

<<中外公关案例宝典>>

图书基本信息

书名：<<中外公关案例宝典>>

13位ISBN编号：9787308086288

10位ISBN编号：7308086283

出版时间：2012-03-01

出版时间：浙江大学出版社

作者：何春晖 著

页数：348

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>

<<中外公关案例宝典>>

内容概要

新经济时代的钟声早已敲响。
踏着网络翩翩而来的新经济以它独有的魅力，让所有的人不得不对它顶礼膜拜。
新经济时代向人类昭示了什么？
网络的一意孤行，以创新为灵魂的原动力，高科技无限的驱动力，全球经济一体化的世界经济状态。
在新经济背景下，形象就像一只无形的手，成为导引着各行各业向前发展的动力。

<<中外公关案例宝典>>

作者简介

何春晖，浙江大学传媒与国际文化学院副教授，硕士生导师，浙江大学经济与文化研究中心主任，浙江大学亚太休闲教育研究中心公关策划部主任，兼任多家企业和政府组织的形象和文化建设顾问。

主要从事组织形象管理与文化传播、媒介公共关系、品牌营销与危机管理、形象与礼仪等的教学科研与实践。

主持或参与了政府和多家知名企业的形象策划和节庆文化传播的整合营销等工作。

为杭州西博会、杭州休博会、中国嘉兴江南文化节等做全案策划。

<<中外公关案例宝典>>

书籍目录

第一章 内部公关——铸就铜墙铁壁您遭遇下列问题了吗？

· 内部公众体系不明确 · 内部人际关系紧张 · 内部关系总是危机四伏 · 领导没有威信，员工缺乏向心力 · 谁也不愿承担责任 · 你受重视吗？

你重视别人吗？

· 喜欢传播于组织不利的言论 · 如何造就全员公共关系的氛围？

关键词链接智慧提醒温馨小粘贴它山之石案例点击案例一：从“参与”中寻找财富——不谋而合的内部公关方法案例二：家和万事兴——宾馆员工的向心力是怎样产生的案例三：公司不是兵营——美国惠普公司的用人之道案例四：从可粘贴便条纸说起——3M公司给员工一个广阔空间案例五：人力资源管理（Human Resource Management）的魅力——人才重干一切，人才就是资本案例六：企业管理的“团队精神”——团队精神的魅力案例七：卖服装就像Facebook，核心是对人性的理解——凡客诚品的公关之道第二章 顾客公关——我眼中只有你您遭遇下列问题了吗？

· 你的顾客是谁？

他们在哪里？

· 你通常用什么办法保持与顾客的联系？

· 顾客需求是什么？

有什么行为特征？

· 如何维持顾客忠诚？

· 你应该与哪些顾客建立并保持关系？

· 您知道顾客满意度吗？

· 你对顾客的重要程度有排序了吗？

· 如何实施顾客满意度的调查？

· 你欢迎有问题的顾客吗？

冲突了怎么办？

关键词链智慧提醒操刀秘笈案例点击案例一：诚信：企业形象之基——一部电梯两种态度案例二：方便上帝就是方便自己——从麦当劳代售公交月票说起案例三：色香味美的九百碗老汤面——九百碗老汤面顾客公关案例四：深入心灵的花——百消丹母亲节免费送鲜花活动案例五：三菱败走中国——忽视生命权利的下场案例六：养生堂与她的最美——把最美的我奉献给你案例七：北京“现代城”“氧气事件”——物业管理应有的公众意识案例八：快乐中国超级女声——“零距离”的媒体公关案例九：十年感动，我们一起回忆——腾讯公关案例十：全国青年文明号列车2008北京奥运文化之旅——成功的奥运公关第三章 媒介公关——永远之痒您遭遇下列问题了吗？

· 为什么媒介总是不配合？

· 媒介进入你的组织有障碍吗？

· 为什么好事却会变成坏事？

· 如何与媒介保持经常性沟通？

· 为什么一点风吹草动就变得满城风雨？

· 媒介需要设防吗？

· 如何利用舆论？

· 对媒介是告知还是让他自己获知？

· 一年中有几次新闻发布会？

· 媒介需要关系营销吗？

· 新闻记者能成为朋友吗？

关键词链接智慧提醒操刀秘笈案例点击案例一：摘掉总统的乌纱帽——水门事件的媒介关系案例二：世界上最好的工作——大堡礁公关事件的媒体策略案例三：奥巴马啤酒门事件——总统的媒介公关案例四：拨云二度终见日——看红太阳集团如何与媒介沟通案例五：刘翔退赛——考验赞助商危机公关的智慧案例六：泰格伍兹“虎落平阳”——看公众人物的形象管理案例七：“抵制门”事件——看家

