

## 如何透過「游說」加強與持份者的溝通？

黃慧娟



▶ 演講嘉賓  
邱松鶴先生

▼ 演講嘉賓  
陳燕玲小姐

**公**關專員的工作就是管理與各持份者的「關係」—我相信大家會認同這個說法。當然，因應公司及機構的業務性質、方向及重點，目標持份者將有所不同，可以包括傳媒、顧客、員工、社區、政府官員、地區組織、各級議會議員、學者等等。而就不同的持份者，不同公司或機構會有不同的策略及溝通方法，香港公共關係專業人員協會（PRPA）於今年的頭炮活動 -- 於一月七日請來「游說」（lobbying）專家：市區重建局企業傳訊總監邱松鶴先生、新巴及城巴企業傳訊副總監陳燕玲小姐，與大家分享他們如何透過「游說」工作，加強與持份者的溝通。與會者獲益良多，我就在此與大家重溫一些重點，希望未能出席的會員也可分享點滴。



邱松鶴首先以照片及剪報道出市建局的工作，是為改善舊區居民的居住環境，然而，市區重建本身就是政治。他指出，過去機構大多以諮詢(Consultation)作「游說」重點，但現今機構在有任何重建方案前，便要開始與持份者打交道(Engagement)，又會透過第三者，尋求一個客觀的方案；而傳媒在與持份者打交道的過程中，也起著重要的作用。另外，他以兩個個案展示該局如何從事其「游說」工作 -- 市區重建政策檢討及中環嘉咸街重建項目。

▶ 會長葉衛國（右）向邱松鶴先生致謝

「市區重建政策檢討」整個過程長達兩年，分多個步驟：

- 1) Envisioning：訂定議題
- 2) Public Engagement：透過學者的研究報告，釐訂問題
- 3) Consensus Building：最後達致以「地區為本，市民參與」的政策方向(A District-based and Public Participatory Approach to Urban Renewal)

(轉後頁)





▲會長葉衛國（中）向陳燕玲小姐致謝，左為創會會員鄭景鴻

重建項目的持份者眾多，包括舊區居民、各區關注組、區議會及立法會。中環嘉咸街重建項目中，市建局先進行民意調查，收集市民、遊客及在港工作的海外人士的意見，又舉行諮詢會議，然後推出多個設計，集結各設計的優點而訂定最後方案。

邱松鶴總結與社區打交道有八個要點：

- 1) 高層的許諾(Commitment);
- 2) 良好的結構及過程(Structure)；
- 3) 周年方向及目標的釐訂(Planning);
- 4) 地區及傳媒（傳統／新）的資料收集(Intelligence)；
- 5) 敏感項目的特別安排 (Approach in Sensitive Projects);
- 6) 主動溝通(Proactive Communication);
- 7) 當斷則斷(Decisive);
- 8) 良好的內部溝通(Internal Communication)。

巴士公司作為公共服務機構，又如何處理游說工作？陳燕玲首先介紹城巴及新巴不同的持份者，然後詳細闡述「游說」戰略的各種考量，包括團隊的工作安排、主要任務、時機等等。準備工作包括釐訂目標、資料搜集、評估政府底線、持份者行動、資料發佈及對話、傳媒溝通、了解各方意見、提交建議書或有關文件。最後，陳女士就與立法會及區議會溝通提供了一些提示。

當然，每個機構因應其業務性質、要處理的事項及公司內部架構等，採取的「游說」策略都會有所不同，但兩位講者的分享可作為大家有用的參考。✘



**香**港公共關係專業人員協會（PRPA）自1995年成立，經歷了15年的成長與發展，我們追求的目標，並非刻意擴展，而是服務會員，希望舉辦的活動能照顧到會員的需要，盡量滿足會員的要求。

PRPA作為本港具代表性的公關行業組織，一眾執行委員要努力不懈，宣揚公關的真正意義，並提高大眾對公關專業的了解；為同業提供一個交流意見及經驗的平台；提高同業的專業操守及為公關行業爭取社會認同與及專業地位。

我相信從事公關行業者，必定希望這個行業能有健康的發展，這是我們身為公關人的共同期望，也是共同責任；所以，除了鼓勵公關從業員加入成為本會會員之外，我亦在此呼籲有心的會員，進一步考慮參與會務，加入執行委員的行列，為本會、為會員、也為行業盡一分力。

