

## 项目二 公共关系人员素质能力培养和组织机构设置

**【能力目标】**培养公共关系人员具备良好的应变能力、人际交往能力、协调沟通能力，运用公共关系基本知识解决实际问题的能力，保持社交场合良好的举止与风度。

**【知识目标】**了解公共关系组织机构，理解并掌握公共关系人员的知识结构和能力结构。

**【素质目标】**培养公共关系人员的职业道德和敬业、乐观的品质。

### 任务一 公共关系人员的心理素质

#### 任务目的及要求

理解心理素质的含义，掌握公共关系人员应具备的心理素质。

全面认识公共关系人员的职业要求，培养公共关系人员良好的心理技能及在社交场合保持良好的举止和风度的技巧。

#### 任务描述

雨后，一只蜘蛛艰难地向墙上已经支离破碎的网爬去，由于墙壁太湿，它爬到一定高度就会掉下来，它一次次地爬，一次次地掉下来。

第一人看到，叹气，说：“我这一生不正如这只蜘蛛吗？忙碌而无所得，于是……”

第二人看到，嘲笑，说：“这只蜘蛛真蠢，为什么不从旁边干燥的地方绕一下爬过去呢？我以后可不能像它那样蠢，于是……”

第三人看到，感动，他被蜘蛛屡败屡战的精神感动，于是……

**思考：**这三个人的人生会有怎样不同的结果？

(资料来源：由作者根据小故事改编而成)

公共关系人员有广义和狭义之分。狭义的公共关系人员是指在公共关系部或公共关系公司从业的公共关系专业人员；广义的公共关系人员是指社会组织中一切事实上承担着“内求团结”和“外求发展”的任务、其思想和行动对组织形象有重要影响的工作人员，如组织的领导者、管理者，各种办公室的工作人员、商务工作人员等。

在我国，公共关系人员主要是指狭义的。劳动与社会保障部为公共关系人员下的定义

是：专门从事组织机构公众信息传播、关系协调与形象管理事务的调查、咨询、策划和实施的人员。任何一次严谨的调查、巧妙的公关策划、有力的传播、圆满的操作、科学的评估都要由训练有素的公共关系人员来完成。有人说公共关系的竞争就是公共关系人才的竞争，此话不无道理。因为在企业的公共关系活动中，公共关系人员承担着组织形象塑造、组织形象传播、组织无形资产积累的重任。因此，公共关系人员的素质、能力、水平直接影响社会组织的未来发展。

## 一、公共关系人员心理素质的含义

公共关系人员的心理素质是指个人在某一时期与某一场合表现出来的稳定的、一贯的心理特征。它是多种心理素质的高度凝结，包括记忆力、思维能力、意志力、自信心，以及个人的品格、气质、情感、知识等。

公共关系人员的心理素质是组织公共关系人员基本素质的基础。公共关系人员每天要面对各种各样的公众，处理各种各样复杂的公关事务，要想胜任工作，就必须具备良好的心理素质。

## 二、公共关系人员必备的心理素质

根据公共关系工作的实际需要，公共关系人员必须具备以下心理素质。

### 1. 乐观的心态

在工作中要时刻保持乐观的心态，这是决定公共关系人员工作成败的关键。公共关系是一种具有开拓性、挑战性的工作，挫折与失败随时都有可能发生，只有具备乐观的心态，才能用积极的态度去面对工作中的困难，不被困难所吓倒，坚信困难会被克服。在与各类公众打交道时能够坦然面对，乐观积极，并且能够用自己乐观的态度去感染公众，甚至去改变公众的态度，达成自己的公共关系目标。

### 2. 自信的心理

古人云：自知者明，自信者强。自信是成功的先导，自信心是一个人对自己价值的表达，是一个人对自身力量的认识和充分估计，坚信自己能够完成任务并达到目标，也是一个人对自身特点的肯定。一个人只有具备了自信心，才能正视自己，充分发挥自己的才能。俗语说：人不自信，他人何以信之。因此，公共关系人员要承受压力，要面对挫折，就必须具备足够的自信心，这是公共关系人员职业心理最基本的要求。有了自信心才能获得公众的信任，处理好各种日常的，特别是各种突发的意外事件；才能激发极大的勇气和毅力，最终创造出奇迹。尤其在意外事件发生时，具有自信的公共关系人员能够做到临危不惧，

沉着冷静地采取正确的方法化解危机，使组织转危为安。正如法国哲学家卢梭所说：自信心对于事业简直是奇迹，有了它，你的才智可以取之不尽，用之不竭。一个没有自信心的人，无论他有多大才能，也不会有成功的机会。

### 拓展案例

1949年，一位24岁的年轻人充满自信地走进了美国通用汽车公司，应聘会计工作。这位年轻人来通用汽车公司应聘只是因为父亲告诉他，通用汽车公司是一家经营良好的公司，而父亲建议他可以去看看。于是，这位年轻人就来了。

在面试时，这位年轻人的自信给面试官留下了深刻的印象。当时，通用汽车公司只有一个会计的名额，面试官告诉这个年轻人，竞争这个职位的人非常多，而且，对于一个新手来说，可能很难立即胜任这个职位的工作。但是，这个年轻人根本没有认为这是一个困难，相反，他认为自己完全可以胜任这个职位，更重要的是，他认为自己是一个善于自我激励、自我规划的人。

正是由于年轻人具有自我激励和自我规划的能力以及他的自信乐观，他被录用了！录用这位年轻人的面试官这样对秘书说：“我刚刚雇佣了一个想成为通用汽车公司董事长的人！”这位年轻人就是罗杰·史密斯。

从1981年以来，他一直担任美国通用汽车公司的董事长。

(资料来源：王秀方. 实用公共关系教程[M]. 武汉：武汉大学出版社，2011.)

### 3. 对工作充满热情

比尔·盖茨曾说过这样的话：我每天早晨醒来，一想到所从事的工作和所开发的技术将会给人类生活带来的巨大影响和变化，我就会无比兴奋和激动。他认为，一个成就事业的人，最重要的素质是对工作充满热情。热情是一个人对事物的积极态度和心理倾向，表现为对他人、对工作充满兴趣，怀有善意，愿意与他人建立、保持、发展良好的人际关系。公共关系是一种社会关系，常常通过人际关系表现出来，只有积极主动、热情开朗地与他人交往，才能创造出一个友好、热烈的社交场合。公共关系往往要求公关人员对自己的工作、对自己服务的组织、对自己面对的公众充满热情，以自己的热情去感染人、打动人，调动公众的情绪，形成良好的公共关系。公共关系活动是否能够成功的一个重要原因在于公共关系人员是否具有热情工作的心理素质。

### 4. 开放的心理状态

在现代社会，信息交流和人际互动日益加强，公共关系作为一种开放性的职业，要求公共关系人员必须具有开放的心理，才能得心应手地开展工作。开放的心理表现为：善于

接受新生事物，学习新知识，学习他人的长处；能够不断地解放思想，更新观念，在工作中不因循守旧，勇于进取，不断地开拓创新，与时俱进；具有较强的包容性的心理状态，心胸坦荡，能够接受各种各样与自己性格、志趣不同的人，并做到“异中求同”，从而能和谐地处理各种人际关系，推动组织公共关系的发展。

### 5. 追求卓越、渴望成功的心理

“心有多大，舞台就有多大”。成功首先需要的是成功的心态、成功的欲望、成功的动力。公共关系是一项创新型的工作，它的价值在于不断运用全新的方法策划出与众不同的活动方案，走前人没走过的路，这就需要公共关系人员发挥自己的聪明才智，要敢想，敢于创造出惊世之作，策划出引起轰动的公共关系活动。

