

再談危機處理

許翠鳳

近期鬧得熱烘烘的公關話題，離不開八達通出售客戶資料及大家樂扣減員工飯鐘錢事件，兩者由事件被披露、傳媒廣泛報道、高層召開記招、引起社會反響，以至有關機構承認錯誤，平息民憤，事情撓攘一時。事後有不少專欄、業界對兩家公司的公關及管理層在處理事件上作出不同評論，當中毀譽參半。不過在危機處理上，一些基本守則是可以肯定的：

- 一. 迅速掌握事故精要及來龍去脈，鎖定問題所在
- 二. 對外保持溝通及透明度
- 三. 不要撒謊
- 四. 要有同理心，持開放態度了解公眾及持份者的期望及關注面
- 五. 有錯便要勇於承認，不可卸責
- 六. 定時向公眾、傳媒及主要持份者報告事態發展
- 七. 提出事故解決方案及跟進，要有承擔
- 八. 盡量使用官方通訊渠道發放消息及更新訊息

雖說香港人是善忘的，但在危機事故平息後，並不等於公關工作可告一段落。事實上，危機平息後的日子才是真正公關工作的開始。要知道品牌的價值和信譽並非一朝一夕可以建立，信譽一旦受損，可要長期努力，才能重新打造品牌形象、重拾公眾信心。

- 完 -

撰文：許翠鳳

香港公共關係專業人員協會會員事務執委。