不經不覺，我參與執委會的工作已有八年了，在此期間，我親睹多位熱愛公關行業的有心人，願意抽出寶貴的工餘時間為會員服務，為本會的發展出力，我要在此向他們致敬和致謝。協會的未來發展，全賴會員的支持，我誠心希望現任的執行委員能繼續參與會務，而執委會也需要更多生力軍和新意念，為協會的發展開創新的一頁。

成為執委會成員，應先對協會及會務有較多了解，所以，我希望有意參與會務的熱心會員，能主動與我們的秘書處聯絡(enquiry@prpa.com.hk)，讓我們能為你安排更多認識本會運作的機會，將來能進一步參與會務工作，共同發展。✘



# 知己知彼 與傳媒建立合作關係

蕭穎妍



▲ 研討會上與會嘉賓講者就如何與傳媒建立關係傾囊相授

**每**天城中大大小小的宣傳活動不計其數，其目的是要提升機構或公司曝光率；要達到此目的，大眾傳媒是一個最直接、最快捷、最有效的方法。絕大多數機構都懂得這個道理，故此，每天報章雜誌的版位及電台電視的廣播，均成為兵家必爭之地，也是活動成效的一張成績表。

## 發放真確訊息 化危為機

相信大家也曾嘗過辛苦籌備的活動不受傳媒歡迎，或許對傳媒就機構一些負面報道，恨之入骨；但同時也會因著傳媒寵幸，而受寵若驚的經歷。傳媒會向你索取資訊，主動幫助你去提升機構曝光率，也會報道你最不願見到的負面新聞，甚至揭露機構的瘡疤。公關與傳媒，有時像互惠互利，有時互不咬弦，總之，大家又愛又恨。

如何才能處理得當，在香港公共關係專業人員協會與社會服務聯會舉辦的「社會服務機構公共關係研討會2010」中，講者嘉賓提供不少獨到且實用的竅門。

最糟糕的情況莫過於傳媒出其不意地揭示機構的負面消息，要作出回應，解答公眾及記者疑慮之餘，又要捍衛機構的利益。香港地球之友環境事務經理朱漢強表示，傳媒並不是敵人，故要在維護機構的空間內，讓記者得到最多的資訊，切忌說謊，令機構陷入更大的危機之中。

有危自然有機，苗圃行動就曾有過化危為機的經驗，苗圃行動總幹事梁建華表示，在四川地震後，傳媒非常關注他們在當地以善款興建的學校，有沒有偷工減料。有見及此，他們火速聯絡當地負責人，最後發現捐建

(轉後頁)

學校無一倒塌，於是立即召開記者會，主動向傳媒透過各公眾交待，把可能是負面的報道化為正面訊息。主動向傳媒發放正確無誤的訊息，是與傳媒建立伙伴關係的一大要點。

## 資訊明確 提升曝光率

傳媒每天都會收到過百份，甚至數百份的傳媒邀請，要自己所籌辦的活動或調查，得到各大傳媒採主的垂青並不容易。如何令自己籌劃備的活動，從眾多傳媒活動中脫穎而出？電視廣播有限公司新聞及資訊部首席記者方東昇提出幾個要點讓大家參考：

- (1) 主題清晰：讓記者透過簡明的主題掌握要傳遞的資訊
- (2) 簡單易明：用形象化的例子表達難明和抽象的概念
- (3) 畫面豐富：設計一些特別的畫面吸引眼球
- (4) 具權威性：有專家去分析講解
- (5) 具戲劇性：預備讓人一聽難忘的故事

宣傳活動若能具備上述多個及大部份要點，則必定會有媒體出席你安排的宣傳活動。不過，這才是與傳媒建立伙伴關係及提升曝光率的第一步。

## 不硬銷 重視相片美學

觀察本港各大報章雜誌，都是大幅的圖片配文字，以圖片說故事。在現今看圖多於看字的年代，一張圖片勝過千千萬萬的文字，圖片的重要性已超越文字。公關人員在設計活動時，為媒體安排拍照角度（photo opportunity），即「影相位」，至關重要。

▲ 電視廣播有限公司新聞及資訊部首席記者方東昇分享設計活動時，吸引媒體採訪的要點



要令媒體選擇刊登新聞照片的同時，又能識別你服務的機構，成為每一個公關人員費煞思量的問題。難得記者來到現場，要如何滿足他們之餘，又能在相片中展示到機構的名字呢？香港攝影記者協會執委呂小煒指出，要先行預計記者拍攝的角度及必要之照相位，再把機構的識別標誌，不經意地融於當中，令記者避無可避，把你希望表達出來的影像，盡收在鏡頭之下。

