

公共关系案例

(修订本)

张百章 主编



中国财政经济出版社

国内贸易部教育司推荐中等专业学校教材

公共关系案例

(修订本)

张百章 主 编

刘佳环 副主编
俞位增

王可谦 主 审

中国财政经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

公共关系案例 / 张百章主编. — 2 版(修订本). — 北京:
中国财政经济出版社, 1997.6

ISBN 7-5005-3486-8

I.公… II.张… III.公共关系学 IV.C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 12080 号

中国财政经济出版社 出版

(版权所有 翻印必究)

社址:北京东城大佛寺东街 8 号 邮政编码:100010

清华大学印刷厂印刷 各地新华书店经销

787×1092 毫米 32 开 9.125 印张 184 000 字

1998 年 8 月第 2 版 1998 年 8 月北京第 1 次印刷

印数:1-10 010 定价:10.20 元

ISBN 7-5005-3486-8/F·3224

(图书出现印装问题,本社负责调换)

公关系列教材编审委员会

名 单

(按姓氏笔划为序)

顾 问: 王仲春、罗汉堂

主 任 委 员: 滕荣祥

副主任委员: 王可谦、孙聪宝、邱大燮
段景智、梁文蔚

委 员: 于国俊、方光罗、王清溪
李介昌、张百章、张亨祥
张裕儒、邵生如、杨志勇
杨秉捷、赵景卓、戚学森

推 荐 说 明

为了适应社会主义市场经济发展的新形势，按照建立社会主义现代企业制度和“建立大市场、搞活大流通、发展大贸易”的要求，结合我国当前大、中型企业开展公共关系活动的实际，由国内贸易部教材信息服务中心组织全国有关中专学校的专家、学者和长期在教学第一线任教的教师，编写了公共关系系列教材。经审定，可作为国内贸易部系统中等专业学校教材，也可作为各类中等成人学校、在职干部业务岗位培训教材和广大企业职工自学读物。

《公共关系案例》是公关系列教材之一，由张百章任主编，刘佳环、俞位增任副主编。为本书供稿的还有尤陶江、闫舒媚、刘平、沈奎祥、刘虹、张志东、崔丽辉、马友琴。由王可谦主审。

在编写过程中，中国公共关系协会给予很大的关注，并得到许多学校、领导和教师的大力支持，在此一并致谢。由于编写时间仓促，水平有限，缺点疏漏在所难免，请广大读者提出宝贵意见，以便进一步修订完善。

国内贸易部教育司

目 录

绪 论	(1)
第一节 公共关系案例教学	(2)
第二节 公共关系案例教学的组织	(7)
第一章 公共关系的职能和作用	(12)
案例 1-1 长城饭店与公关活动	(13)
案例 1-2 亚细亚现象	(15)
案例 1-3 借“雄风”行万里	(18)
案例 1-4 借“蝶”扬“花”	(21)
案例 1-5 运筹有方, 还靠公关	(23)
案例 1-6 “华美”如何闯广东	(25)
案例 1-7 没有硝烟的国际商战	(28)
练习案例	(33)
第二章 公共关系的目标和原则	(36)
案例 2-1 麦当劳形象推销三部曲	(37)
案例 2-2 海尔股票的成功发行	(41)
案例 2-3 醋海风波	(44)
案例 2-4 广东强力啤酒厂质量事故	(48)
案例 2-5 前边唱戏 后边拆台	(50)
案例 2-6 上帝与企业利益	(52)

案例 2-7 通往顾客心灵的桥梁	(55)
练习案例	(57)
第三章 公共关系机构	(60)
案例 3-1 “是谋士? 还是决策者?”	(61)
案例 3-2 多功能的“锦江”公关	(62)
案例 3-3 公关王国里的巨人	(66)
案例 3-4 中国第一家公关公司	(69)
练习案例	(73)
第四章 公共关系人员	(75)
案例 4-1 贺珍珠的公关艺术	(76)
案例 4-2 36 小时闪电战	(85)
案例 4-3 青春无悔公关路	(87)
案例 4-4 公关小姐的魅力	(89)
练习案例	(92)
第五章 公众研究	(96)
案例 5-1 谁是决定命运的“上帝”	(97)
案例 5-2 留意隐藏的上帝	(98)
案例 5-3 “野马”如何腾飞	(100)
案例 5-4 “步行者”	(102)
练习案例	(103)
第六章 公共关系传播与沟通	(108)
案例 6-1 “健力宝”的秘密武器	(109)
案例 6-2 “三菱电梯”与“三菱娃娃”	(112)
案例 6-3 “异端”的挑战	(114)
案例 6-4 拥有太阳, 便拥有明天	(116)

