

SMART ENGLISH FOR
PUBLIC RELATIONS

無往不利 公關英語

凱文·主編 普全文化

公關 員會話
技巧、演講禮
儀及文書寫作
秘笈大放送。

ENGLISH



無往不利

SMART ENGLISH FOR PUBLIC RELATIONS

公關英語

隨著經濟時代的來臨，人們面臨的競爭將日趨激烈。深諳公關知識和技巧，同時又能熟練駕馭英語的人才將備受時代的青睞，成為最有發展前途的人士之一。並為公司帶來無限的商機。

ISBN 957-700-955-7



定價NT\$180元

9 789577 009555

輕鬆學英語78

無往不利公關英語

Smart English for Public Relations

輕鬆學英語 78

無往不利公關英語

定價：180 元

主 編：凱 文

執行編輯：連頌慈・林庭竹

封面設計：趙麗萍

印 務：王美琪

企 劃：范揚松

行政秘書：黃鳳賢・余綺華

發 行 者：漢湘文化事業股份有限公司

出 版 者：普全文化事業有限公司

地址：台北縣中和市中山路二段 350 號 5F

電話：(02)2245-2239 傳真：(02)2245-9154

郵撥帳號：1697754-9 戶名 漢湘文化事業股份有限公司

登 記 證：行政院新聞局局版台省業字第 620 號

法律顧問：文聞・王玉楚・黃福雄・蔡兆誠律師

網址：<http://www.books.com.tw> E-mail: h1046@ms15.hinet.net

電腦排版：普林特斯資訊有限公司

裝訂：吉翔裝訂印刷有限公司 電話：(02)2962-7511

總經銷：紅螞蟻圖書有限公司 電話：(02)2799-9490

地址：台北市文德路 210 巷 30 弄 25 號

ISBN：957-700-955-7

初版一刷：1999 年 8 月

版權所有・翻印必究

本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤請寄回本公司更換

Printed in Taiwan

前言

P R E F A C E

隨著知識經濟時代的來臨，人們面臨的競爭將日趨激烈。深諳公關知識和技巧，同時又能熟練駕馭英語的人才將備受時代的青睞，成為最有發展前途的人士之一。公關人員不僅是公司形象的代表者，而且更應該是公司利益和形象的創造者和維護者。因此，身為公關人員更應該注重自我形象的塑造，極力拓展公共關係的空間，以創造和把握稍縱即逝的商業良機。唯有如此，方能在未來激烈的商戰中立於不敗之地，並為公司帶來無限的商機。

本書共有七個章節，分為三大部分：公關實務英語會話、公關演講和禮儀以及公關文書寫作等部分。第一部分著重於英語口頭表達能力的訓練，詳細介紹了公關實務中各種場景的會話知識，讀者只要稍加變通就可以在實踐中加以運用。第二部分注重於公關人員口才和禮儀的培訓。第三部分則選擇性地介紹了幾種常見的公關文書，著重於公關寫作能力的培養。全書新穎豐富，結構緊湊，實用性強。各個章節既是全書不可或缺的組成部分，同時又相對獨立，自成體系。本書是公關從業人員必備的一本實用參考書。只要認真研讀，定能有所助益。

