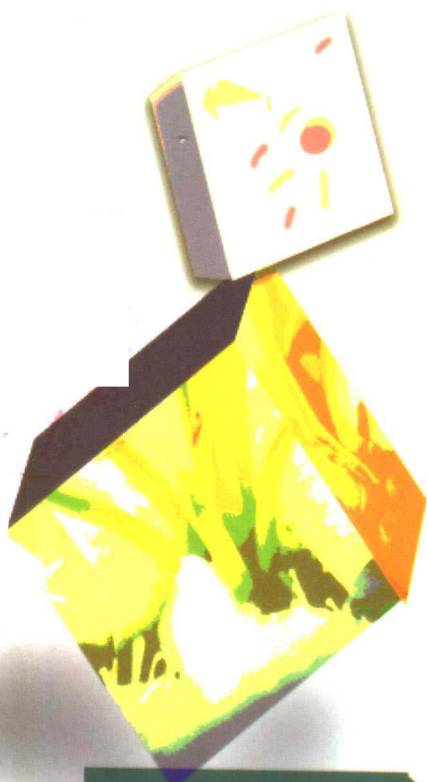


完美管理系列

完美的公关

PERFECT
PR



丽·詹宁斯 著
佳 译
民出版社

2.3

C912.3
334

完美的公关

P E R F E C T

P R

M A R I E J E N N I N G S

玛丽·詹宁斯 著
史佳 译

湖南人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

完美的公关/(英)詹宁斯(Jennings, M.)著,史佳译. —长沙:湖南人民出版社,2000. 8

(完美管理系列丛书)

ISBN 7-5438-2340-3

I. 完... II. ①詹... ②史... III. 公共关系学 IV. C912. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 36220 号

责任编辑:刘德华

装帧设计:陈 新

完美的公关

玛丽·詹宁斯 著

史 佳 译

*

湖南人民出版社出版、发行

(长沙市银盆南路 78 号 邮编:410006)

湖南省新华书店经销 湖南省新华印刷三厂印刷

2000 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

开本:850×1092 1/32 印张:3.625

字数:55,000 印数:1—6,000

ISBN 7-5438-2340-3

F·365 定价:5.00 元

(本书由香港三联书店提供版权,版权所有,翻印必究。)

引言

INTRODUCTION

很可能你根本就从未想到过公关——公共关系。也可能你曾经想过。更大的可能是你没有深刻地思考过你个人的公关会如何影响、妨碍或有助于你生活中成功的层次，你的职业，你个人的机遇，甚至你的幸福和生活质量。不过这是你应该仔细考虑的。

这就是本书的主旨。

虽然这是一本小书，但我希望你发现其中包含着具有真正价值的信息，无论你是公关方面的新手，还是在一个公司中具有多年实践经验的老将，或者负责公共关系活动，都需要运用全部公关技能和接受外聘的公关咨询专家的指导。

你忽视公关，自己是要承担风险的！无论你是否认为你要完善自己的具体的公关角色，无论你是否期望为你自己拓展公关角色，你都需要对公关有所了解，事实就这么简单。现在，用公关的术语来说，你就需要知道自己所处的地位，你就需要知道你在公关方面是优是劣，你是否具备需要进一步发展或学习的

技能。

如果你被委以公关责任，你就需要知道运用什么工具和如何着手去达到你的特定目标。你尤其需要知道如何开始学习公关，公关是什么，为什么对你至关重要。然后你就能迎接挑战，成为“完美的公关”。

但愿本书能引导你踏上这一激动人心又异常重要的旅程。它将不同寻常地帮助你得到你想从生活中得到的东西。运用本书的指导、告诫和暗示，去达到你个人的目标。从多种不同情况下的个人经验中所汲取的短小的案例历史，对辨别以往提供解决方案和既定目标的挑战和抉择，同样大有裨益。

尤其要紧的是，记住要成为完美的公关，是可以企及和期望的目标。

玛丽·詹宁斯

目录

CONTENTS

引言	1
Introduction	
1. 公关是什么? 公关为什么重要	1
What is PR and why is it important	
2. 两个关键的原则	10
The two key principles	
3. 完美公关的七个重点	16
The seven priorities of perfect PR	
4. 将信息传播出去	26
Getting the message across	
5. 完美的公关——对于个人	39
Perfect PR —for an individual	
6. 完美的公关——对于公司	50
Perfect PR —for a company	
7. 完美的公关——对于一项产品	63
Perfect PR —for a product	
8. 完美的公关——对于一个慈善机构	70
Perfect PR —for a charity	
9. 提高你的公关技巧	79
Brushing up on your PR skills	
10. 历史上的一些短小的案例	85
Thumbnail case histories	
11. 资料来源和有关信息	96
Sources of help and information	