不怕做不到，就怕想不到。如果连渴望成功的愿望都不具备，想都不敢想，就不可能成为一个合格的公共关系人员。

## 任务剖析

第一个人：叹气、颓废、悲观，对待事物的态度不积极乐观，终将一事无成。

第二个人：嘲笑蜘蛛，自命不凡，往往不能脚踏实地地做事，而要走捷径，却往往半途而废，不能取得最后的成功。

第三个人：被蜘蛛屡败屡战的精神感动，学会了坚强，能够面对挫折勇敢担当，朝着目标不断前行，最终会取得成功。

## 模拟训练

### 情境设定一

曾有一位省级工商银行行长，为人相当傲慢，一向以脾气暴烈易怒而出名，对上下级都是如此。他很有工作能力，决定对办公大楼安装一套价值近百万元的监视系统。于是，许多监视系统安装单位纷纷前去洽谈，但均没成功。前去洽谈的人都说这位行长太难接近，太不近人情。

此时传来消息，说行长的意向已基本定为一家“后来者”。大家对此格外惊讶，这家单位的推销人员是怎么做的呢？

这位“后来者”先作了一番调查后，便勇敢地敲响了行长的门。进门之后，对行长的冷漠态度视而不见。在作了极简短的自我介绍后，便向行长递上安装证书及此项工程详细的造价表。造价表分成两套，一套是只能白天使用的，一套是昼夜都能使用的。行长看过之后，他又拿出安装人员的技术简历表。这种一不递烟，二不寒暄的作风，很符合工作务

实的行长的口味，很快冰层被打破了，推销工作进行顺利。

(资料来源：沈瑞山. 实用公共关系[M]. 大连：大连理工大学出版社，2005.)

#### 问题分析：

这位推销人员的成功之处在哪里？

#### 训练要求：

- (1) 将全体同学分成几个小组，以小组的形式进行讨论，并形成讨论文案。
- (2) 每个小组选派代表阐述讨论的内容。
- (3) 小组之间相互评分，并对优胜的小组进行奖励。

### 情境设定二

一家电子防盗设备生产企业的推销员在坐飞机到某城市送货时不幸遇到了劫机。度过了惊心动魄的几个小时之后，在各界的积极努力下，飞机终于安全着陆。在乘客们急着要走出机舱时，只有这个推销员不慌不忙地找出一张大白纸，在上面浓墨重彩地写了一行大字：“我是××公司的推销员，我和公司的××牌电子防盗设备安全脱险！非常感谢各界营救我们的人们！”他举着这样的大白纸最后一个跨出机舱，等在机场的各家媒体都把注意力集中到了这位与众不同的幸运者身上，他瞬时成了这次劫机事件的明星，很多家新闻媒体都对他进行了采访报道，他和他的公司及公司的产品也声名远播。一桩众人眼中倒霉至极的事件，就这样被这位推销员先生变成了“天赐良机”。

(资料来源：王银平. 现代公共关系[M]. 北京：高等教育出版社，2007.)

#### 问题分析：

- (1) 这位推销员是怎样面对这次劫机事件的？
- (2) 这位推销员具备什么样的公共关系素质？
- (3) 你从这个推销员身上学到了什么？

#### 训练要求：

- (1) 将全体同学分成几个小组，以小组的形式进行讨论，并形成讨论文案。
- (2) 每个小组选派代表阐述讨论的内容。
- (3) 小组之间相互评分，并对优胜的小组进行奖励。

### 情境设定三

以下八道心理素质测试题，每题只能有一个选择，然后根据括号内的分数累加起来，看看总分是多少，就能大致了解你的心理素质和应付能力。

1. 你骑车闯红灯，被警察叫住。后者知道你急着要赶路，却故意拖延时间，这时你( )。
  - A. 急得满头大汗，不知怎么办才好
  - B. 十分友好、平静地向警察道歉
  - C. 听之任之，不作任何解释
2. 在朋友的婚礼上，你未料到会被邀请发言，在毫无准备的情况下，你( )。
  - A. 双手发抖，结结巴巴说不出话来
  - B. 感到很荣幸，简短地讲几句
  - C. 很平淡地谢绝了
3. 你在餐馆刚用过餐，服务员来结账，你忽然发现身上带的钱不够。此刻，你会( )。
  - A. 感到很窘迫，脸发红
  - B. 自嘲一下，马上对服务员实话实说
  - C. 在身上东摸西摸，拖延时间
4. 假如你乘坐公共汽车时忘了买票，被人查到，你的反应是( )。
  - A. 尴尬，出冷汗
  - B. 冷静，不慌不忙，接受处理
  - C. 强作微笑
5. 你独自一人被关在电梯内出不来，你会( )。
  - A. 脸色发白，恐慌不安
  - B. 想方设法自己出去
  - C. 耐心地等待救援
6. 有人像老朋友似的向你打招呼，但你一点也记不起他(她)是谁。此时，你( )。
  - A. 装作没听见似的不搭理
  - B. 直率地承认自己记不起来了
  - C. 朝他(她)瞪瞪眼，一言不发
7. 你从超市里走出来，忽然意识到你拿着忘记付款的商品，此时一个很像保安人员的人朝你走过来，你会( )。
  - A. 心怦怦跳，惊慌失措
  - B. 诚实、友好地主动向他解释
  - C. 迅速回转身去补付款
8. 假设你从国外回来，行李中携带了超过规定的烟酒数量，海关官员要求你打开提箱检查，这时你会( )。
  - A. 感到害怕，两手发抖
  - B. 泰然自若，听凭检查
  - C. 与海关官员争辩，拒绝检查

心理素质测试题答案：选 A 得 0 分，选 B 得 5 分，选 C 得 2 分。

(1) 0~25 分：你承受压力的心理素质比较差，很容易失去心理平衡，变得窘促不安，甚至惊慌失措。

(2) 25~32 分：你的心理素质比较强，性情还算比较稳定，遇事一般不会十分惊慌，但有时往往采取消极应付的态度。

(3) 32~40 分：你的心理素质很好，几乎没有令你感到尴尬的事，尽管偶尔会失去控制，但总的来说，你的应变能力很强，是一个能经常保持镇静、从容不迫的人。

## 任务二 公共关系人员的知识素质和能力素质

### 任务目的及要求

理解并掌握公共关系人员应具备的知识素质和能力素质。

培养公共关系人员的应变能力、协调能力等，培养公共关系人员的职业素质、运用基本知识解决实际问题的能力等。

### 任务描述

李娜在学校读酒店管理学时，所学的理论较多，毕业后，在一家二星级酒店任公共关系人员。某天，她的上司让她一起参与负责两个星期后的酒店周年纪念宴会，因她尚属新手，故只需从旁辅助，依吩咐行事即可。

两个星期后，宴会酒店最豪华的大厅举行，被邀请的嘉宾除了股东、业务上的客户之外，还有其他酒店的董事和一些高级行政人员，也少不了绅商巨贾。李娜是第一次参与如此隆重的场合，凭她亲切的态度，应该能得到嘉宾们的赞赏，但这时的她并未真正与嘉宾接触，只是给别人留下初步的印象而已。

