没有他人从中介绍，往往需要自我介绍。

1. 自我介绍的时机。

（1）因业务关系需要相互认识、进行接洽时可自我介绍。

（2）当遇到一位你知晓或久仰的人士，他不认识你，你可自我介绍。

(3) 第一次登门造访,事先打电话约见,在电话里应自我介绍。

(4) 参加一个较多人的聚会,主人不可能一一介绍,与会者可以与同席或身边的人互相自我介绍。

(5) 在出差、旅行途中等场合,与他人不期而遇,并且有必要与之建立临时接触时,可适当自我介绍。

(6) 初次前往他人住所、办公室,进行登门拜访时要自我介绍。

(7) 应聘求职时需首先做自我介绍。

2. 自我介绍的要求。

(1) 自我介绍时,要及时、清楚地报出自己的姓名和身份。

(2) 进行自我介绍,态度务必自然、友善、亲切、随和。

(3) 介绍时语气要自然、语速要正常、语音要清晰。

(4) 进行自我介绍时所表述的各项内容,一定要实事求是,真实可信。

(三) 他人介绍

1. 他人介绍的时机。

他人介绍即社交中的第三者介绍。在他人介绍中,为他人做介绍的人一般是社交活动中的东道主、社交场合中的长者、家庭聚会中的女主人、公务交往活动中的公关人员(礼宾人员、文秘人员、接待人员)等。他人介绍的时机包括:

(1) 在家中接待彼此不相识的客人。

(2) 在办公地点,接待彼此不相识的来访者。

(3) 与家人外出,路遇家人不相识的同事或朋友。

(4) 陪同亲友,前去拜会亲友不相识者。

(5) 本人的接待对象遇见了其不相识的人士,而对方又跟自己打了招呼。

(6) 陪同上司、长者、来宾时,遇见了其不相识者,而对方又跟自己打了招呼。

(7) 打算推介某人加入某一交际圈。

(8) 受到为他人作介绍的邀请。

2. 他人介绍的注意事项。

(1) 在为他人做介绍时,介绍者对介绍的内容应当字斟句酌,慎之又慎。

(2) 在正式场合,内容以双方的姓名、单位、职务等为主。

(3) 在一般的社交场合,其内容往往只有双方姓名一项,甚至可以只提到双方姓氏为止。

(4) 在比较正规的场合,介绍者有备而来,有意将某人举荐给某人,因此在内容方面,通常会对前者的优点加以重点介绍。

(5) 在进行他人介绍时,介绍者与被介绍者都要注意自己的表达、态度与反应。

(6) 介绍时要注意实事求是,掌握分寸,不能胡吹乱捧。

(7) 介绍姓名时,一定要口齿清楚,发音准确。

三、握手

相传在刀耕火种的年代,人们经常持有石头或棍棒等武器,陌生者相遇,双方为了表示没有敌意,便放下手中的武器,并伸出手掌,与对方触碰掌心。久而久之,这种习惯便逐渐演变为今天的握手礼节。当今,握手已成为世界上最为普遍的一种礼节,其应用的范围远远超过了鞠躬、拥抱、接吻等。在日常交际中,我们必须注意握手的基本礼节。

(一) 握手的次序

根据礼仪规范,握手时双方伸手的先后次序,一般应当遵守“尊者先伸手”的原则,应由尊者首先伸出手来,位卑者只能在此后予以响应,而绝不可贸然抢先伸手,不然就是违反礼仪的举动。其基本规则如下:

1. 男女之间握手,男士要等女士先伸出手后才握手。

2. 宾客之间握手,主人有向客人先伸出手的义务。

3. 长幼之间握手,年幼的一般要等年长的先伸手。

4. 上下级之间握手,下级要等上级先伸出手。

5. 若是一个人需要与多人握手,则握手时亦应讲究先后次序,由尊而卑,即先年长者后年幼者,先长辈后晚辈,先老师后学生,先女士后男士,先已婚者后未婚者,先上级后下级,先职位、身份高者后职位、身份低者。

值得注意的是:在公务场合,握手时伸手的先后次序主要取决于职位、身份。而在社交、休闲场合,则主要取决于年龄、性别、婚否。

(二) 握手的方式

握手的标准方式,是行礼时行至距握手对象约1米处,双腿立正,上身略向前倾,伸出右手,四指并拢、拇指张开与对方相握。握手时应用力适度,上下稍稍晃动三四次,随后松开手来,恢复原状。具体应注意如下几点:

1. 与人握手时神态应专注,热情、友好、自然。

2. 握手时用力应适度,不轻不重,恰到好处。

3. 通常是握紧后打过招呼即松开。

(三) 握手的禁忌

在人际交往中,握手虽然司空见惯,看似寻常,但是由于它可被用来传递多

种信息，因此在行握手礼时应努力做到合乎规范，并且注意下述几点：

1. 不要用左手与他人握手，尤其是在与阿拉伯人、印度人打交道时要牢记此点，因为在他们看来左手是不洁的。
2. 不要在握手时争先恐后，而应当遵守秩序，依次而行。特别要记住，与基督教信徒交往时，要避免两人握手时与另外两人相握的手形成交叉状，这在基督教信徒眼中是很不吉利的。
3. 不要戴着手套握手，在社交场合女士的晚礼服手套除外。
4. 不要在握手时戴着墨镜，只有患有眼疾或眼部有缺陷者才能例外。
5. 不要在握手时将另外一只手插在衣袋里。
6. 不要在握手时另外一只手依旧拿着香烟、报刊、公文包、行李等东西而不肯放下。
7. 不要在握手时面无表情，不置一词，好似根本无视对方的存在，而纯粹是为了应付。
8. 不要在握手时长篇大论，点头哈腰，滥用热情，显得过分客套，让对方不自在，不舒服。
9. 不要在握手时把对方的手拉过来、推过去，或者上下左右抖个没完。
10. 不要在与人握手之后，立即揩拭自己的手掌，好像与对方握一下手就会使自己感染疾病似的。

四、 交谈

交谈是交流思想和表达感情最直接、最快捷的途径。在人际交往中，因为不注意交谈的礼仪规范，或用错了一个词，或多说了一句话，或不注意词语的色彩，或选错话题等而导致交往失败或影响人际关系的事，时有发生。因此，在交谈中必须遵从一定的礼仪规范，才能达到双方交流信息、沟通思想的目的。

（一）讲究语言艺术

语言作为人类的主要交际工具，是沟通不同个体心理的桥梁。交谈的语言艺术包括以下几个方面：

1. 准确流畅。
2. 委婉表达。
3. 掌握分寸。
4. 幽默风趣。

（二）使用礼貌用语

使用礼貌用语，是人类文明的标志，也是全世界人与人交流共同的心声。使

用礼貌用语不仅会得到人们的尊重,提高自身的信誉和形象,而且还会对自己的事业起到良好的辅助作用。在实际的社会交往中,日常礼貌用语主要可划分为如下几个大类。

1. 问候语。

人们在交际中,根据交际对象、时间等的不同,常采用不同的问候语。

2. 欢迎语。

交际双方一般在问候之后常用欢迎语。世界各国的欢迎语大都相同。

3. 回敬语。

在社会交往中,人们常常在接受对方的问候、欢迎、鼓励或祝贺之后,使用回敬语以表示感谢。

4. 致歉语。

在社会交往过程中,常常会出现由于组织的原因或是个人的失误,给交际对象带来了麻烦、损失,或是未能满足对方的要求和需求,此时应使用致歉语。

5. 祝贺语。

在交际过程中,如果你想与交际对象建立并保持友好的关系,你应该时刻关注着交际对象,并与他们保持经常性联系,在他们遇到喜事时,道上祝贺语。

6. 道别语。

交际双方交谈过后,在分手时,人们常常使用道别语。

7. 请托语。

在日常用语中,人们出于礼貌,常常用请托语,以示对交际对象的尊重。

(三) 有效选择话题

所谓话题,是指人们在交谈中所涉及的题目范围和谈资内容。换言之,话题是一些由相对集中的同类知识、信息构成的谈话资料及其相应的语体方式、表述语汇和语气风格的总和。在人际交往中,学会选择话题,就能使谈话有个良好的开端。

1. 宜选的话题。

在交际中,首先,应选既定的话题,即交谈双方业已约定,或者一方先期准备好的话题,如征求意见、传递信息、研究工作等。

其次,选择内容文明、格调高雅的话题,如文学、艺术、哲学、历史、地理、建筑等,这类话题适合各类交谈,但忌不懂装懂。

再次,选择轻松的话题,这类话题令人轻松愉快、身心放松,适用于非正式交谈,允许各抒己见,任意发挥。

又次,选择时尚的话题,即以此时此刻正在流行的事物作为谈论的中心,这