要知道，太誇張貼紙與logo，即使記者拍下了，也很可能被編輯抽起，從而平白浪費預先設計的相位，滿盤皆落索。加上現在電腦「執相」之方便，按一下鍵盤便可把所有logo去掉，今天，用誇張貼紙協助宣傳，可以說已經完全起不到作用。與其花盡心思，在每一個



記者可能拍到的角落貼上貼紙，就差點沒把受訪者的臉封起來，倒不如花一點心思，把logo融入環境，令記者拍得開心，又能提升機構的曝光率，一舉兩得。

公關與傳媒，兩者互相依存，也有互相對立的時候，雙方關係處理得當，自然可以建立緊密的伙伴關係。✘





## 企業傳播社會科學碩士課程

# M.S.Sc. in Corporate Communication

### Objective

Equip students with a solid theoretical and practical basis for promoting effective communication in local and international corporate communication contexts

### Curriculum

One-year full-time or two-year part-time programme featured with wide choices of professional courses

### Course Profiles

Required Courses – Applied Communication Research, Corporate Communication, Conflict Resolution, Interpersonal and Group Communication  
Elective Courses – Public Relations Campaigns and Cases, Public Relations for Risk Industries, Investor Relations, Media Management, Crisis Management, Strategic Public Relations in Greater China and many more

## To Lead——

### Excellence in Communication Management

### For More Information

<http://www.com.cuhk.edu.hk/courses/pgp.corp.com/>

### Enquiry

Tel.: 2609 7522

Fax: 2603 5007

Email: [com@cuhk.edu.hk](mailto:com@cuhk.edu.hk)

### Application

<http://www.cuhk.edu.hk/gss>



# 參加公共關係入職講座 向業內資深從業員取經

葉衛國

**隨**著社會不斷進步，經營業務及管理企業日益著重透明度，公共關係專業越來越受重視。此外，公共關係牽涉的範圍相當廣泛，包括管理工作、制定策略、統籌活動、對外關係、對內溝通、危機處理、遊說、創作、撰文、翻譯等等，工作雖然艱苦，但從工作中亦可獲得較多滿足感，較某些刻板式的職業來得靈活有趣。

正因如此，本會每年下旬舉辦公關入職講座時，總會獲得熱烈的響應，參加者不乏對公關行業充滿憧憬的大學生和畢業生，希望從資深從業員的分享中，了解更多有關公共專業的實際工作。

本會於去年十月舉辦公關入職講座，邀請三位業內資深從業員，為參加者介紹公共關係專業和分享他們的工作感受。他們講者分別是凱旋公關大中華區合伙人兼首席業務總裁廖國偉先生、長者安居服務協會行政總監馬錦華先生，以及本會幹事兼國泰航空企業傳訊經理(海外)黃慧娟小姐。

廖國偉在分享中強調公關從業員須有較強的寫作能力，他指出，公共關係是一門訊息傳遞的行業，因此寫作技巧是公關從業員必需具備的基本條件。他表示，有意投考公關職位者，必須先做好準備，了解公關公司的運作和工作環境，多留意時事及各界的最新動態，還要接納及適應社交媒體的運用。

馬錦華則詳盡介紹公共關係在社會服務方面擔當的角色，並列出社福界公關人員的職責及晉升階梯。至於社福機構在哪些方面需要公關的支援，則包括建立企業形象、建立服務及產品品牌、危機管理、持份者關係、對外及對內溝通、履行企

業社會責任，以及建立市民的信心，以助籌募經費及募捐。

黃慧娟則著重介紹航空公司公關人員涉及的工作範疇，包括推廣新航線，應對傳媒查詢，處理緊急情況及危機等。她向與會者介紹國泰航空及港龍航空曾支持及贊助的一些活動，如旅遊推廣、春節巡遊、國際賽事、音樂及文化節目等。此外，也介紹身為公關人員需負責的一些社會責任項目。

當然，講者分享的最精彩部分及細節是無法在有限篇幅中一一詳述，我們鼓勵對公關有興趣的在職人士和同學們，留意本會下次舉辦入職講座的日期和詳情，踴躍報名參加，了解公關工作是否適合自己，才作出明智的入職決定。✘

▶ 演講嘉賓馬錦華解說公關人員在社福界擔當的角色。



▶ 向三位演講嘉賓致謝。(左起)督導委員崔綺雲、演講嘉賓廖國偉、演講嘉賓兼執委會委員黃慧娟、會長葉衛國、創會會員鄭景鴻、演講嘉賓馬錦華、督導委員會主席陳燕玲、執委會委員尹美玉。