问题终于来了，一位经常租用酒店客房的客户走近李娜的身边，欲与她交谈。握手、交换名片等礼节难不倒她，可交谈之中，李娜却暗暗叫苦。该客户不知是卖弄学识，还是想尽量找话题与之攀谈，总之谈话内容从政治谈到社会，由哲学谈到人生观，根本跟酒店业务和经营拉不上关系，李娜不知如何是好。交谈一段时间后，最后借故溜开，但她犯了公共关系的大忌。自此之后，她明白公共关系犹如一个万花筒，随时会呈现出不同的图案，只有见多识广才能拓宽与别人交谈的话题，以照顾到不同的客户。

#### 思考：

- (1) 如果你是李娜，在遇到这样的问题时，应怎样处理才比较妥当？
- (2) 根据上述案例，你觉得公共关系人员应该掌握哪些知识和技能？
- (3) 你认为自己具备了哪些素质，缺少哪些知识和能力，该怎样提高自己？

## 一、公共关系人员的知识素质

公共关系人员的知识素质是指其知识结构与水平。知识结构与水平在很大程度上决定了一个人的业务能力和思维能力。

公共关系人员的知识结构是公共关系知识体系在公共关系人员头脑中的固化，这个知识体系包括职业公共关系人员从事公共关系工作所必需的专业知识和相关知识。一般来说，成功的公共关系人员应该是一专多能的“杂家”。我们通常要求公共关系人员所具备的知识结构包括以下三个方面。

### (一)公共关系的基础理论知识

公共关系理论是人们对于公共关系社会实践活动的科学总结和理论概括。公共关系的基础理论知识包括公共关系的基本概念；公共关系的由来和基本原则；公共关系三大要素，即社会组织、公众和传播的概念与类型；不同类型的公共关系机构的构建原则和工作内容；公共关系工作的基本程序等。

公共关系的理论体系与知识结构是一个开放的系统，要不断地发展、充实，逐渐吸收各国的特色并深入到行业之中，开拓新的领域。

### (二)公共关系的基本实务知识

公共关系是一门哲理性、实务性都很强的学科，公共关系人员除了需要通晓公共关系的基本理论知识以外，还必须具备公共关系的基本实务知识。公共关系的基本实务知识包括：公共关系调研的知识，公共关系活动策划的知识，公共关系活动实施与评估的知识，处理各种危机的知识，公众对象分析的知识，与各类公众打交道的知识，社会基础文明和社交礼仪礼节的知识等。

### (三)与公共关系密切相关的学科知识

1989年，全国高级公共关系教学研讨会上，来自全国的100多位学者认真讨论了一个合格的公共关系专业大学生应具备哪些知识、学习什么课程等问题，最后形成了一个可以达成共识的教学计划，其中所设课程如下。

- (1) 专业骨干课程：公共关系学、公关人员素质、专业公关、公关策划。
- (2) 传播学及相关门类课程：传播学原理、媒介理论与实务、演讲与口才、人体语言、公关应用写作、计算机应用、谈判理论与技巧。
- (3) 管理学及相关课程：管理学原理、组织文化、市场营销、广告概论、会计学原理、法律门类课程。

(4) 基础课程：社会学、心理学、文化学、逻辑学、实用美学。

## 二、公共关系人员的能力素质

能力通常是指完成一定活动的本领，包括顺利完成各种活动所必需的个性心理特征。如果没有能力，再好的品德和知识也难以发挥作用，因此公共关系人员不仅要有良好的知识结构，还应具备必要的能力素质。

### (一)较强的文字和口头表达能力

公共关系人员的文字和口头表达能力是其从事公共关系职业的基本功。公共关系人员担负着对内对外宣传、塑造组织形象的任务，要编写组织宣传材料，撰写新闻稿件，编写组织刊物，为发言人和领导撰写演讲稿，起草活动计划方案、各种报告和总结。这些工作要求公共关系人员的文笔既要有闪光的灵感，又要有丰富的情感。由此需要公共关系人员有较强的文字表达能力。

口头表达是最常用、最简洁的传播手段，也是人类沟通思想的重要手段。因此，要求公共关系人员必须具备一定的口头表达能力，能清晰明了地发布信息、表达思想，而且要幽默机智、谈吐风雅、引人入胜、令人信服，保持高雅的气质和风度，这样才能收到良好的公共关系效果。

### (二)健全的思维能力

具备健全的思维能力，能发挥自己的创造力，策划活动时才会有创新意识。

健全的思维能力要求一个人心智成熟，有一定的系统运筹能力；健全的思维能力使人在思考问题时，思路清楚，安排得当，抓住关键，提纲挈领；能够让人站在公共关系的角度去考虑问题，明确自己的位置，尊重客户，在客户面前甘当配角，使公共关系策划能反映社会组织和公众的利益，达到双赢的效果；健全的思维能力要求有一定的思维深度，善于全面思考，分析问题能由浅入深、由表及里、去粗取精、去伪存真，善于抓住事物的本质，找出矛盾的症结所在。

### (三)良好的组织谋划能力

组织谋划能力是指在公共关系活动中统一指挥、调度实施、平衡协调的能力。任何一个公共关系活动从计划到实施，工作具体又繁杂，大都要由集体来完成，这就要求公共关系人员能与组织内外的各种人协同合作，不仅要善于周密地设计和筹划公共关系活动的目标和计划，为实现目标和计划制定相应的具体方法和步骤，而且要善于从事实际组织工作。例如，召开新闻发布会，公共关系人员要拟定出席发布会的记者名单，并发出邀请、准备

资料、布置会场等，还要充分调动各部门的积极性，并使他们的聪明才智充分地发挥出来，形成智力群体优势，才能使整个部门的每个人各司其职，通力合作，使整个活动有条不紊地进行。

#### (四)较强的信息处理能力

公共关系与信息科学有着不解之缘，它本身就属于信息产业，其资源与财富就是信息，其基本工作程序也是采集、策划、处理、加工和传播信息。因此，公共关系工作需要公共关系人员具备信息意识，运用现代化信息技术，包括计算机、多媒体、互联网络、E-mail、电子商务等，掌握信息调研方法和信息加工管理方法，并学会发布信息，运用信息知识提高创造力。

#### (五)善于与他人交往的能力

公共关系人员与他人交往的能力是指其进行人际交往、广泛联络公众的能力。这是衡量公共关系人员是否胜任公共关系工作的一个基本且重要的标准。一个缺乏社交能力的公共关系人员是很难被他人理解并赢得他人的信任和支持的。公共关系人员应努力成为社会活动家，善于同各种各样的人打交道。

公共关系人员要提高与他人交往的能力，首先，要增强其自信心；其次，要善于倾听，善解人意。这实质上是人们对待世界的一种健康心态，是处理人际关系的一种积极态度。

公共关系人员的社交能力还应表现在通晓各种社交场合的礼仪规范。例如，日常生活礼仪、对外交往礼仪、各种宴会礼仪及公共场合礼仪等。公关人员必须知晓、懂得、遵守一定的社交礼仪，这是对自己和他人的尊重，也是自身知识和教养的体现。

#### (六)处理危机事件的应变能力

在公共关系中，有时会遇到各种危机事件，需要公共关系人员紧急应变处理，这对公共关系人员应对危机事件的能力将是一种严峻的考验。若处理不当，不仅有害公共关系单位和个人声誉，更会给事件涉及的组织造成重大影响和损失。因此，公共关系人员在工作中遇到各种各样的难题和危机时都需要头脑灵活、冷静思考，沉着、机智、遇变不惊、有条不紊地化险为夷。

