

議會關係實戰篇（下）

王麗玲

各大企業的公關人員及管理層均要有充足心理準備，隨時要代表公司出席區議會或立法會解答質詢。出席會議時還看臨場發揮，以下分享一些實戰心得：

1. **專業自信**：代表公司出席會議，穿著必須合乎商業禮儀，以示尊重議會及議員，也突顯個人的專業形象。臉上掛上親切有禮的笑容，有助促進良好的溝通氣氛。
2. **情緒智商(EQ)**：需緊記高EQ是掌管會議成敗的關鍵。縱然面對嚴厲批評，也要抱著與會者是對事不對人的態度，冷靜記下發言者的重點，然後一一作出合宜回應，把情緒化的討論帶回理性的討論，切忌引起爭論。
3. **言多必失**：公司代表在回應時措詞力求簡明扼要、口徑統一及合乎情理，切忌在窮追猛打下提供未經核實的資料或透露公司機密，甚至作出無法履行的承諾。
4. **留有餘地**：一場討論一般會有數次答辯回合，不宜把所有資料在首次回應時和盤托出，應預留空間予議員提問，然後再作補充，便可順利在數個回合把討論焦點放在預設的議程上。
5. **全力跟進**：公司代表應透過議會意見檢討服務，並全力跟進，讓問題得到完滿解決，達至雙贏。若閣下能以盡心盡力的態度跟進議題，可讓議員對貴公司投以信任，則有助建立長遠的友好關係。

- 完 -

撰文：王麗玲

作者現職公共服務機構公眾事務經理，從事傳媒、公關及企業傳訊超過十年