

<<现代公共关系>>

图书基本信息

书名：<<现代公共关系>>

13位ISBN编号：9787040357431

10位ISBN编号：7040357437

出版时间：王银平 高等教育出版社 (2012-07出版)

作者：王银平 编

页数：224

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<现代公共关系>>

内容概要

《现代公共关系（第2版）》是高等职业教育技能型人才培养培训教材，是一本以任务为导向的能力培养与训练为主体的新型公共关系教材。

书籍目录

任务1公关人员的前期准备 任务目标 任务分解 情境导入 1.1公共关系概述 1.2公共关系的产生与发展 任务1小结 重点概念与技能 课堂讨论 课后自测 案例分析 模拟演练 工作活动 学生自我工作总结 任务2塑造组织形象 任务目标 任务分解 情境导入 2.1组织形象概述 2.2组织形象的构成要素及建立原则 2.3CIS策划 任务2小结 重点概念与技能 课堂讨论 课后自测 案例分析 模拟演练 工作活动 学生自我工作总结 任务3公关人员形象塑造 任务目标 任务分解 情境导入 3.1认识自我 3.2公关人员的形象塑造与素质能力培养 任务3小结 重点概念与技能 课堂讨论 课后自测 案例分析 模拟演练 工作活动 学生自我工作总结 任务4寻找公关对象 任务目标 任务分解 情境导入 4.1认识公众 4.2选择公众 4.3公众心理辨析 任务4小结 重点概念与技能 课堂讨论 课后自测 案例分析 模拟演练 工作活动 学生自我工作总结 任务5公共关系的传播与沟通 任务目标 任务分解 情境导入 5.1公共关系传播 5.2公共关系沟通 任务5小结 重点概念与技能 课堂讨论 课后自测 案例分析 模拟演练 工作活动 学生自我工作总结 任务6公共关系的策划、实施与评估 任务目标 任务分解 情境导入 6.1公共关系方式选择 6.2公共关系策划 6.3公共关系实施与评估 任务6小结 重点概念与技能 课堂讨论 课后自测 案例分析 模拟演练 工作活动 学生自我工作总结 任务7公共关系协调 任务目标 任务分解 情境导入 7.1外部公共关系协调 7.2内部公共关系协调 任务7小结 重点概念与技能 课堂讨论 课后自测 案例分析 模拟演练 工作活动 学生自我工作总结 任务8公共关系危机处理 任务目标 任务分解 情境导入 8.1公关危机概述 8.2公关危机处理及其原则 8.3公关危机的预防 任务8小结 重点概念与技能 课堂讨论 课后自测 案例分析 模拟演练 工作活动 学生自我工作总结 任务9公共关系语言技巧训练 任务目标 任务分解 情境导入 9.1公关语言的形式、特点和原则 9.2公关语言的技巧 9.3演讲与谈判艺术的培养 9.4公关语言训练 任务9小结 重点概念与技能 课堂讨论 课后自测 案例分析 模拟演练 工作活动 学生自我工作总结 任务10认识公共关系礼仪 任务目标 任务分解 情境导入 10.1认识一般社交礼仪 10.2认识对外交往礼仪 10.3认识特定场合公关礼仪 任务10小结 重点概念与技能 课堂讨论 课后自测 案例分析 模拟演练 工作活动 学生自我工作总结 参考文献

章节摘录

版权页：插图：2.按公众与组织关系的重要程度分类（1）首要公众。

首要公众是指关系到组织生存发展，决定组织成败的那部分公众。

如组织的员工和股东、商店的顾客、工厂的用户、酒店的旅客、客户关系中的VIP等。

这类公众是组织的生命线，是公关对象中最关键的公众，因此，组织须投入大量人力、物力、财力、时间、精力来建立、维持与改善同这类公众的关系。

（2）次要公众。

次要公众是指那些对组织的生存与发展有一定影响，但一般不具有决定性意义的公众。

如社区公众、新闻媒体公众、消费者协会、社会团体等。

组织的资源有限，公关工作应把这类公众放在次要地位，以突出公关工作的重点，提高效率和效益。但应注意，这类公众也不应放弃，在保证首要公众的前提下也应兼顾，忽视他们的存在仍有可能造成组织公共关系恶化的结果。

在一定条件下，次要公众会转化为首要公众。

根据组织的资源，应按20 / 80法则处理首要公众与次要公众的关系。

3.按关系的稳定程度分类（1）临时公众。

临时公众是指因某一临时因素、偶发事件、特别活动而形成的公众。

如因为飞机航班误点而滞留机场的旅客、足球场闹事的球迷等。

（2）周期公众。

周期公众是指按一定规律和周期出现的公众。

如节假日出现的旅客、招生时的考生及家长等。

（3）稳定公众。

稳定公众是指具有稳定结构和稳定关系的公众。

如老主顾、常客、社区居民等。

划分临时公众、周期公众和稳定公众，是制定公共关系临时对策、周期性政策和稳定策略的依据。

某些突发事件的产生，每个组织都难以完全预测到，往往会面对一些临时公众构成的额外压力，需要公关部门进行应急处理，因此需要有应变对策。

周期公众的出现是有规律的、可以预测的，需要事先制定公共关系计划，做好必要的准备工作，按照一定的程序来处理。

而稳定公众作为组织的基本公众，需要组织采取特殊的措施和政策，以示关系的密切性。

4.按公众对组织的态度分类（1）顺意公众。

顺意公众是指那些对组织的政策、行为和产品持赞成意向和支持态度，组织对他们也十分感兴趣、重视的公众。

这类公众是组织欢迎的公众，如股东、自愿投资者、慕名而来的顾客、赞助捐赠者等。

组织与这类公众间是两厢情愿的合作关系。

公关工作的任务就是维系和加强这种相互重视、相互欣赏、联系密切、长久合作的良好关系。

（2）逆意公众。

逆意公众是指那些对组织的政策、行为以及产品持不赞成、不支持甚至是反对态度的公众。

对逆意公众要注意做好转化工作，真诚地与他们及时沟通，力争改变其态度，获得他们的支持，至少也应让他们保持中立状态。

（3）边缘公众。

边缘公众又称中立公众、独立公众或不确定公众，是指对组织的政策和行为持中间态度，观点和意向不明朗的公众。

组织对这类公众要加强沟通，争取他们的支持。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>