### 拓展案例

某餐馆以代办喜庆筵席而享有盛名。一天晚上，正值餐厅内宾客十分高兴之时，不料突然停电，餐厅内顿时一片漆黑，宾客顿觉惊愕和扫兴。此时，只听餐馆经理高声道：“各位来宾，下一个节目请新郎与新娘为大家点燃蜡烛。让我们鼓掌感谢新郎、新娘，感谢他

俩亲手为大家献上一片光明!”话毕,服务员呈上烛台十余盏。全场欢声如雷,胜过当初。自此之后,这家餐馆的喜庆筵席上,便真的有了点蜡烛的这一项目。

### (七)良好的创新能力

创新是一个社会组织发展的原动力。创新能力是指一个人创立新的思想、新的事物和新的环境等,以满足自我或适应自我变化的能力。任何一个社会组织都面临着生存和发展的挑战,要想发展就要创新。从本质上讲,每一次成功的公共关系活动都是一次创造性的劳动。企业形象策划、企业识别系统的创意、企业文化的传播都需要公共关系人员具备创新思想和创新能力。

由于创造活动的最大特点是“出奇”“创新”“突破”,因此就要求公共关系人员在平时的思维活动中有敢于打破常规、不拘一格地探寻问题答案的习惯,即培养创造性思维的习惯,培养超越常规的思考动机;要敢于想别人所没想过的,做别人所没做过的事,大胆设想,不断创新。

### (八)掌握政策、理论的能力

公共关系人员必须在国家政策和理论的指导下从事业务活动,要把对国家政策和理论动态的研究纳入公共关系的日常工作之中。只有这样,才能不断提高自身的政策水平和理论水平,提高工作的质量和效果。

## 三、公共关系人员的职业道德

公共关系人员的职业道德是指公共关系人员在公共关系活动中所必须遵循的行为规范的总和。国际上对于公共关系人员职业道德的规定有《国际公关协会职业行为准则》《美国公共关系协会职业行为准则》等。我国也制定了明确、详细、严格的公共关系人员的职业道德和工作准则。这些准则的主要内容包括以下四点。

### (一)忠于职守

公共关系这个职业要求公共关系人员必须忠诚地为实现组织的目标而工作,严格履行自己的社会责任和道德责任,忠于职守,在工作中时刻考虑组织的形象与利益,不做泄露组织机密的事情,并且对公众讲信誉,不做有损公众利益的事情。在公共关系活动中,坚持信息传播的真实性,保证公共关系活动的有效性和道德性。

### 拓展案例

在飞机起飞前,一位乘客要求空姐给他倒一杯水吃药,空姐很有礼貌地说:“先生,

为了您的安全，等飞机进入平稳飞行后，我会立刻把水给您送过来，请稍等片刻。”可是，空姐因为太忙，忘记了这位乘客的要求。当乘客再次敲响服务铃的时候，空姐才猛然想起这事……

“先生，实在对不起，由于我的疏忽，延误了您的吃药时间，我感到非常抱歉。”虽然空姐及时道歉，但乘客还是生气地说：“怎么回事？有你这样服务的吗？你看看，都过去多久了？”空姐心里很委屈，但无论她怎么解释，这位挑剔的乘客都不肯原谅她。

接下来的飞行中，为了弥补自己的过失，空姐每次去客舱为乘客服务时，都会特意走到这位乘客面前，面带微笑地询问他有什么需求或需要什么帮助，然而这位乘客每次都不领情。

目的地快到了，那位乘客要求空姐把留言本给他送过去，很显然，他要投诉这位空姐了。空姐心里很委屈，但仍不失职业道德，面带微笑，非常礼貌地把留言本送过去了。

飞机降落后，空姐打开留言本，看到的不是投诉而是一封表扬信：“在整个过程中，你表现出的诚意和歉意，特别是你12次的微笑深深地打动了我，使我最终决定将投诉信改为表扬信！你的服务质量很高，下次如果有机会，我还将乘坐你们的航班。”

(资料来源：国英. 公共关系与现代礼仪案例[M]. 北京：机械工业出版社，2005.)

## (二)遵纪守法

公共关系工作，特别是面对外部公众的公共关系工作是一项活跃而富于变化的工作，是一项“可深可浅，做则有，不做则无”的工作，很容易养成公共关系人员消极、散漫的工作作风。在这种状况下，公共关系人员只有以高度的主人翁责任感来严格要求自己，严格按组织的规章制度、组织纪律行事，才能把组织的公共关系工作做好。

## (三)真实诚信

真实诚信是对公共关系人员最基本的道德要求，也是从事公共关系工作的基本原则。在交流信息时必须真实准确，实事求是，不欺瞒公众，不糊弄公众，有诺必兑，真诚守信。在为组织收集信息时，要提供真实准确的信息，不弄虚作假、欺上瞒下、投机取巧。

## (四)正直公道

正直是指公共关系人员为人处世要作风正派、品德高尚、光明磊落。公道是指公共关系人员在具体的工作中，要把组织和公众的利益放在首位，要站在公正的立场上不偏不倚，取信于公众。公共关系人员应当懂得自己是所在组织的化身，需要与众多的服务对象打交道，需要与其他人、其他组织合作互助，只有为人正直、处世公道，有坦荡的胸襟、良好的行为，不诋毁他人，不谋取私利，才能够处好这些关系。

## 《国际公共关系道德准则》

(1) 为建设应有的道德、文化条件,保证人类可以享受《联合国人权宣言》所规定的诸种不可剥夺的权利做贡献。

(2) 建立各种传播网络与渠道,以促进基本信息的自由流通,使社会的每一位成员都有被告知感,从而产生归属感、责任感与社会合一感。

(3) 牢记由于职业与公众的密切关系,个人的行为——即使是私人方面的也会对事业的声誉产生影响。

(4) 在自己的职业活动中,尊重《联合国人权宣言》的道德原则与规定。

(5) 尊重并维护人类的尊严,确认个人均有自己作判断的权利。

(6) 促使为真正进行思想交流所必需的道德、心理、智能条件的形成,确认参与的各方都有申诉情况与表达意见的权利。

应该保证做到以下三点。

(1) 在任何时候、任何场合,自己的行为都应赢得有关方面的信赖。

(2) 在任何场合,自己均应在行动中表现出对他所服务的机构和公众双方的正当权益的尊重。

(3) 忠于职守,避免使用含糊、可能引起误解的语言,对目前及以往的客户或雇主都始终忠诚如一。

应该避免以下四点。

(1) 因某种需要而违背真理。

(2) 传播没有确切依据的信息。

(3) 参与任何一种冒险行动或承揽不道德、不忠实、有损于人类尊严与诚实的业务。

(4) 使用任何一种操纵性方法与技术来引发对方无法以其意志控制,也无法对之负责的潜意识动机。

## 《中国公共关系职业道德准则(草案)》

## 总则

中国的公共关系是在改革开放的形势下出现的新生事物,它的诞生和发展对贯彻执行党的一个中心两个基本点的基本路线、对我国有计划商品经济的发展和社会主义精神文明建设起着一定的推动作用。

中国公共关系从业人员在从事公共关系活动中,以塑造不同的个人、团体和社会组织的形象以及他们之间的沟通、理解、和谐、拓展、合作,推进社会主义的公共关系事业为

最高境界。由于公共关系从业人员能够借助现代化的大众传播媒介直接或间接地与成千上万个人进行接触，并深刻地影响到公众的思想和生活，因而公共关系从业人员的这种能力必须受到严格的职业道德准则的制约。有鉴于此，凡认同并在下述职业道德准则上签字的所有公共关系组织都应该以本准则所规定的各项原则自律。如果发现某个公共关系组织或个人在履行职责过程中违反了本准则，则将被认为犯有渎职行为而受到相应的处罚。

