



公共关系学

PUBLIC RELATIONS

姚唐 企业管理系

SEM 北航经济管理学院
BEIHANG SEM



第9章 公共关系实施与评估





学习目标

- 公共关系实施及评估的意义
- 公共关系实施及评估的概念
- 公共关系实施及评估的原则和方法





Case

日本精工表竞争奥运计时器的公关活动

- 1964年东京奥运会以来，SEIKO（精工）以其世界顶尖的赛事计时技术和服
- 务，自豪地支持着世界级运动的发展。





- 公共关系实施是“公关四步工作法”中的重点环节。
- 精工计时公司的成功围绕公共关系目标扎扎实实地加以实施的结果。
- 公共关系实施不仅关系到公共关系策划创意的实现，而且决定了公共关系活动的效果。





第一节 公共关系实施

一、公共关系实施的意义

- 公共关系实施是在公共关系策划被采纳以后，将公关策划所确定的内容变为现实的过程
- 这是公共关系工作的第三个步骤，也是最为复杂、最多变的环节





二、影响公关实施的因素

影响公关实施的因素主要来自三个方面

➤ 方案本身的目标障碍

- 目标障碍是指在公共关系策划中由于所拟定的公共关系目标不正确或不明确、不具体而给实施带来的障碍

➤ 实施过程中的沟通障碍

- 语言障碍、观念障碍
- 习俗障碍、心理障碍
- 组织障碍





► 突发事件的干扰

遇到突发事件，采取的正确对策

- 实事求是的发布消息
- 及时发布公众关注的消息
- 消息要形成文字、统一口径
- 要有专人与新闻界联系





三、公共关系实施的原则和方法

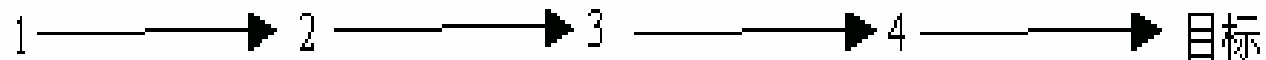
目标导向的原则与方法

- 目标导向原则是指在公共关系策划实施的过程中，保证公关实施活动不偏离公关策划目标的原则。
- 在这一原则指导下有两种工作方法：一是线性排列法；二是多线性排列法。