<<中外公关案例宝典>>

乐福的双重应对案例八：让你猜猜我是谁——《我悄悄蒙上你的眼睛》公关策划探视案例九：农夫山泉叫板全国纯净水——对媒介策划的审视案例十：寻他千“百度”，危机巧处理——“百度竞价排名事件”的媒体应对第四章 政府公关——背靠大树好乘凉您遭遇下列问题了吗？

- 政府的政策不对路怎么办？
 - 如何维护政府权威？
- 如何获得安全空间？
- 经常搞不清应该与政府的什么部门打交道？
 - 政府与法律等同吗？
 - 政府公众到底有哪些？
 - 政府职能无限吗？
 - 如何维护、保持与政府关系的顺畅？
 - 政府的支持到底有多大？

关键词链接智慧提醒操刀秘笈案例点击案例一：柯达给富士的两记闷棍——柯达的政府公关案例二：时势造英雄——“9·11”事件后布什政府公关策略案例三：发现他，发现这个国家——温家宝首次访美的政府公关案例四：重塑大国形象——从印度洋海啸看中国案例五：济南七商场长虹彩电拒售风波——长虹彩电的政府公关案例六：浙江“小家伙”风波内幕——政府公关大有作为案例七：巧借东风张声势——支持北京申奥，洋品牌大搞公关案例八：神舟飞天 振奋神州——国际公关与政府公关水乳交融第五章 社区公关——美丽的口碑您遭遇下列问题了吗？

- 自己的社区公众在哪里？
- 社区最需要的是什么？
- 不知道自己的社区关系到底如何。
- 如何赢得社区公众的厚爱？
- 社区公众总是说三道四？
- 社区的口碑传播很重要吗？
- 认为向社区投钱是白搭吗？
- 准自家人是什么概念？

关键词链接特别提示智慧提醒操刀秘笈案例点击案例一：你离不开脚下这片土地——麦当劳的社区关系案例二：降低心中的分贝——建筑工程与社区关系案例三：走进公众的精神家园——台湾地区的IBM社区公关案例四：“你笑我笑大家笑，我送你送聚真情”——银泰百货有限公司的社区公关案例五：家家有本生活经，“档案”走进百姓家——档案馆的社区公关案例六：2008欧莱雅校园义卖助学——校园公关赢口碑案例七：善意谎言成就现代童话——NORAD“追踪圣诞老人”活动案例八：绿色和平拯救森林“筷行动”——绿色公益行动第六章 国际公关——插上e时代的翅膀您遭遇下列问题了吗？

- 不清楚自己跨国公众对象？
- 如何赢得国际形象？
- 对国际公众的愿望、需求无法了解？
- 中国加入WTO后，企业面对国际公众的复杂性，该如何整合企业文化？
- 不知道跨文化传播到底如何进行？
- 跨国公司是简单的拷贝管理吗？
- 如何实现有效的跨文化管理？

关键词链接智慧提醒温馨小粘贴案例点击案例一：跨文化的融合与冲突——从广州标致是的解体看跨文化的管理案例二：肯德基何以进军海外市场——国际公关中的文化理念的审视案例三：麦当劳文化征战全球——如何营销文化案例四：公关决胜莫斯科——北京申奥的国际公关案例五：波音危机事件——诚信：打造国际形象案例六：危难时刻显真情——国航紧急应对第一次空难案例七：可口可乐“欧洲事件”引发的国际公关——全球化背景下的公关时效性案例八：“创意英国”塑造国家品牌——英国文化营销国家形象案例九：第七届“汉语桥”世界大学生中文比赛——一座通往国际的美丽中国桥梁案例十：中国制造 世界合作——中国政府的国际公关第七章 危机公关——永远的痛您遭遇下

<<中外公关案例宝典>>

列问题了吗？

- 自己的产品质量、服务出问题了，怎么办？
- 危机发生时，如何面对蜂拥而至的媒介？
- 企业一夜间被媒体曝光之后怎么办？
- 危机预管理能解决现时发生的危机吗？
- 对不期而至的危机，我总是手足无措？
- 危机发生时如何进行传播控制管理？
- 遭人暗算在所难免，问题是我该怎么办？
- 公关危机与危机公关是一回事吗？

关键词链接智慧提醒温馨小粘贴操刀秘笈案倒点击案例一：奇虎360 大战腾讯QQ——腾讯与奇虎的危机公关解读案例二：巧借“危机”为“契机”——东阿阿胶应对“福胶事件”案例三：爱立信风波——投诉危机的处理案例四：“双峰”“美丽健”“3·15”中央电视台点名事件——媒体曝光的应对分析案例五：武汉麦当劳“毒油失控”事件——危机公关的紧急应对案例六：肯德基到底“秒杀”了谁？