### 条款

(1) 每个公共关系从业人员必须使自己的公共关系实践和理论符合我国的宪法、法律和社会公认的道德规范，必须铭记其自身的一举一动都将影响社会公众对这种职业的总体评价。

(2) 在任何情况下，公共关系从业人员必须做到全心全意为我国的社会主义事业服务，都应该考虑有关各方的利益，首先应该考虑社会公众的利益，同时也应该考虑自己所在组织的利益。

(3) 公共关系从业人员在进行公共关系活动时，力求真实、准确、公正和对公众负责。

(4) 从事各种专业公共关系的专职人员应该在借鉴、钻研和实践的基础上努力提高各自的公共关系业务水平。

(5) 公共关系教育工作者应该以一种严肃、认真、诚实的态度对待公共关系高等教育和普及教育。

(6) 公共关系从业人员不得参与不道德、不诚实或有损于本职业尊严的行为。

(7) 公共关系从业人员不得为了个体利益故意传播虚假的或使人误解的信息。

(8) 每个公共关系从业人员都不应该有意损害其他公共关系从业人员的信誉和公共关系实务。但是，如果有证据证明其他公共关系从业人员有不道德、不守法或不公正行为，包括违反准则的行为，应该向自己所属的公共关系组织如实反映。

(9) 公共关系从业人员不得借用公共关系名义从事任何有损公共关系信誉的活动。

(10) 公共关系从业人员不得利用贿赂和其他不正当手段来影响传播媒介人员真实、客观的报道。

(11) 公共关系从业人员在国内外公共关系实务中应该严守国家和各自组织的有关机密。

## 任务剖析

(1) 李娜犯了公共关系的大忌。因为真正的公共关系人员不应该拒绝知识和任何一次获得知识的机会。这是一种主动进取、不断提高自己的过程。

李娜作为新一代公共关系人员，在遇到这样的问题时，要以谦虚的姿态、学习的姿态认真地与客户交谈，来丰富自己的知识，有时做一名合格的听众，学会倾听也是一种交际，

绝不要借故开溜。

(2) 公共关系人员应该掌握的知识和技能主要包括专业知识、基础知识、口语表达能力、人际交往能力、应变能力等。

## 模拟训练

### 情境设定一

#### 一双景泰蓝食筷

在某市的一家大酒店里，一位外宾吃完最后一道菜点，顺手把精美的景泰蓝食筷悄悄地插入自己的西装内衣口袋里。

服务员发现了这个情况，立刻到服务台拿来一个用绸面装饰的精美小匣。在外宾尚未起身离座之时，面带微笑地迈步向前，双手擎着小匣对外宾说：“我发现先生在用餐时，对我国的景泰蓝爱不释手，非常感谢您对这种精美工艺品的赏识。为了表达我们的感激之情，经餐厅主管批准，我代表酒店将这双图案精美并经消毒处理的景泰蓝食筷送给您，并按照酒店的优惠价格记在您的账上，您看好吗？”那位外宾当然明白这些话的弦外之音，在表示了谢意之后，谎称自己喝多了，糊里糊涂地将食筷插入了内衣口袋，并且聪明地借此下台阶说：“既然这种食筷没消毒就不便使用，我就‘以旧换新’吧！哈哈。”说着取出内衣口袋里的食筷恭恭敬敬地放回餐桌上，接过服务员递给他的小匣，不失风度地向收银台走去。

(资料来源：蔺洪杰. 公共关系原理与实务[M]. 北京：中国人民大学出版社，2009.)

#### 问题分析：

- (1) 请评价案例中服务员的做法。从这位服务员的身上体现了哪些公共关系素质？
- (2) 如果你是这家酒店的顾客，面对服务员的做法，你的感受是什么？

#### 训练要求：

- (1) 将全体同学分成几个小组，以小组的形式进行讨论，并形成讨论文案。
- (2) 每个小组选派代表阐述讨论的内容。
- (3) 小组之间相互评分，并对表现优秀的小组进行表扬。

### 情境设定二

一天，布莱恩去拜访一位客户，但是很可惜，他们没有达成协议。布莱恩很苦恼，回来后把事情经过告诉了经理。经理耐心地听完布莱恩的讲述，沉默了一会儿说：“你不妨再去一次，但要调整好自己的心态，要时刻记住运用微笑，用你的微笑打动对方，这样

他就能看出你的诚意。”布莱恩试着去做了，他把自己表现得很快乐、很真诚，微笑一直洋溢在他的脸上，结果，他的拜访成功了。

布莱恩结婚已经 18 年了，每天早上起来都要去上班。忙碌的工作让他顾不上自己心爱的太太，他也很少对妻子微笑。布莱恩决定试一试，看看微笑会给他们的婚姻带来什么不同。

第二天早上，布莱恩梳头照镜子时，就对着镜子微笑起来，他脸上的愁容一扫而空。当他坐下来开始吃早餐的时候，他微笑着跟太太打招呼。太太惊愕不已，非常兴奋。在这两周的时间里，布莱恩感受到的幸福比过去两年还要多。

现在，布莱恩上班时，就对大楼门口的电梯管理员微笑；他微笑着跟大楼门口的警卫打招呼；站在交易所时，他对工作人员微笑。布莱恩很快就发现别人同时也对他微笑。一段时间之后，他发现微笑带给他更多的收获。

布莱恩现在经常真诚地赞美他人，停止谈论自己的需要和烦恼。他试着从别人的立场看事情。这一切真的改变了他的生活，他收获了更多的快乐和友谊。

#### 问题分析：

布莱恩的成功给了我们什么启示？

#### 训练要求：

- (1) 将全体同学分成几个小组，以小组形式进行讨论，并形成讨论文案。
- (2) 每个小组选派代表阐述讨论的内容。
- (3) 小组之间相互评分，并对优胜小组进行奖励。

## 任务三 公共关系组织机构的设置

### 任务目的及要求

了解公共关系组织机构的基本概念，理解公共关系部的地位、作用和设置的原则，培养运用理论知识解决实际问题的能力。

### 任务描述

某家小公司由于意识到公共关系的重要性，觉得有必要进行正规的公共关系工作，所以有人建议设立公司自己的公共关系部；但还有一部分人反对设立公共关系部，建议只雇用公共关系公司即可解决问题。假如你是一名出色的公共关系顾问，请为这家公司提出自己的看法。

公共关系工作是一项长期、复杂、有计划的工作，因此需要有专门机构来从事这项工作，以保证组织的公共关系工作职能化和经常化。公共关系机构是指为实现一定的公共关系目标而设立的专门从事公共关系工作，为社会提供公共关系服务的组织机构的总称。

目前,专门从事公共关系工作的组织机构可以分为两大类:一类是组织内的公共关系部;另一类是独立的公共关系公司。

## 一、公共关系部

公共关系部是由专职工作人员组成的,贯彻和执行组织公共关系思想,负责实现本组织公共关系目标的专业性机构。随着信息社会的发展与传播技术的进步,公共关系在组织管理中日益成为一种独立的管理职能。

### (一)公共关系部在组织中的地位

公共关系部的工作会影响组织的信誉和形象,关系组织上下、内外的信息交流,关系组织的近期利益和长远利益,担负着建立联系、沟通信息、咨询建议、组织策划、协调行动等工作,因此在组织总体中担任着重要的角色。