案例 6-5	日本“精工”走向世界	(119)
案例 6-6	“鸽子，你不能走”	(120)
案例 6-7	“香特莉”情结周润发	(122)
案例 6-8	正泰每日新闻	(124)
案例 6-9	商业用语有学问	(125)
练习案例		(127)
第七章	公共关系策划	(131)
案例 7-1	中国旅游业：今天和明天 ——介绍美国福莱公司所做的 一个公关项目	(132)
案例 7-2	“商之都”开业的成功策划	(137)
案例 7-3	烟台啤酒公司的惊人之举	(138)
案例 7-4	“雅戈尔”第二次创业	(140)
案例 7-5	“红豆”走红的奥秘	(144)
案例 7-6	创造公关神话的人	(148)
练习案例		(154)
第八章	公共关系的工作方式	(157)
案例 8-1	香港旅游业的国际公共关系 活动	(158)
案例 8-2	“维维豆奶”一鸣惊人	(160)
案例 8-3	微笑从心底发出	(164)
案例 8-4	车为媒	(167)
案例 8-5	广交朋友多援助	(172)
案例 8-6	“黄河”腾飞的翅膀	(175)
案例 8-7	“健力宝”走向美国纪事	

——在可口可乐的故乡走进了

一个中国骄子	(178)
练习案例	(181)
第九章 社会组织内部公共关系	(184)
案例 9-1 创一流业绩的原动力	(185)
案例 9-2 着眼于人	(187)
案例 9-3 松下崛起的秘密	(191)
案例 9-4 领导鞠躬 职工流泪	(194)
案例 9-5 “一日厂长”的启示	(196)
案例 9-6 让打工仔成为企业股东	(199)
案例 9-7 同舟共济的伙伴	(201)
练习案例	(202)
第十章 社会组织外部公共关系	(206)
案例 10-1 “王府”有个“客人关系部”	(207)
案例 10-2 友好相处 互相扶持	(209)
案例 10-3 “美尔雅”的美国风波	(211)
案例 10-4 投之以桃，报之以李	(213)
案例 10-5 社区“红绿灯”与公关“立交桥”	(216)
案例 10-6 不能丢弃自己的根	(219)
案例 10-7 向未来投资	(221)
案例 10-8 善抓机遇 主动沟通	(227)
练习案例	(228)
第十一章 危机公关	(237)
案例 11-1 当危机发生时	(238)
案例 11-2 公关使“玉环”起死回生	(241)

案例 11-3 “沙松”冰箱爆炸之后	(244)
案例 11-4 35 次紧急电话	(246)
案例 11-5 重塑自我 强度关山	(247)
案例 11-6 “蚂蚁风波”	(250)
案例 11-7 要把公众利益放在首位	(253)
练习案例	(255)
第十二章 综合案例	(261)
案例 12-1 公关，在“美的”集团	(261)
案例 12-2 白云山上刮起的“旋风”	(268)
案例 12-3 “仪化”，告诉我们	(273)
后 记	(278)

绪 论

公共关系学是一门综合性学科，它涉及到管理学、心理学、社会学、传播学、经济学、伦理学、哲学、政治学等许多学科。这是因为，只有综合应用这许多学科的知识，才能协调好社会组织的内部公共关系和外部公共关系。

公共关系学是一门应用范围很广的学问，它可以应用于社会生活的各个领域。

在现代社会中，无论是企业单位还是事业单位，抑或是政府机关，都需要掌握一些公关知识和技巧。因为每个社会组织都是由若干员工所组成的统一整体，每个社会组织都同周围的其他许多社会组织和某些人士有着错综复杂的联系，而每个社会组织内部员工之间、领导与群众之间的关系如何，每一社会组织整体同外部其他社会组织和有关人士之间的关系如何，对于它的生存和发展会产生很大的影响，所以，各个社会组织，特别是它的管理者，都应当具有公关意识，掌握一定的公关知识和技巧，高度重视分析研究本组织内部和外部各种公共关系状况，并妥善协调沟通各种公共关系。