目錄

CONTENTS

Part 1 公關實務英語會話

English Conversations in Practice of Public Relations

Chapter 1 公關接待

Public Relations Reception / 13

1.1 迎接潛在客戶

Meeting Potential Customers / 13

1.2 討論時間安排

Discussing the Schedule / 20

1.3 參觀工廠

Visiting Factories / 27

1.4 告別與送行

Bidding Farewell & Seeing off / 34

Chapter 2 公關交際

Public Relations Communication / 42

2.1 招待客戶

Entertaining Customers / 42

2.2 參加舞會

Attending Dancing Party / 49

2.3 聯絡傳媒

Communication with the Media / 56

Chapter 3 記者招待會

Press Conference / 64

3.1 準備記者招待會

Preparing Press Conference / 64

3.2 發布新產品訊息

Issuing the Information about New Product /
71

3.3 記者採訪

Press Interview / 78

Chapter 4 公關活動

Public Relations Activities / 88

4.1 產品促銷

Product Promotion / 88

4.2 危機處理

Disposal of Emergency / 96

Part 2 公關演講與禮儀

Speeches and Etiquette for Public Relations

Chapter 5 公關演講

Public Relations Speech / 105

5.1 禮儀性演講

Ceremonial Speech / 105

5.2 知識性演講

Informative Speech / 113

5.3 說服性演講

Persuasive Speech / 120

Chapter 6 公關禮儀

Public Relations Etiquette / 127

6.1 宴會禮儀

Etiquette for Party / 127

6.2 接待禮儀

Etiquette for Reception / 133

Part 3 公關實用寫作

Practical Writing of Public Relations

Chapter 7 公關信函

Letters of Public Relations / 141

7.1 邀請信

Letters of Invitation / 141

7.2 感謝信和祝賀信

Letters of Thanks and Congratulations / 153

7.3 慰問信

Letters of Consolation / 164

7.4 其他信件

Other Letters / 170

附錄〈Appendixes〉 / 177

Part 1

公關實務英語會話

English Conversations in
Practice of Public Relations

Chapter 1 公關接待

Public Relations Reception

公關接待是一項既複雜又細緻的工作，它在整個公關活動中
有著舉足輕重的作用。無論是客戶前來洽談，或是合作夥伴前來磋商，抑或是上級前來視察還是同行前來參觀考察，都反映了他們對該公司的興趣和重視。因此，公關人員都應積極主動、親切友好地加以接待。在接待過程中，公關人員應抓住機會，不著痕跡地推銷公司的有關情況，極力讓對方留下一個美好的印象，從而為公司、為自己樹立起良好的公關形象，並為公司帶來無限的商機。整個接待過程要張弛有度，切不可疏忽大意，對來訪客人要服務周全、體貼入微，盡最大的努力讓顧客滿意。同時，又要不失時機地了解顧客的感觀和意見，作為以後改進工作之參考。

1.1 迎接潛在客戶 Meeting Potential Customers

一、參考表達 Reference Expressions

1. Excuse me, are you Mr. Johnson from the International Advertising Corporation?

請問，你是國際廣告公司的約翰遜先生嗎？

2. Excuse me, you must be Mr. Smith from the U.S.A. Electronics Ltd..

請問，你一定是美國電子有限公司的史密斯先生吧。

3. Yes, that's right. I'm John Smith from Canada.

是的，沒錯。我是約翰·史密斯，我從加拿大來的。

4. My name is Liu Mei. I'm from the East Import & Export Corporation of Taipei. I'm here to meet you.
我是台北東方進出口公司的劉梅。我是前來接你的。

5. It's a pleasure to meet you.

Very pleased to meet you.

I'm very glad to meet you.

Glad to meet you.

Pleased to make your acquaintance.

很高興認識您。

6. Welcome to Taipei, Mr. Smith. Our president has asked me to come and meet you.

歡迎您到台北來，史密斯先生。我們總裁要我來接您。

7. It's very kind of you to come all the way to meet me.

您遠道來接我真是太感謝了。

8. It's very considerate of you to make all the arrangements for me.

你一切都為我安排就緒，想得真是太周到了。

9. Mr. Johnson, I'd like you to meet Mr. Gao, our sales manager.

約翰遜先生，我來介紹一下，這是我們的銷售經理高先生。

10. Mr. Johnson, may I introduce you to Mr. Wang, my colleague?

約翰遜先生，我可以把你介紹給我的同事王先生嗎？

11. I don't think you know Mr. Black, my associate.

我想你還不認識我的同事布萊克先生吧？

12. Did you have a pleasant trip?

旅途很愉快吧？

13. Yes, it was wonderful. Good food and good service.

是的，一切都非常好。飲食可口並且服務周到。

14. I hope you'll have a wonderful time here.

希望你能在這兒度過一段美好的時光。

15. I have been looking forward to seeing you in person.

我一直熱切盼望與您本人見面。

16. I'm Smith, we have talked on the phone before.

我是史密斯，我們以前曾在電話中交談過。

17. I'm looking forward to cooperating with you.

我盼望能早日與您合作。

18. After all these months on the phone, it's nice to put a face with a voice.

通了好幾個月的電話，很高興現在終於見到您了。

19. I have been looking forward to this trip. It was very kind of you to invite me.

我早就盼望著這次旅行，您來邀請我真是太好了。

20. It's a pleasure for us to meet a friend who has done such good work in promoting our mutual trade.

能來迎接一位為了促進雙方貿易而做了許多工作的朋友，這是我們的榮幸。

* * *

二、對話 Dialogues

〈A〉

Chang Wei : Excuse me①, are you Mr. Johnson from the United Chemicals?

Johnson : Yes, I'm Henry Johnson.

Chang Wei : Welcome to Taipei, Mr. Johnson. I'm Chang Wei with United Public Relations. I'm here to meet you.

Johnson : How do you do?②

Chang Wei : How do you do?

Johnson : It's very kind of you to have come.

Chang Wei : My pleasure. Mr. Johnson, I'd like you to