#### 1. 组织的信息情报部

公共关系部的重要职责之一就是情报的收集和处理。任何关系组织生存和发展的内部、外部情报,以及任何环境因素的发展变化,都是公共关系部情报收集的对象。因此,公共关系部应建立自己的信息网络系统,通过多种形式渠道集中收集、整理和存储与组织密切相关的各种情报。这具体包括:监测社会环境变化;对与组织发展相关的政治、经济、文化等方面的变化趋势加以预测;收集和掌握内外公众对组织的评价、期望及其基本心态等,从而使组织适应多变的环境,在与环境的相互关系中发挥主导作用。

#### 2. 组织的决策参谋部

公共关系部的重要职责还在于把采集的各种情报及时、有效地进行分析整理和归纳论证,并迅速反馈给组织领导层和各个职能部门,同时协助决策者分析和权衡各种方案的利弊得失,预测组织政策和行为将产生的影响与结果,帮助决策层作出更为科学和正确的决策。在现代管理中,过去那种单靠领导者根据个人经验进行管理的方式已经很难适应现在的新情况,这就需要组织的各个管理机构从各个层次、各个角度向决策者提供建议和意见,在这个过程中,公共关系部的工作对组织决策的形成起着不可缺少的作用。

#### 3. 组织的宣传部

公共关系部担负着向公众宣传解释组织的有关政策和行动,传递有关信息的重要职责。任何一个社会组织要获得公众的理解和信任,取得公众的支持和合作,就必须不断地向公众宣传组织的政策,解释组织的行为,增加组织的透明度。其具体工作包括:组织各种专题活动;撰写新闻稿;编辑各种内部刊物和宣传手册。宣传部起到的是组织的“喉舌”作用。

#### 4. 组织的外交部

公共关系部还担负着协调关系和社会交往的职责。随着社会组织与外界联系的不增多，各种交际和应酬需要人去组织和安排；组织与外部发生摩擦和纠纷，需要人代表组织去交涉和处理；组织要得到社会公众的支持与合作，需要人去寻求协调。公共关系部通过协调关系和社会交往，能使社会组织内部各类成员之间、成员与组织之间增进理解和加强合作；使组织与外界加强联系，减少社会不利因素的产生，广交朋友，建立良好的社会关系网络，赢得社会的理解和支持。

### (二)公共关系部设置的原则

#### 1. 精简高效的原则

公共关系部应该是精干的、有活力的、高效率的。因此，设置的规模应与社会组织的规模及其发展相适应，力求机构精简、人员精干、工作效率高，否则，追求规模大、人员多，必然会导致机构臃肿、因人设事、人浮于事、办事拖拉、效率低下、增加费用等情况的发生。一般来说，大型的社会组织可设立人数较多、门类齐全、分工细致的公共关系部，中小型规模的社会组织可设立人数不多、具有综合性的多职能的公共关系办公室。而成立的公共关系部或办公室的人数也不相同，30人以上的公共关系部是大型的，10人以下的公共关系部是小型的，人数介于两者之间的为中型的。

#### 2. 整体协调的原则

首先，在设置公共关系部时，要使其与组织内部的各个部门之间相互协调，并能起到协调各部门之间关系的作用。现代系统论告诉我们，一个系统的功能效应是“整体大于部分之和”。公共关系本身是一个系统的整体，社会组织本身也是一个系统的整体，要想实现社会组织的整体目标，必须完整实现公共关系活动，而公共关系部是其中起着组织、沟通、协调乃至维系这个大系统作用的一个子系统。其次，公共关系部的设置，要对组织内部与外部社会关系的协调起积极作用。对内，要建立一条稳定的信息输出和反馈的通道，协调组织决策层与内部员工之间的关系；对外，则需要建立一条收集和处理信息的渠道，使组织的决策者能够迅速掌握外部环境的变化与发展趋势，从而采取相应的政策与行为，达到组织与外部环境的动态平衡。

#### 3. 能力优势互补的原则

公共关系部的人员搭配要合理，即公共关系部在年龄结构、知识结构、不同性格、一定性别比例等方面要形成具有一定合理性的组合。同时，不同智力优势形成互补，其中有的擅长策划、有的擅长动手操作、有的擅长写作、有的擅长言辞，只有这样才能相互渗透、

相互作用、相互配合, 然后才能产生积极的整体效应。

### (三)公共关系部的组织模式

公共关系部的组织机构没有固定的模式, 但有各种各样的组织类型。下面我们以经济组织为例, 介绍三种组织模式。

#### 1. 总经理直属型

总经理直属型是指公共关系部直接隶属于企业最高管理层的管辖, 由总经理或副总经理担任公共关系部的负责人, 如图 2-1 所示。这种模式充分显示了公共关系部在组织中的重要地位。其优点是各种意见直接反映到企业最高管理层, 影响着企业的经营决策权; 可以对其他部门的工作给予必要的监督, 并负责组织企业内部各部门之间的信息沟通和协调工作; 处于组织的中枢地位, 便于全面地、有针对性地开展工作的。

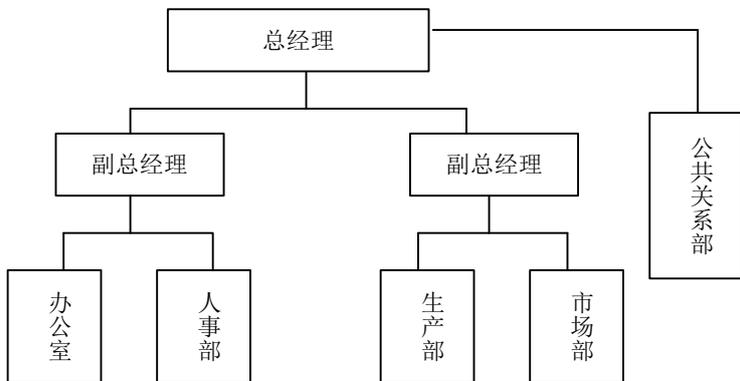


图 2-1 总经理直属型

#### 2. 部门并列型

部门并列型是指公共关系部同企业内部其他职能部门处于平等地位, 公共关系部的负责人同其他部门的负责人一样作为中级管理层的一分子, 直接对组织的最高领导人负责, 处于组织管理的第二层次, 如图 2-2 所示。这种模式的优点是: 在对内对外的交往中有一定的决策权和指挥权, 并能独立地开展各项公关活动; 公共关系部与组织决策者有直接联系的权力和机会, 对组织决策有直接影响。

#### 3. 部门所属型

部门所属型是指公共关系部隶属于组织的某一部门, 受组织的某一部门直接领导, 处于组织管理的第三层, 如图 2-3 所示。其优点是: 增加了公共关系部与最高管理决策层之间的环节, 侧重于公共关系部某一方面职能的发挥。