▶ 參加是次講座的在職人士及學生近六十人，他們全神貫注地聆聽講者對公關行業的介紹。



# 香港公共關係獎2010

## 參賽反應熱烈 評審進入關鍵階段 ■ 高玉桂

**首**個由香港公共關係專業人員協會（PRPA）主辦的「香港公共關係獎」，於去年九月公佈後，業界反應熱烈。主辦機構收到不少機構報名參賽，競逐各個公關案例獎項類別；個人獎項類別也有多位參賽者，分別競逐新晉公關專業人員獎及卓越公關專業人員大獎。

參賽機構及參賽者於報名截止日期（12月17日）前提交了詳盡參賽資料。籌委會的比賽事務小組迅速將所有參賽資料安排交予評審團，各評判在百忙中抽出寶貴時間，用心仔細評審各參賽案例。評判來自商界、學界、傳媒的知名人士及資深公關人員，包括首席評判李少南教授，以及(以筆劃序)石嘉麗女士、沈旭暉博士、林黃碧霞女士、胡定旭先生、袁金浩先生、陳南祿先生、陳家華教授、張樹槐先生、楊健興先生、關則輝先生及關偉先生。他們平時公務繁忙，在聖誕及新年假期間犧牲了不少休息時間進行評審工作，實在難得。完成初選評核後，評審團於一月初遴選出入圍的參賽機構。

比賽從品牌管理、企業社會責任、公共事務、整合營銷傳播及內部溝通等五個層面，表揚傑出的公關案例。目前評審已進入關鍵階段，五個公關案例獎項類別的入圍參賽機構將於一月底獲邀就其入圍案例，向評審團作簡報及回答評判的提問。其後，評審團會選出公關案例獎項各類別中的「卓越獎」、「優異獎」，以及從卓越獎中再選出「最高榮譽大獎」。另外，也會選出「最佳創意獎」。個人獎項類別的評審工作同時正密鑼緊鼓地進行中。

頒獎典禮將於四月十四日舉行。屆時除了得獎者外，當然希望業界繼續鼎力支持，踴躍出席。有關頒獎典禮的詳情，籌委會將於稍後公布。敬請大家密切留意。✉

評審團召開會議遴選入圍名單。▶



▶ 評審團合照。前排由左至右石嘉麗女士、李少南教授、陳祖澤博士、林黃碧霞女士、崔綺雲博士；後排由左至右關則輝先生、沈旭暉博士、楊健興先生、張樹槐先生、及關偉先生

### PRPA顧問 Advisors

李道豫先生  
中國國際公共關係協會會長  
Mr Li Dao-yu  
President of CIPRA

陳祖澤先生  
九龍巴士（一九三三）有限公司  
非執行董事  
Mr John Chan  
Non-executive Director  
The Kowloon Motor Bus Co. (1933) Ltd.

關則輝先生  
新創建集團  
企業傳訊總經理  
Mr CF Kwan  
General Manager - Corporate Communications  
NWSH Ltd.

林黃碧霞女士  
埃克森美孚香港有限公司  
公共及政府事務  
香港及華南副總裁  
Mrs Grace Lam  
Vice President, Public & Government Affairs  
Hong Kong & Southern China,  
ExxonMobil Hong Kong Ltd.

李少南教授  
香港中文大學  
社會科學院院長  
Professor Paul Lee  
Dean of Social Science  
The Chinese University of Hong Kong

石嘉麗女士  
奧美公共關係有限公司  
董事總經理

Ms Clara Shek  
Managing Director  
Ogilvy Public Relations Worldwide

黃鎮南先生  
義務法律顧問  
Mr Duffy Wong  
Honorary Legal Advisor

劉瑞飛陳京暉會計師事務所  
義務核數師  
Lau Chan and Company, CPA  
Honorary Auditor

### 執行委員會 Executive Committee

葉衛國  
會長  
William Ip  
President

張一心  
副會長  
Maria Cheung  
Vice President

陳志豪  
義務秘書  
Calvin Chan  
Honorary Secretary

梁綺蓮  
義務司庫  
Pamela Leung  
Honorary Treasurer

李少媚、葉碧玲  
傳媒關係及出版  
Clara Li, Rainnie Ip  
Media Relations and Publication

許翠鳳、龍敏兒  
會員事務  
Agnes Hui, Stella Lung  
Membership

尹美玉、黃慧娟  
培訓及活動  
Ruby Wan, Elin Wong  
Training and Programme









