

自学考试“企业形象与策划”全书重点（上）PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/152/2021\\_2022\\_\\_E8\\_87\\_AA\\_E5\\_AD\\_A6\\_E8\\_80\\_83\\_E8\\_c67\\_152938.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/152/2021_2022__E8_87_AA_E5_AD_A6_E8_80_83_E8_c67_152938.htm)

第一章 企业形象概述

第一节 企业形象内涵

1. 企业形象的概念：1) 形象：按《现代汉语词典》的解释是“能引起人的思想或感情活动的具体形状或姿态”。

2) 企业形象：就是社会公众对企业的一切活动及其表现的总体印象和评价。

3) 企业形象包含两方面的内容：

I. 主体是企业 II. 接受者是社会公众：A. 一般公众：内部员工、所在地居民、消费者、相关媒体接受者 B. 机构公众：政府、金融机构、媒体、社会团体、销售商、供应商

2. 企业形象要素及其相互关系：1) 企业形象的无形要素：I. 企业理念---灵魂和核心：指企业的指导思想或经营哲学，是企业倡导并形成特有的经营宗旨、经营方针、企业价值观和企业精神的总称，是企业形象的核心内容。它规范制约着企业及其员工的日常行为，对企业的生产经营发展起着导向和指导作用。

II. 企业制度---必要手段和保证：是建立在企业理念基础上的，企业的管理者和一般员工都应遵守的各项规定、准则及行为规范，是企业理念得以贯穿的必要手段，是所有员工的行为规范化、制度化和系统化的保证，也是企业得以顺利而有效运营的基础。

III. 企业信誉---金字招牌、主要内容、宝贵财富、主体：是企业的金字招牌，企业无形形象的主要内容，企业的宝贵财富，是企业在日常的经营活动过程中，善于实现对消费者、所有与之打交道的客户以及社会公众所作的所有承诺，由此在他们心中树立起的相应形象。建立企业信誉依赖于：A. 企业的优质产品和服务 B. 企业与其他商

家打交道过程中严格履行合同，取信于人C. 企业善于履行其社会责任与义务IV. 员工素质---直接影响：企业员工具有的文化素质、敬业精神、技术水准、价值观念以及企业管理者的管理能力、战略眼光及个人魅力等，对企业理念的实施程度具有直接的影响。2) 企业形象的有形要素：I. 产品形象：企业形象的代 表，是企业形象的物质基础，是企业最主要的有形形象，包括产品的质量、性能、造型、价格、品种、规格、款式、花色、档次、包装以及服务水平、产品创新能力等。II. 环境形象：企业的生产环境、销售环境、办公环境和企业的各种附属设施。III. 业绩形象：企业的经营规模和赢利水平，主要由产品的销售额、资金利润率及资产收益率等组成。反映了企业经营能力的强弱和赢利水平的高低，是企业生产经营状况的直接表现，也是企业追求良好企业形象的根本所在。IV. 社会形象：指企业通过非赢利的以及带有公共关系性质的社会行为塑造良好的企业形象，以博取社会的认同和好感。V. 员工形象：企业员工的整体形象，包括管理者形象和职工形象。3) 二者之间的关系：I. 无形形象是企业内在的、深层次的表现，是企业的灵魂和支柱II. 有形形象是企业外在的、表层的表现，是企业形象的重要组成部分3. 企业形象的 特征：1) 客观性与主观性：I. 企业形象是企业实态的表现，是企业一切活动在社会面前的展示，是客观真实的，具有客观性的特征。A. 企业形象的构成要素是客观存在的，不依人们的主观意识为转移B. 体现在企业现象真实和本质真实两方面II. 企业形象是社会公众对企业的印象和评价，具有主观性特征。A. 企业的外在形象并不等于内部实态B. 企业形象形成过程的主观色彩2) 整体性与层次性I. 企业形象的构成因素

诸多，是一个完整的有机体II. 企业形象由不同层次综合而成，表现在：A. 内容的多层次性A) 物质的B) 社会的C) 精神的B. 心理感受的多面性：A) 不同人对同一企业有不同看法B) 处于不同位置的同一人对同一企业有不同看法C) 处于不同时期的同一人在同一位置对同一企业有不同看法C. 要素构成的复杂性A) 有形部分和无形部分B) 动态部分和静态部分C) 对内部分和对外部分3) 稳定性和动态性I. 企业形象一旦形成不会轻易改变A. 产生于企业形象所具有的客观物质基础B. 人们有相同的心理机制表现在人们具有大体相同的审美观和好恶感C. 人们往往具有共同的思维定势企业形象稳定性导致的结果：A. 相对稳定的良好企业形象B. 相对稳定的低劣企业形象II. 企业形象有动态性或可变性的特征4) 对象性与传播性I. 不同对象产生印象的渠道：A. 消费者---产品质量、性能、服务B. 金融机构---信誉、偿还能力、企业实力C. 社会团体---环境保护、社区贡献、就业D. 政府机关---是否合法经营E. 供应商和中间商---信誉即实力F. 股民---经营状态和发展潜力G. 竞争者---是否遵守游戏规则 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)