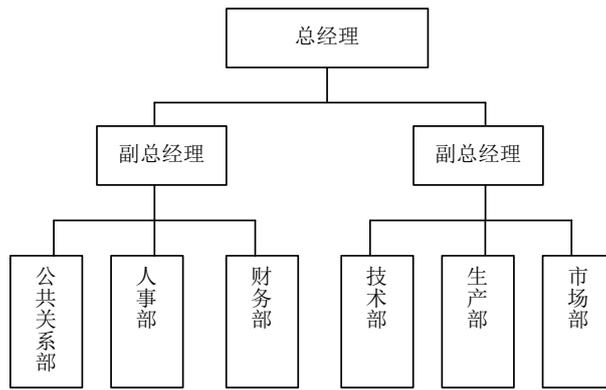


图 2-2 部门并列型

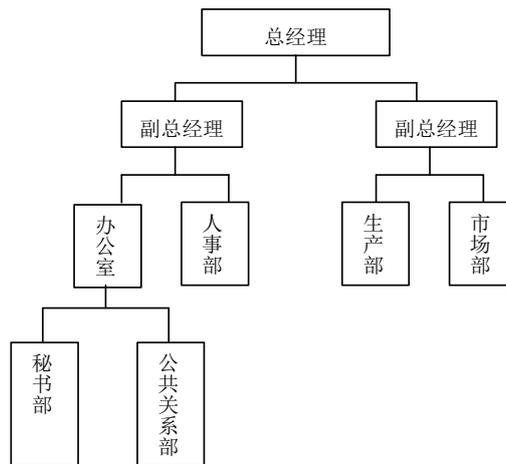


图 2-3 部门所属型

#### (四)公共关系部的优势

社会组织内部建立公共关系部，其优势有以下四个方面。

##### 1. 熟悉组织内部情况

公共关系部的工作人员都是组织成员，他们对组织内部的历史、现状、面临的问题和前景发展能比较全面地熟悉或掌握，这一点也决定了其处理问题时的优势。由于工作性质的因素，公共关系人员能在组织内拥有良好的人际关系，能及时获取比较可靠的、新的信息，便于更直接地接触各种事件、问题和处理问题。它是组织决策部门与其他部门之间的桥梁与纽带。

##### 2. 服务比较及时周到

由于公共关系部对本组织的情况比较了解，因而能及时为组织的管理层提供业务咨询

和建议,尤其是遭遇突发性事件时,如火灾、爆炸、公关危机等,公共关系部能够及时赶赴现场,快速做出决定,组织人力展开行动,包括发布新闻、协调关系、反馈信息等。

### 3. 节约经费开支

专业性公共关系公司提供了服务,就要收取一定的服务费用,越是重大的公共关系活动,或者需要解决的公共关系问题难度越大,公共关系公司收取的服务费用就越高。而在组织自身发展过程中,公共关系问题随处可见,如果大量的、例行的事务都交给公共关系公司来完成的话,就会增加社会组织的运营成本。而公共关系部由于与所属组织在利益上的一致性,因此在开展各项活动与实施公共关系计划时,不仅会考虑公共关系工作的效果,而且会注意尽量节约经费,减少开支。

### 4. 公共关系工作连续持久

公共关系工作是组织的一项长期而持久的工作,因为任何社会组织都是在连续不断地运行的。为了使社会组织与公众之间的关系保持平稳与稳定的状态,不断完善社会组织自身在公众心目中的良好形象,创造有利于组织进一步发展的社会环境,组织内部需要通过专门的部门持续而稳定地开展公共关系活动,协调与公众的关系,参与组织的决策,处理危机事件,做好传播工作,在时间、人力、物力上保持公共关系工作的经常化和职能化。

## 二、公共关系公司

公共关系公司的产生与发展是现代公共关系职业化的具体体现,也是促进现代公共关系事业蓬勃发展的重要组织形式,是智力型产业。

公共关系公司又称公共关系咨询公司或公共关系顾问公司,是由各具专长的公共关系专家组成,运用专门知识、技能和经验,专门从事公共关系方面的有关咨询、策划、执行等方面的服务性机构。

社会组织在开展公共关系活动时,有时会需要专门的公共关系公司的协助。对于小型社会组织来说,聘用公共关系公司可以精简编制、节约开支,同时通过独特的公共关系工作内容提升社会组织的知名度和美誉度。对于大型社会组织来说,专业的公共关系公司具有较丰富的实践经验和较高的专业知识水平,社会联系面广,与新闻媒介有较为密切的联系,能更加有效地利用公共关系公司自身的优势帮助社会组织解决问题,处理事件。

### (一)公共关系公司的工作内容

公共关系公司的工作内容,如表 2-1 所示。

表 2-1 公共关系公司的工作内容

| 工作项目 | 具体工作内容                                            |
|------|---------------------------------------------------|
| 咨询诊断 | 提供公共关系顾问咨询，包括为客户作企业或产品形象调查；为客户设计形象；为客户决策提供建议      |
| 联络沟通 | 协助客户与有关的公众联络沟通，建立和维持良好的关系，包括政府关系、社区关系、媒体关系、消费者关系等 |
| 收集信息 | 为客户收集、归纳各种信息和情报资料，包括政治、经济、文化、科技、公众态度、评价等          |
| 新闻代理 | 为客户策划新闻传播，包括撰写新闻稿；选择媒体；与新闻媒体沟通；策划实施新闻发布会等         |
| 策划活动 | 为客户策划组织各种专题公共关系活动，如周年庆典、慈善活动、文体活动等                |
| 广告代理 | 为客户设计、制作公共关系广告、企业广告和公益广告；制订广告投资计划、效果检测分析等         |

## (二)公共关系公司的类型

### 1. 综合性的公共关系公司

综合性的公共关系公司既包括公共关系技术服务项目，又包括公共关系行业服务项目，从而要求其工作人员知识结构全面、合理，既要有行业公共关系专家和专业人才，又要有技术公共关系专家和专业人才。

一般来说，综合性的公共关系公司都是较大的公共关系公司。它们为客户建立与公众之间的交流渠道，收集有关情报为客户作形象调查，制定为客户改善形象的方案，设计广告宣传并组织实施，等等。总之，综合性的公共关系公司以各种专业性工作为客户提供全面服务。

### 2. 专门化的公共关系公司

专门化的公共关系公司的业务局限在某些行业上。例如，只提供专项咨询服务的公共关系公司，如媒介公司，是专门为客户提供媒介关系咨询服务的公共关系公司；设计宣传资料公司，是为客户提供各种宣传资料服务的公共关系公司。这类公共关系公司在规模上要比综合经营的公司小得多。其优点是专业性更强，节省经营费用，能在某一领域里具有较强的优势。

## (三)公共关系公司的优势

与公共关系部相比较，公共关系公司有以下优点。

### 1. 专业水准比较高

公共关系公司不仅向客户提供服务,还承担培训公共关系人员的任务,因而其工作人员具备较高的专业水平,能够在长期的工作实践中,灵活运用公共关系理论和丰富的实践经验,承担各项公共关系工作。同时,为了形成竞争优势,通常要聘请各种公共关系专家,形成能力互补、智力互补、专业互补的工作团队。因此,公共关系公司以其人力和经验方面的优势,在应付复杂局面和解决难题方面,要比社会组织内部的公共关系部更为理想。

### 2. 面对问题客观冷静

相比社会组织内部的公共关系部,公共关系公司在处理公共关系问题时,能够不受社会组织内部的人际关系的影响,也不必违心地去迎合该组织的某位领导的意图,因此他们看问题不带主观想象或感情色彩,能以冷静的思维和客观的态度,实事求是地分析问题和解决问题。

### 3. 获取信息灵通及时

由于公共关系公司在长期的工作中,与各类社会组织、各类公众建立了广泛密切的联系,信息渠道畅通,能较及时迅速地获取与社会组织有关的大量信息,并通过公共关系人员的处理、分析、归纳和总结,以最快的速度,拿出最有价值的信息内容来满足客户的需要。