线性排列图

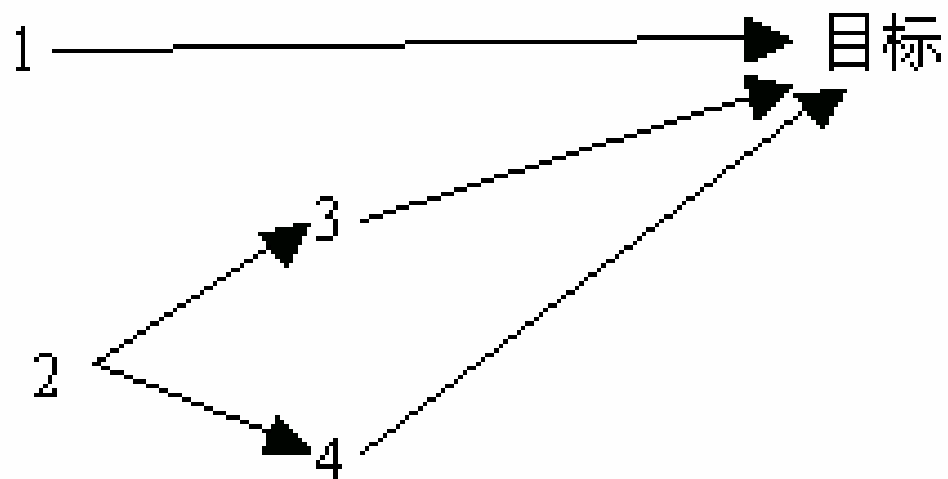


以公共关系行动、措施的内在联系为先后顺序逐一排列起来，一步一步向目标逼近的方法

【案例】 美国一家牛奶公司运用线性排列法打入日本市场



多线性排列图



几个行动同时展开、共同迈进目标的排列方法



控制进度的原则与方法

控制进度的原则是指根据公关策划目标的需要，按照一定的程序掌握工作进度，以避免畸轻畸重、不协调的现象。

整体协调的原则和方法

所谓整体协调的原则就是在策划实施过程中，使工作涉及的各方面达到合理互补、配合协调、和谐统一状态的原则。





正确选择时机的原则和方法

何时是公关活动的良好时机呢？显然，在组织的发展变动时期也是开展公关活动的最佳时期。

➤ 注意避开或利用重大节日

● 腾讯十二年的形象宣传广告

➤ 注意避开或利用国内外重大事件

● 蒙牛、太阳能热水器利用天宫一号宣传品牌

➤ 避免在同一天或同一时段展开两项重大公共关系活动





第二节 公共关系评估的意义

一、公共关系评估的概念和意义

公共关系评估就是根据特定的标准，对公关计划、实施及效果进行检查、评价，从中发现问题，判断其优劣，及时修订计划，进一步调整和完善组织形象的过程。





公共关系评估的重要作用体现在四个方面：

- 1、改进公共关系工作的重要环节。
- 2、后续公共关系工作的必要前提。
- 3、鼓舞士气、激励内部公众的重要形式
- 4、有效提高公关部门效率的手段。





二、公共关系评估的分类

➤ 公共关系效果评估的基本形式

- 组织形象评估
- 工作成效评估
- 传播效果评估

➤ 按评估的功能分类

- 状态评估
- 调查评估
- 传播评估
- 成果评估





➤ 按参与评价的主体分类

- 自我评价
- 专家评价
- 公众评价

➤ 按评价的方法分类

- 定量评价
- 定性评价

➤ 按评价的形式分类

- 正式报告
- 非正式报告



第三节 公共关系评估的程序和内容

一、公共关系评估的程序

- 1、明确评价标准并进行全面检查
- 2、依据评价标准对公关工作进行评估分析
- 3、向决策者和最高领导层汇报评估结果
- 4、评价结果在公关工作运用





二、公共关系评估的依据与方法

公共关系评估的依据

- 1、根据大众媒介传播的情况来评估
 - 报道的数量、质量、新闻传播媒介的影响力
- 2、根据组织内部资料来评估
- 3、根据组织外部资料来评估
- 4、对公关活动实施效果的评估标准
 - 了解信息内容的公众数量
 - 改变观点、态度的公众数量
 - 发生期望行为与重复期望行为的公众数量





公共关系评估的方法

- 1、报告法
- 2、内部评估法
- 3、外部监察法
- 4、比较法
- 5、实验法





三、公关评估的内容

公共关系工作程序评估

- 1、调查过程评估
- 2、计划过程评估
- 3、计划实施过程评估

专项公共关系活动评估

- 日常公共关系活动成效评估
- 单项公共关系效果评估
- 年度公共关系活动效果评估
- 长期公共关系活动效果评估





【案例】IBM公司的“金环庆典”活动

分析：IBM公司的“金环庆典”活动对企业公共关系的发展有着极其重要的现实意义。第一，它可以增强企业内部的凝聚力与向心力，显现企业文化的氛围；第二，它可以使员工家庭和睦、健康；第三，它可以使企业员工的积极性更高，使企业形象更好；第四，它可以使企业的社会效益和经济效益得到同步增长。

其他企业应借鉴IBM公司的这种做法，更多地开展企业公共关系活动，以增强企业职工与领导、职工与职工之间的感情联系，创造出良好公共关系氛围。联络感情、增进友情，除了可以举办像IBM公司这样的庆典活动之外，还可以采用诸如组织全体职工开展文体活动，利用各种有意义的事件（如厂庆日，新产品投产和新设施的剪彩等）和有意义的节日（如新年、元旦、国庆节、“五一”节以及职工的生日等）举办各种形式的工作聚餐会、周末文化沙龙、知识竞赛以及其他联谊活动。





【案例】“40年真情不变”庆典交响乐——北京王府百货大楼企业形象案例

分析：庆典业是一个系统工程，有许多文章可以做，不仅仅是讲讲话，吃喝一顿。

庆典希望有大量新闻报道，这就需要公关人员事先策划出一些值得报道的事情来。不能靠人情、关系、甚至是有偿新闻去争取报道。策划新闻与庆典结合，才是成功的公共关系。





【案例】潘婷—爱上你的秀法—潘婷润发精华素市场推广公关案例

分析：组织策划者选择美发界、演艺界等领域的著名人士以及新闻媒体，通过赠送装有新产品以及使用反馈表的礼盒征求意见和反映，首先争取他们的认同和支持。有一些推广新产品的公关活动。开展消费品公关活动，使关键信息转换为公众喜闻乐见的形式，能够广为传播并影响和完善舆论。组织策划者邀请新闻媒体举行研讨会……





讨论题

一、问答题

- 1、你是怎样理解公共关系实施及评估的意义？
- 2、请问公共关系评估的内容和方法有哪些？

二、分析题

- 1、【案例】用友上市的背后策划

问题：分析用友上市公关策划成功的原因是什么？联系该案例说明公关几个环节之间的关系？

- 2、【案例】联想与戴尔“报价门”

请对该案例中做法进行评价？

三、技能训练

- 1、请为某公司成立30周年庆典活动设计一个“庆典活动程序”，指出此次活动实施过程中应注意事项，并为此次活动评估拟定方案。