

企业管理基础：第四节企业公共关系知识秘书资格考试 PDF
转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/536/2021_2022__E4_BC_81_E4_B8_9A_E7_AE_A1_E7_c39_536660.htm 一、企业公共关系的基本特征、职能与原则（一）企业公共关系的基本特征 1、以社会公众为工作对象 2、以塑造形象为工作目标 3、以传播沟通为工作方式 4、以互惠互利为工作原则 5、以真实诚恳为工作信条 6、以注重长远为工作方针（二）企业公共关系的职能 1、信息管理职能 2、参谋决策职能 3、媒介宣传职能 4、协调沟通职能 5、促进销售职能（三）企业公共关系的原则 1、真实信用原则 2、互惠互利原则 3、全员公关原则 4、为社会服务原则 5、科学指导原则 6、社会规范原则（四）企业公共关系的工作程序 1、公共关系调查 2、公共关系计划 3、公共关系方案实施 4、公共关系效果评估 二、企业公共关系形象（一）企业形象的重要性 1、良好的企业形象有助于企业的产品和服务赢得消费者信赖 2、良好的企业形象有助于增强企业的凝聚力和吸引力 3、良好的企业形象有助于企业获得社会各界的支持以及政府部门的重视和帮助 4、良好的企业形象有助于企业在竞争中赢得优势（二）企业形象的塑造和维护 1、阐明企业当前策略 2、确定企业形象 3、制定沟通目标 4、拟定沟通计划 5、持续执行计划 三、企业公共关系危机管理（一）企业公共关系危机的预防 1、预测分析 2、制定计划方案 3、加强危机训练 4、建立处理危急事件的关系网络（二）企业公共关系危机的处理 1、采取紧急措施 1）成立临时专门机构 2）迅速隔离危机险境 3）控制危机蔓延态势 2、积极处置危机 1）调查情况，收集

信息 2) 辨识危机 3) 危机处理的基本对策F8F8" 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