许多社会组织通过学习和应用公共关系学而促进了自己发展的事例，既证实了公共关系学的应用价值，同时也为其他社会组织树立了学习的榜样。社会组织，尤其是企业，要

想求生存求发展，必须效法这些社会组织，重视学习和应用公关知识及公关技巧，积极开展公关活动。公关技巧具有多样性和情境性，只有通过案例才能展示得很明白很全面很生动。所以，每个社会组织一定要注意尽可能地多了解和研究别人的公关实践，这样才能深刻领会、牢固掌握较多的公关技巧和公关知识，并可在本组织中灵活应用，取得较好效果。

第一节 公共关系案例教学

案例教学是目前国外进行市场营销、经营管理教学和招聘考试管理类人员的重要的教学和考试方法，被越来越多的学校和企业所采用。公共关系案例教学是从实践总结、理论深化、指导实践的角度来传播和研究公共关系的。它有自身特定的界定和方式、方法。因此，我们首先从公共关系案例教学的基本问题入手来展开讨论。

一、什么是案例教学法

案例教学的朴素形式可以追溯到古希腊时代。古希腊哲学家和教育家苏格拉底的“问答教学法”被看作是现代案例教学法的朴素形式。这种“问答教学法”，是教师围绕教学内容向学生提问，由学生作出回答，启发学生思考问题的积极性，发挥学生的学习主动性，通过自己对所提问题的分析，作出正确回答。如果学生答错了，教师提出补充问题让学生进一步思考，使学生逐步意识到自己的答案错在哪里，自觉

加以改正。这种方法，被后人发展为“暗示教学法”。古希腊的另一位哲学家柏拉图继承了苏格拉底的教育思想，把苏格拉底的问答法编辑成书，并附加了日常生活的许多小故事，小故事中用一个或几个实际问题寓意不同哲理。柏拉图的小故事可视为最早的案例教材。

现代案例教学，出现于 20 世纪初叶，1910 年，美国哈佛大学的医学院和法学院开始采用“病例”或“判例”进行教学。临床医生把典型病人的症状和治疗过程全部记录下来，写成病历日志，成为病例。教师根据教学目标，先用病例进行教学，让学生对病例开展讨论，模拟临床医生进行诊断，学习当医生。法学院的教师则利用已发生的案件进行教学。判例是把罪犯的犯罪经过、事实，起诉的诉讼词、律师的辩护词记录下来。学生对判例进行分析研究，按照法律做出自己的“判决”，以培养学生的审判能力，学习当法官。

什么是案例教学法，现在没有一个较统一的定义，但大多教学认为，案例教学法就是根据教学大纲规定的教学目的要求，以案例为基本教材，在教师的指导下，运用多种形式启发学生独立思考，对案例所提供的材料和问题进行分析研究，提出见解，作出判断和决策，藉以提高学生分析问题和解决问题能力的一种理论联系实际的、启发式的、教学相长的、集思广益的教学过程。案例教学过程包含了以下几个基本内容：

第一，案例教学是以案例为基本教材的。案例译自英文“CASE”一词，是状况、情形、事实、实例的意思。此词运用在医学上译作“病例”，法学上译作“判例”或“案例”，在公

公共关系教学中有“个例”、“实例”、“事例”、“案例”等不同译法。现在比较多的译作“案例”。公共关系案例就是围绕社会组织在协调内外关系事务中的一个或几个问题，对与这些问题相关的全部事实材料所作出的文字的或音像的客观描述。案例都是带着问题的，总要提出一个或几个问题。这些问题和事实材料来自社会组织的实际情况。这就是说以社会组织公关活动的实际情况，事例的客观描述为教材。

第二，教学案例是根据教学目标的需要而建立的，其教学功能是启发学生研究实际问题，用以提高学生思考问题、分析问题和解决问题的能力，开发学生的智力，增长才能。

第三，案例教学是在教师指导下进行的，必须发挥教师在教学中的主导作用，这种主导作用不是死教硬灌，而是采用灵活多样的形式，引导学生独立思考，相互讨论和争辩，充分调动学生的学习主动性、积极性、创造性。

公共关系案例教学是一般案例教学方法与公共关系特定理论构架的有机结合。国外关于公共关系案例教学的研究比较发达，不但论著甚多，而且还定期评选最佳或最差公关案例，影响极大，效果很好。许多著名学者潜心于公共关系案例的教学与研究，对公共关系实务的指导直接而鲜明。我国公共关系事业起步相对较晚，对公共关系案例的教学与研究还重视不够，因此，我们必须在实践中进行认真探索和总结，推动我国公共关系事业的发展。

