

组织公共关系管理

导论：公共关系和公共关系学

- 作为现代社会传播活动的公共关系
- 关于公共关系的众多说法
- 公共关系的工作定义
- 公共关系的历史
- 公共关系创始人艾维·李与伯内斯

壹、公共关系的构成要素

- 公共关系的主体——组织
- 组织的运行及其关系联结
- 组织的外观形象和内在气质
- 公共关系的工作目标
- 组织的代言人：公众人物

贰、公共关系的客体——公众

- 公众的基本特性
- 公众的分类

参、公共关系三部曲——交流、沟通、劝说

- 公共关系是一种信息交流活动
- 公共关系是一种意义沟通活动
- 公共关系是一种价值劝说活动
- 公共关系主体与客体的角色互换

四、公共关系的职能和作用

- 采集信息的职能
- 提供咨询的职能
- 参与决策的职能
- 协调交流沟通劝说的职能
- 监测作用
- 凝聚作用
- 调节作用
- 应变作用

伍、公共关系实务操作：口语传播

- 口语传播概述
- 口语传播的特点
- 口语传播的技巧
- 口语传播在公共关系活动中的运用
- 日常接待

- 新闻发布
- 沟通性会议
- 公务谈判
- 游说策动

六、 公共关系实务操作：文字传播

- 文字和文字传播的特点
- 文字传播的技巧
- 公共关系的文字传播
 - 新闻稿撰写
 - 广告文案设计
 - 宣传资料制作
 - 内部报刊编辑
 - 公共关系常用文书

七、 公共关系实务操作：大众传播的整合运用

- 大众传播整合运用的特点
- 大众传播整合运用的技巧
- 大众传播整合运用举要
 - 广告运动
 - 媒介事件
 - 社会公益事业赞助
 - 主题活动

八、 公共关系实务操作：网络传播

- 网络传播的优势与特点
- 网络传播的原则和技巧
- 网络传播在公共关系中的运用
 - 电子邮件(Email)
 - 网上论坛(BBS)
 - 万维网(World Wide Web)信息浏览
 - 信息的个人化

九、 公共关系实务操作：危机传播管理

- 组织危机与危机传播管理
- 组织危机定义、特点及分类
- 危机传播管理内涵及意义
- 危机传播管理的组织落实
- 危机管理组织架构的设置
- “发言人”制度的确立
- 第一时间快速反应通道的建立
- 组织危机形态的预测
- 组织潜在危机的评估
- 危机传播管理的基本程序

赶赴现场，了解事实
分析情况，确立对策
安抚公众，缓和对抗
联络媒体，主导舆论
多方沟通，迅速化解
有效行动，转危为机
危机传播管理的若干原则

“3T”原则

公众为上原则

维护信誉原则

危机传播管理“事实与价值模型”

事实路径

价值路径

十、公共关系专业人员

公共关系人员的素质

公共关系人员的培养