公关术语	100
PR jargon	

1. 公关是什么？公关为什么重要

WHAT IS PR AND WHY IS IT IMPORTANT

公关被许多夸夸其谈的言辞所包围。如今公关这个题目已经给写滥了。你甚至可以在公关方面获得一个学位——在美国如此，在英国亦然。让我们一起来试一试绕过专门的术语和幼稚的俗语来剖析一下。

简单明了地说，公关就是有关信息、感知和相互交流的一门学科。它和发出信息及接收信息有关。它是关于将信息形成看法、产生动力、得到结果的一门学科。况且我们大家无时无刻不在交流思想感情。

这就是其简单之处。公关如果是有效的，它就必须是超乎寻常地敏感的，富于洞察力的，简洁而且直率的。它还应该是毋庸置疑地诚实的，合乎道德标准的，而且具有满足人们希望的透明度。尤其是，它一定显得轻而易举。但需要提醒你的是，许许多多的人

是付出代价后才认识到好的公关之不容易。真正的专业人士使公关看起来好像是件唾手可得的事情……但是，周密的思考，对要传播的信息的梳理，目标的确定，时间的选择——这一切都需要事先通盘考虑，而最终的表面修饰使公关看起来完全像是简单得易如反掌！

换句话说，传播的信息必须促使接收信息的人接受此信息，同意此信息，并照此去行动。还必须精心地选择接收信息的人，利用对有关他的或她的态度、想法、可能的反应等等大量背景的了解去选定。

公关“左右”人们。而且完美的公关使得能够达到目标迥异，无论该目标是涉及国际政治、工业、商务这样的宏观规模，还是有关个人目标这样一个微观范围。

对于公关的一些流行的误解

SOME POPULAR MISCONCEPTIONS ABOUT PR

对于公关，当然有许多流行的误解。其中最常被引用的一些如下：

- “他们是酒足饭饱、精力旺盛的一伙人——‘是吃

饱了撑的男男女女’。”

- “他们企图使你相信，他们的客户在制造并且销售金砖。”
- “他们做交易半真半假，而且常常隐藏真相。”
- “他们是‘在某个岗位上不称职的人’，在传媒界找不到工作的无用之辈，或者说他们是‘老夫不提当年勇’的角色。”

相信这其中的任何陈述，对于成千上万在我国的工业、商业和慈善机构中工作的、优秀的专业公关男女将是不公平的。在今日的商界中，公共关系是一个受到尊重的经营工具，在举国上下以及国外的会议上都得到了认可。

那么，专业人员是如何为这一职业定义的呢？

公共关系的定义

DEFINITION OF PUBLIC RELATIONS

公共关系学会所下的定义：

“公共关系是对建立和维护信誉，对一个机构及其公众之间的相互理解所做的有计划的和不懈的努力。”

现在再将来自美国的概念上的定义推荐给读者：

“公共关系是识别、建立并维护一个机构同与之成
败攸关的各种公众之间互利关系的管理功能。”

道德标准优先

THE PRIORITY OF ETHICS

所有良好公共关系实践的核心，必定是对优秀的商业道德的全面承诺。对于在交往与说服中进行交易的这一职业来说，这是比在许多其他运用公关的商业、工业以及商务管理领域中更加具有实质性的因素。

今日，公关是大生意。明日会是更大的生意，因为变化速度的增加和技术前进的步伐，将意味着要更大力地优先考虑交流的全面课题，以激发动力和行为。

从公关角度了解你本人的重要性—— 成功的关键

THE IMPORTANCE OF KNOWING YOURSELF IN PR TERMS — THE CRITERIA FOR SUCCESS

毋庸赘言，要想做好公关工作，你应该是一个真诚地热爱他人的人。在一个成功的公关从业人员的心

目中真诚地相信，当平起平坐的有关人士之间进行适当的对话时，大多数事情是能够达到目的的。

但是热爱他人并且与他们融洽相处，只是整个工作中的一小部分。还有需要评价的其他必要条件，包括：

你的素质

Your qualities

你能说你足够通情达理吗？你有一个水平上乘的自我动力吗？你热心吗？最根本的，你能说你是一个积极向上的人么？你有好奇心么？你是一个好的还是一个坏的聆听者呢？当事情没有按照你的思路发展时，你有“毅力”吗？

