

影响者市场社会营销理念(3) PDF转换可能丢失图片或格式，  
建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/33/2021\\_2022\\_\\_E5\\_BD\\_B1\\_E5\\_93\\_8D\\_E8\\_80\\_85\\_E5\\_c28\\_33534.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/33/2021_2022__E5_BD_B1_E5_93_8D_E8_80_85_E5_c28_33534.htm) 三 关系处理原则 企业与

政府、社区以及其他公众之间关系的有效协调，必须遵循以下的基本原则：1．服从原则 政府是代表国家和社会的整体利益对社会进行全面管理，因而是从全局的、长远的利益出发，对企业及其他社会组织实施指导、调节的控制；而企业则更多地从本单位利益出发，着眼于局部利益，往往会产生短期行为，两者之间在利益思考和选择上难免存在矛盾和分歧。从这一点来说，企业与政府关系，往往集中体现为国家利益与企业利益之间的关系。应该坚持以国家利益为重，以大局为重的原则，这是协调企业与政府关系最根本也是最有效的原则。企业必须全面、及时、准确地了解有关各项政府政策、法令法规，严格遵守。只有服从政府的指挥和管理，才能与政府步调一致，才能赢得政府的信赖。否则，违背和违反这些政策法规，就不利于企业的发展，而且政府必将对其进行制裁。因此，严格遵守这一原则，是企业搞好与政府关系的基础。2．参与原则 企业应该是政治活动的积极参与者。企业应当组织全体员工，响应政府号召，积极参加并有效开展活动，激发政治参与的热情。在政治上的冷淡与无动于衷是无法使企业与政府贴近的，要协调好与政府关系，企业就要积极参与政府的政治活动并扩大政治交往。所谓扩大政治交往，通常指企业领导以个人身份参与政治活动，与政府官员广泛交往。通过私下交往或公开活动，使企业了解其政治环境，了解各选择代表有关本公司问题的立场，陈述影

响企业利益和发展的政治主张，提出有利的政策、法规和措施等议案。政治活动和政治交往，是企业与政府关系协调的不可或缺的方面，往往会使企业与政府关系获得更大的成效。参与原则也是企业协调与社区关系的重要指导思想。企业不论规模大小、经营性质，都是社区中的一员，因此，必须具有良好的社区意识。作为社区公民，就应有履行“公民”义务的责任感和自觉性，遵守社区法纪，服从社区公约，关心社区的公共事务，支持社区的各种活动，从而赢得社区公众的爱戴和支持。做一个热心的社区公民，需要企业实实在在的行动。热心社区的市政建设，为社区的基础设施的建设和完善，提供尽可能多的帮助；热心社区的慈善福利和卫生事业，表达企业的人道主义精神；热心为社会公众排忧解难，当社区发生灾难和危机时，企业应主动调动人力、物力、财力予以支持。总而言之，企业应利用一切可能的条件和机会，向社区公众提供各种帮助和便利。

### 3. 互惠合作 友好相处、互帮互助是企业关系营销调整企业与社区关系的基本原则。

社区是企业生产经营活动的根据地，与企业所在社区内的公众和睦相处，互相帮助，有利于形成企业与社区之间融洽而友好的关系。尊重社区公众，在互惠的基础上寻求合作，有利于改善企业与社区的关系。例如，当霍果卡尔被任命为中北航空公司总经理时，公司的社区计划正陷入低潮。公司的政策为公众误解；服务日程遭到抨击；公司的营运不为公众了解，当地居民知道中北航空公司航线发展计划者寥寥无几。为了扭转这一局面，卡尔成立了高层次企业家及民间领袖顾问团，其成员是由对空运业务感兴趣的公众组成。这些顾问出席民航委员会的听证会，支持中北公司拟议的航线

；如果所服务的地区某一城市发生问题，航空公司可以敦请发生问题的社区领袖提供资料，并提出建议表示支持。公司与顾问经常保持接触，顾问们花费了许多精力处理有关中北航空公司和他们所在城市之间的关系。在公司的每个重大决策策划之前，都要先与顾问团联系，特别是重要的宣传资料，如公司的报纸。发布的新闻、时间表、年度报告及一般企业资料，都要由顾问团首先过目。航空公司还要求社区提供资料，凡是有关当地及航空公司的问题，都鼓励顾问收集，并写信或打电话给总经理卡尔。顾问们虽然从不在一起开会，他们却经常应邀前往明尼波利斯—圣保罗总公司，讨论有关事宜，并参观公司办公设施及主要作业基地。这一新计划推行的结果，使中北航空公司的社区关系大为改善，使航空公司能够了解并预测社区问题，以最佳方式将其政策与做法，让社会各界公众了解。 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)