二、对公共关系案例教学的评价

通过案例教学的初步实践，我们感到案例教学法具备一

些突出的优点，蕴藏着一种特殊的教学功能。

（一）深化理论学习

任何公共关系案例都或多或少地蕴藏着公共关系的理论。因此，案例的研究可以通过个别到一般，透过现象到本质来揭示其中蕴藏的公共关系思想，从而在具体案例中导出一般的公共关系原理，探寻带有普遍指导意义的内在规律，这是案例研究的根本目的所在，如果研究案例只是就事论事地进行分析和讨论，或者是急功近利想找一些立竿见影的榜样去模仿，那是不会有什么好效果的。公共关系案例的研究不仅有利于把握公共关系理论，而且有利于深化对公共关系理论的学习。案例教学是从具体上升到抽象，与一般教学中以抽象框架为依托填塞具体例子的路子正好相反，所以比较易懂好记，生动形象。不能说具体到抽象或抽象到具体哪一种方式比另一种方式好，但两者可以互补，相辅相成。因此，我们说，通过公共关系案例的研究能深化公共关系理论的学习，指的就是通过另一种思路的补充来深入地、深刻地掌握理论。

（二）典型示范引导

因为公共关系案例带有典型性，因此，对其解剖分析的本身就有揭示规律的意义，具有示范的价值和引导的功能。从典型案例中总结出的原则和方法、经验和教训，能反映出特定时代的公共关系活动规律。当然，这种示范和引导应是科学理论本身的举一反三式的自然辐射，而不应是牵强附会式的照抄照搬；应当是启发思路引导思考，而不是照样画葫芦生搬硬套。

(三) 逼真模拟训练

公共关系案例的突出优势是能营造一个逼真的公共关系范围，使使用者好象身临其境一般，参与式地进行学习和研究。一般的公共关系教学的理论严谨性不言而喻，但学习研究者是处于旁观者的角色去接受、汲取知识，而公共关系案例的研究就非常逼真而直观，让使用者完全以主人翁的角色出现，去分析问题，把握症结，策划活动，解决问题，这不仅可以大大激发人们的学习研究兴趣，也为日后投身于实实在在的公共关系活动作好准备。

(四) 知识转化技能

公共关系案例是提供公共关系知识的，其根本目的是要使学习研究者将知识转化为技能，通过启发暗示使案例使用者逐步掌握发现问题，分析问题，解决问题的能力。尤其对于专业院校的在校学生来说，这一点尤为重要。因为，一般专业院校学生经过严格而系统的公共关系理论训练，其知识非常全面，但由于缺乏实际工作经验，导致能力严重缺乏。作为应用性学科学习者，公关专业学生不能“高分低能”。公共关系案例则是将知识转化为能力，在具体公共关系活动之中，综合地灵活地运用公共关系知识，完成公共关系实务设计的重要手段，一旦这种能力真正得到培养，进入岗位以后，他们将能很快地适应社会，很快地进入公关人员该进入的社会角色。

(五) 理论联系实际

公共关系案例本身就是理论与实际联系的桥梁。研究公共关系案例，首先是采集大量的公共关系案例，然后进行精

选。优秀的案例，往往以现实问题为研究对象，以事实和数据为根据，并将理论知识寓于其中。通过分析研究，可以使大量的感性体验升华为理性认识，从而进一步指导实践活动。

在肯定案例教学优点的同时，也必须指出这种教学仍有一定的局限性，它也有自身的缺点：

1. 由于案例只是对一个或一串的问题作客观描述，知识往往不是很系统的，因此，它不能取代系统的理论教学。

2. 案例的分析研究是各门学科知识的综合应用，只有在掌握了必要的基本理论和基础知识的前提下，才便于采用这种教学法。有不少基本理论、基础知识，难以通过案例进行系统传授。

3. 随着公关实践的不断发 展，需要经常编写新的案例，而编写案例要花费很大的精力和财力。

4. 案例教学的关键在于搞好讨论，准备讨论和开展讨论需要大量时间，而且还限制了参与讨论的人数。

第二节 公共关系案例教学的组织

一、基本原则

案例教学的目的在于着重提高学生分析问题和解决问题的能力，从这个基本观点出发，教师在组织学生分析、研究案例过程中，要遵循下列原则：

（一）启发、引导学生独立思考