### 4. 可信度比较高

由于公共关系公司人员经验丰富,专业技术水平比较高,能提供有价值的建议和方案;也由于一些公共关系专家具有较高的知名度,深受社会组织领导的信赖,威望较高。因此,与公共关系部相比,公共关系公司提出的建议更容易被组织领导所接受,更容易引起重视而为客户所采纳和实行。

## 任务剖析

- (1) 设置公共关系部是现代社会组织发展的必然趋势。
- (2) 设置公共关系部要根据社会组织的规模,遵循设置的原则进行建立。
- (3) 公共关系部的建立有不可替代的优势。

## 模拟训练

### 情境设定一

一新任县长上任后,发现设在政府办公室内的公关科整天忙于迎来送往、交际应酬等

琐碎之事，于是他决心改变这种状况。在他的提议下，县领导班子讨论决定把公关科独立出来，由主管副县长直接领导，负责县政府的公关管理工作。一段时间后，秘书告诉他，政府里的人说：“公关科，公关科，离开吃喝没事做！”县长找来公关科科长，科长说：“没办法，人家都认为公关就是如此。”县长困惑了。

#### 问题分析：

- (1) 公共关系部组织形式变了，其作用为何依旧？
- (2) 如果你是县长，下一步将怎样做？

#### 训练要求：

- (1) 将全体同学分成几个小组，以小组形式进行讨论，并形成讨论文案。
- (2) 每个小组选派代表阐述讨论的内容。
- (3) 小组之间相互评分，最终核定总分。

### 拓展阅读

美国第一商业银行因贷款给破产的跨国公司，遭受了巨大的损失。在泰勒斯维尔，由于当地分行储户十分担心银行可能倒闭，遂纷纷前往挤兑存款。当地分行的门口出现了长龙一般的队伍。为了应急，总行决定将 2000 万美元的钞票送往泰勒斯维尔。数辆满载美钞的卡车驶往泰勒斯维尔。总行副行长阿历克斯迅速赶到现场，作了一系列漂亮的公共关系宣传。

“女士们、先生们”，他的声音铿锵有力、清晰洪亮，“我知道，你们有人担心我们今晚停止营业。这没有必要。我现在郑重声明，为便于本行及时办理兑款，我们将延长营业时间，直到把你们大家的事办完为止。”人群中传来了表示满意的嗡嗡声和自发的掌声。他的这一公关行为显然赢得了储户的好感。“然而，我想告诉你们的是，在周末你们不可能将大笔钱放在身上或置于家中，那是不安全的。因此，我建议你们将从本行取出的存款存入你们选择的另一家银行。为了帮助大家，我的同僚 D. 奥塞女士正在打电话与其他银行联系，请他们延长营业时间，以便为大家提供存款服务。”

人群中又传来了表示赞许的嗡嗡的声音。人们从心里感谢这位为他人着想的副行长。一会儿，阿历克斯宣布：“我被告知，已有两家银行同意了我们的请求，其他的正在联系。”这时，人群中传来了一个男子的声音：“您能推荐一家好的银行吗？”

“可以。”阿历克斯回答说。“我本人的选择将是美国第一商业银行。因为它是我最了解的一家，也是我觉得最有资格的一家。它开办时间长，且享有良好声誉。我只希望大家都有同样的感觉。”他的声音中帶有一点激动的感情色彩。

阿历克斯的后面站着一对刚兑完现款的老夫妻。男的接过阿历克斯的话头说：“过去

我也这样认为。我妻子和我在第一商业银行的存款时间达 30 多年。现在觉得贵行有点糟糕，所以把钱取出来了。”

“为什么觉得我行有点糟糕呢？”

“传言很多。无风不起浪，总是事出有因呢。”

“这里向大家说说真相，”阿历克斯说，“因为原先贷款给跨国公司，我行遭受了损失。但本行可以承受得了，也将承受得住。”

老人摇摇头，“如果我还年轻，又在供职，也许我会如你所说的去冒险一次。但在那里面的，”他指着妻子的购物袋，“是我们至死所能剩下的所有的钱。这笔钱不多，甚至还不及我们当年挣钱时一半顶用。”

“通货膨胀打击了像你们一样最辛勤工作的善良的人们，”阿历克斯说，“但不幸的是，你存款的银行也将于事无补。”

“小伙子，那我问你一个问题：你若是我的话，这笔钱是你的，你难道不会和我现在一样这样做吗？”

“会，”他坦率地承认，“我想我会的。”

老人感到惊讶，“不管怎么说，你还算诚实。刚才我听你建议我们去另一家银行去。我表示赞同。我想我该到另一家去。”

“等一下，”阿历克斯说，“您有车吗？”

“没有。我就住在离这不远处，我们步行去。”

“不可以这样带着钱走。这样你可能遭到抢劫。我让一个人开车将你们送到另一家银行去。”阿历克斯说着就招呼罗兰·文莱特过来。“这是我们的安全部长。”他告诉那对老夫妻。

“很高兴亲自开车送你们去。”文莱特说。

“你会那样做吗？正当我们刚刚将钱从贵行取出的时候——正如你所说的于我们有利但又不信任你们的时候？”老人问道。

“这也是我们的服务范畴，”阿历克斯说，“除此之外，你与我们在一起 30 年了，我们也应该像朋友一样分手才对呀。”

阿历克斯将老人当作老朋友，老人自然高兴了。

老人停下了脚步，“也许我们不必分手了。让我再问你一个问题。你已经把真相告诉我了。可你也应知道我们年纪大了，这些钱对我们意味着什么。我们将钱存在贵行安全吗？绝对安全？”

经过短暂的数秒钟的思考，阿历克斯干脆而又自信地回答：“我保证，本行绝对安全！”

“嗨，真见鬼，弗雷达！”老人对妻子说：“看来我们是虚惊一场了。我们把这些该

死的钱再存回去。”老人重新将钱存入银行后，取款的人群很快散开了。银行仅比平时晚了10分钟关门。

由于阿历克斯妥善机灵地处理了泰勒斯维尔分行发生的事情，其他分行就没有跟风出现挤兑现款的现象。阿历克斯这次成功的公关宣传，终于挽救了美国第一商业银行。

#### 问题分析：

- (1) 如果你是银行的管理者，面对类似事件你应该怎么做？
- (2) 谈谈公共关系部在现代组织中存在的必要性。

#### 训练要求：

如果你是银行的管理者，你该如何解决这场挤兑危机？

### 效果评价

在仿真的社会和职业环境中进行训练，需要对具体工作完成的过程和结果进行检验与考核。特设计模拟训练评价表，如表2-2所示。

表 2-2 模拟训练评价表

| 姓名                     | 学号   |   |   |    |      |   |   |    |
|------------------------|------|---|---|----|------|---|---|----|
| 班级                     | 专业   |   |   |    |      |   |   |    |
| 评价项目                   | 自我评价 |   |   |    | 小组评价 |   |   |    |
|                        | 优    | 良 | 中 | 及格 | 优    | 良 | 中 | 及格 |
| 1. 模拟训练中小组成员遵守纪律       |      |   |   |    |      |   |   |    |
| 2. 实训态度端正              |      |   |   |    |      |   |   |    |
| 3. 模拟训练中礼仪合乎规范         |      |   |   |    |      |   |   |    |
| 4. 小组成员在模拟训练中认真负责，积极配合 |      |   |   |    |      |   |   |    |
| 5. 实训过程中协调沟通能力强        |      |   |   |    |      |   |   |    |
| 综合评价                   |      |   |   |    |      |   |   |    |
| 教师评价                   |      |   |   |    |      |   |   |    |