

## 公關增值

### 葉佩詩

傳統來說，公關行業曾予人花瓶的行業，主要工作是與傳媒打交道，作公司形象包裝工作，社交技巧了得便可。其實，今時今日，公關行業不能單靠以上的工作提升公司形象。現時，市民教育水平提高，互聯網的力量大大加快及更廣泛地將資訊散播，消費者對企業及政府的服務，或產品的要求都大大提高。因此，今時今日，面對以上的社會經濟發展及變遷，不論是消費品或公共事業或政府公關，除了要與傳媒建立良好關係外，更須照顧以下範疇：

- 公司管治 (Corporate Governance)
- 產品及服務質素 (Product & Service Quality)
- 危機管理 (Crisis Management)
- 問題管理 (Issue Management)
- 企業社會責任 (Corporate Social Responsibility)
- 利益相關者參與 (Stakeholder Engagement)

就以科研醫療公司的公關為例，就需要有極高公司管治能力，需要接觸的持份者包括消費者、政府、非政府機構、傳媒、學術機構以及服務供應商，以確保提供的產品及服務能以病人為中心。

現今的公關若要稱職及迎合現時社會的需求，必須加強對消費者的分析，對政府政策有一定的認識，理智的分析頭腦，於危機處理中具果斷的決策，制訂對社會有益的義工服務及服務社群的項目。總括而言，現在要做好公關這份工，必須不斷增值，才能切合公司及顧客的需要。

- 完 -

撰文：葉佩詩

作者現職於跨國科研製藥公司公共事務部