——肯德基“秒杀门”事件公关案例七：智利创造矿难生还奇迹——从智利矿难看政府危机公关案例八：“早一粒，晚一粒，远离感冒困扰”——看中史克如何远离危机困扰集例九：高调危机公关不宜？

——蒙牛公关之路不易！案例十：有预谋的危机公关——恒源祥“广告门”事件第八章 公益策划——爱心无限您遭遇下列问题了吗？

- 你所在组织有良好的口碑形象吗？
- 帮助别人等于帮助自己吗？
- 你关心社会的公益事业吗？
- 公益策划有什么原则讲究吗？
- 对那些需要帮助的人你无动于衷吗？
- 作为企业人，你愿意投更多的公益广告吗？
- 对组织而言经济效益比社会效益更重要吗？
- 公益策划作为一种公关专题活动，有些什么类型？

关键词链接智慧提醒温馨小粘贴案例点击案例一：“家有考生总动员”——钱江晚报与养生堂联手公益活动案例二：大红鹰申奥万里行——大红鹰集团申奥宣传案例三：江铃汽车 环保先锋——用“公益活动”进行危机公关案例四：品牌与体育——农夫山泉“2008阳光工程”案例五：激情拥抱世界杯——世界杯伙伴可口可乐在中国案例六：阳光助学 无上意境——2002利群阳光助学活动案例七：华帝奥运金牌策划——一奥运带动品牌一起升华案例八：让我们一起快乐——浙江多家媒体联合公益策划案例九：身残志坚爱心激励——“康恩贝自强奖学金”的特别关爱案例十：冬季大学生征兵——看中国的军事公关第九章 公关营销——双赢之魅您遭遇下确问题了吗？

- 市场营销等同于公关策划吗？
- 公关营销的特点何在？
- 在市场营销的环节中如何运用公关的技巧· 公关营销直奔商业利润吗？
- 公关促销就是广告促销吗？

关键词链接智慧提醒温馨小粘贴案例点击案例一：好肠胃一生平安——“金双歧”市场（深圳）营销案例二：“新美好主义、惊喜你自己”——玉兰油“新标识、新包装、新理念”的市场公关案例三：创新透气保护 引领时尚潮流——护舒宝新产品上市公关策划案例四：非常可乐 非常公关——娃哈哈新产品的市场推广案例五：激情世界杯 浙江球迷总动员——中国联通CDMA网推广公关策划案例六：加州杏仁 健康人生——加州杏仁商会市场推广公关策划案例七：文化公关——宝洁“海飞丝”、“飘柔”的文化营销案例八：教育科技频道由新青年制造-频道形象的塑造和营销案例九：绿色诱人，真情动人——雪津啤酒的公关营销案例十：“亚运有我、精彩之吉”——王老吉赞助广州亚运会的体育公关营销第十章 整合传播——打造形象的丰碑您遭遇下列问题了吗？

- 整体形象策划从何起步？

<<中外公关案例宝典>>

- 整合传播的类型有哪些？
- 形象传播如何追求知名度与美誉度的最佳结合？
- 何谓网络传播？
- 何谓无形资产管理？
- CIS是整体形象传播的最佳手段吗？
- 什么是形象经济学？
- 整合传播技巧何在？

关键词链接智慧提醒温馨小粘贴案例点击案例一：传承一脉 人文关怀——观“海南养生堂”公关活动有感案例二：童话巨头在中国——迪斯尼进军中国的公关传播案例三：打造一个城市的品牌——宁波梁祝文化节之“百合婚典”案例四：杭州城市的“金名片”：西湖博览会——城市形象的大公关案例五：“一汽大众”巧塑奥迪A6高档形象——整合传播的魅力案例六：羽西娃娃闯世界——著名“形象”专家羽西如何打造企业形象案例七：中国网通形象总动员——整合传播打造网通新形象案例八：INTIME袁眉站出来——时尚之星甄选大赛案例九：秋天来桐乡看菊海。

中国桐乡第二届菊花节大型活动策划案例十：让世界了解中国，让中国走向世界——中法文化年的文化公关案例十一：“水与城市的故事”——杭州的水也能流到威尼斯（城市形象的整合营销传播）后记主要参考文献

<<中外公关案例宝典>>

编辑推荐

一本公关实战操典，一个无形的加油站，一份中西合璧的套餐，一册共同前行的指南，拥有便是财富。

关注全球最经典的教案，探索本土最新案例得失。

<<中外公关案例宝典>>

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>