

## 公司發言人的迷思

陳燕玲

公關其中一項重任是要擔當稱職的發言人，管理受眾對企業的期望。公關必須未雨綢繆，準備好及定期更新公司基本資料，並在平日為企業建立良好及可信度高的形象。以下是發言人準備工作的分享：

- 1.) 企業內部訊息：公司上下要保持溝通，業務有新訊息時主動向公關提供資料(例如在業界創新之處，新獎項等)，公關部門才可適時提供建議，或安排能夠提高公司形象的訪問。內部溝通可考慮撰寫指引，讓員工知道傳訊守則及各部門提供資訊的專責人員，遇有傳媒、特定界別人士查詢時便應轉介公關部門。
- 2.) 處理查詢：作為把關者，公關部收到查詢或採訪邀請時，根據查詢者背景(為何想有是次訪問？是否投訴引起？)、問題內容及時間需求等，作甄選及分工，安排適合發言人作回應或接受訪問。
- 3.) 發言角色分配：行政總裁 / 董事總經理(長期發展，例如重大投資、擴展業務、業績公佈等)，營運或銷售總監(營運或銷售情況、獲頒獎項等)，公關主管 / 經理 / 主任 (日常查詢可先由主任把關，若是一般資料，在校實查詢原因，例如沒有敏感性及確定與公司擬定的數據沒有抵觸後，可由經理授權回應)。但若有特別情況，公關部須向有關部門查證，然後由公關經理或主管直接回應。

- 完 -

撰文：陳燕玲

作者為 PRPA 督導委員會主席，現職新巴城巴企業傳訊副總監