你的技能

Your skills

你善于用书面的形式表述你的思维吗？你是活泼的、清醒的、有逻辑头脑的吗？你的口才好吗？在会议上，在与较大集团的交往中，在面对公众时，你的言谈是有说服力的、客观的、清晰的吗？

你的知识

Your knowledge

你善于将你的案例事实找出并列举得清清楚楚吗？你能辨别利弊吗？你能分析重点吗？你有一个对于商务、管理程序、财务优先的灵敏的“嗅觉”吗？你对传媒及其工作方式了解和理解有多少？你熟悉营销（即广告与销售之间微妙的差别）吗？并且，在公关中需要什么态度才能使那些可能使用其服务的人们接受呢？

你的能力

Your abilities

你对你的能力、正处理中的事情的正确性有“自信”吗？即使当工作遇上困难时，你也能做出并且贯彻所作的决定吗？你能分析并解决问题吗？尤其是，你准备接受并承担责任吗？

如何找准你的位置

HOW TO FIND OUT WHERE YOU STAND

找准你的位置，给你自己对以上几点打1——10分。甚至或许更重要的是，找到一个好朋友或商务伙伴来为

你这样打分（而你也许喜欢为他或她同样这么打分）。

- 你的素质分
- 你的技能分
- 你的知识分
- 你的能力分

作为一个基准点，如果你认为你得分 30 以上，就是优秀，如果 20 分以上，是合情合理的。可是，如果你得分只有 10 以上，就要承认你有问题！

利用这一资料，帮助你提前制定在公共关系技艺方面加以改善的计划。

你目前在公关方面的位置

YOUR POSITION TODAY IN PR TERMS

这里是一份深一层次的清单，帮助你从公关角度确定你目前的位置。

- 你有自我意识吗？许多人是有的。如果你是一个追求“完美”公关的人，当你的知识作为一种催化剂可能阻碍你的发展和效力的时候，你就要试一试运用这一品性（如果你有的话）。
- 你是多才多艺的吗？在多种领域中常常需要这一

点才能胜任。

- 在你的思维中，在你对同一个问题发现多个解决办法的能力上，你有灵活性吗？而且，最重要的在于，从同你一起工作的同事，到传播媒介，到反对你和你的观点的那些人当中，你有发现别人观点的能力吗？你能理解到那些反对的观点可能对那些持有这种观点的人来说同样是有根据的——而且知道为什么吗？
 - 你能承受紧张吗？公关的所有活动都包含着一定程度的紧张，理由很简单：因为要寻求进步，要促进变化，要解释发展的理由。追求完美公关的人将欢迎“刺激因素”，并且发挥其有利的一面。另一方面，如果你是一个喜欢回避紧张的人，务必要尽快地认识这一事实。然后你才能计划你的活动。
 - 最后，你有多大的抱负呢？优秀的公关要求旺盛的精力、动力、热情与抱负。要认识你到底是不是时刻准备好步出敞开的大门，而且不惧怕冒着意料之中的风险的一个。如果不是，也该意识到这一事实。
-

脚 注

FOOTNOTE

你如今已然置身于公关之中了——不管你认识到了与否。你具有一个公关的“形象”，你已经给别人留下了印象。你需要知道这形象是什么样的，而无论你是否为此而轻松愉快。你还需要知道如何改进这一“形象”和你对于整个复杂的、刺激的公关领域的理解。这是非常重要的。

2. 两个关键的原则

THE TWO KEY PRINCIPLES

不可见的就不存在

感觉与现实可能不同

认识到这两个关键原则的重要性，能够帮助你绕过许多在公关中不相干的和（或）不必要的细节及其管理程序。你必须保证你总是把目光集中在最终的结果上。再者，你必须记住，如果在开始之前你的目标不明确，那么你最好根本就不要开始！

那么，让我们关注这两个原则及其内涵吧。