

HKCSS
Institute

社會服務機構公共關係研討會2009 處變溝通全方位

30.10.2009

主辦機構

社聯

香港社會服務聯會

The Hong Kong Council of Social Service

PRPA

HK PUBLIC RELATIONS PROFESSIONALS' ASSOCIATION LTD

香港公共關係專業人員協會

處變而不驚 溝通全方位

李嘉琪

本會於十月三十日與香港社會服務聯會（社聯）第三度攜手舉辦社會服務機構公共關係研討會，今年的主題是「處變溝通全方位」，請來多位資深行政及公關人員，分享危機中的宣傳推廣活動。

創新求變·化危為機

康泰旅行社高級市場經理楊博雄（Balwin）以「抗逆·抗疫」為題，分析旅行社如何應對豬流感爆發為旅遊業帶來的危機。

Balwin 指出，港人一向熱愛旅遊，但在豬流感爆發期間，對於外遊難免有點顧慮，該公司因此利用此機會推出「零顧慮去旅遊」之產品。所謂「零顧慮」，就是為旅客提供「患豬流感都有得賠」的安排，召開新聞發佈會時，邀請旅遊保險的承保機構派代表出席講解，為防疫措施作保證，獲得十多份報章的廣泛報道。

此項活動證明，企業只要抓緊時機和傳播之訊息得宜，

便可釋除市民的憂慮。以此為例，旅行社只要能恢復旅客對外遊之信心，客量便能止跌回穩，有助旅行社抵擋疫症爆發帶來的衝擊，化危為機。

主動出擊·迅速回應

近年經濟下滑，百貨業首當其衝，零售市道不佳，百貨業員工自然有飯碗不保的憂慮。一田百貨常務董事莊偉忠認為，經濟逆轉，保住員工士氣是面對衝擊的要務。他指出，提升員工士氣對推動公司進一步發展有莫大裨益，因此，在2008年底金融危機的陰霾下，仍決定向300多名員工發放最多兩個月花紅，並按表現加薪，這一舉措雖令企業薪酬開支增加，卻激勵了員工的士氣，令公司的利潤有所提升，一田百貨頓成為金融海嘯下的逆市奇葩。

另一方面，主動製造熱點話題也是企業宣傳之道。一田百貨自1991年開始舉辦「一田購物優惠日」，這項活動

至今已經成為沙田區每年一度的盛事。2009年

5月在舉辦「一田購物優惠日」

前，一田百貨聯絡香港各大媒體，

為「購物優惠日」造勢。

市民期待以極優惠價錢購物，

活動當天大清早已有大批市民

排隊，成為媒體報道之焦點。

市民搶購貨品的瘋狂程度，

加上大批媒體記者採訪，可謂盛況空前。

（轉後頁）



（左起）社聯行政總裁方敏生、康泰旅行社高級市場經理楊博雄、聖雅各福群會「後顧無憂」計劃經理岑智榮、世界自然基金會香港分會公關傳訊經理李敬賢、一田百貨常務董事莊偉忠、本會會長葉衛國及副會長張一心。

突破禁忌·後顧無憂

中國傳統文化中，「死」是一個禁忌的話題；然而，死亡是自然定律，也是人生階段的最後歷程。從事長者服務的聖雅各福群會希望長者能以開放及正面的態度面對死亡，冷靜和理智地做好準備，減低對死亡的恐懼和憂慮。可是，如何在一個忌諱死亡的氛圍下，宣傳其「後顧無憂」服務？

楊博雄



李敬賢



HKCSS
Institute

聖雅各福群會「後顧無憂」計劃經理岑智榮坦言，推行「後顧無憂」計劃初期，困難重重，根本沒有媒體對計劃有興趣。於是，聖雅各福群會自行推出一系列社區生死教育，透過「禮儀師的奏鳴曲」電影分享、參觀殯儀用品商店的「後顧無憂自由行」推介會等，吸引媒體報道。

通過這個個案，岑智榮總結社會服務機構如何借助傳媒的力量進行宣傳的經驗：

- 不斷重覆重要的信息：推行一項新的計劃，一次宣傳並不奏效；社會服務機構需充分利用一切機會，透過不同媒體渠道，重覆要傳達的重要信息。
- 小成本製作：大多數社會服務機構資金有限，不能夠大規模做宣傳，但以小成本製作宣傳短片，卻是非常實用。
- 重視口碑及整體形象：作為社會服務機構，口碑和整體形象對於機構推行新計劃非常重要。
- 確定目標服務對象：社會服務機構活動的目標受眾數量有限，宣傳活動應具針對性，以節約成本，達到最佳效果。
- 細水長流：社會服務機構在宣傳時，資金與人力資源都受到限制，因此宣傳活動的效果不可能立竿見影，必須保持信心與耐心。

水銀瀉地·提升認知

「地球一小時」始於澳洲悉尼的關燈活動，是全球公眾參與表達關注氣候變化的大型運動。在2009年3月28日晚上8時30分，世界各地的民眾熄燈一小時，以示協助解決氣候變化問題決心；去年，香港首度參與這個運動，市民所知甚少，如何呼籲市民參與並繼續支持，是這次活動推廣的難題。

世界自然基金香港分會嘗試利用多種媒體渠道宣傳，實行水銀瀉地，無孔不入。世界自然基金香港分會公

香港中文大學新聞與傳播學院
企業傳播社會科學碩士課程
MASTER OF SOCIAL SCIENCE IN CORPORATE COMMUNICATION
一年全日制或兩年兼讀制課程
招收2010-11年度新生

對象
 在企業、政府、公關廣告界、新媒體任職者，
 或從事企業傳播策略設計管理及評估的人士

課程宗旨
 提供全面有效的企業傳播知識與技巧，
 提高專業人才溝通與協調能力

課程簡介
必修科目 — 應用傳播研究、企業傳播、人際與團體傳播、衝突調解
選修科目 — 政治傳播、傳媒產業策略分析、企業公共關係寫作、公共關係策略與案例、危機管理、大中華區公共關係策略、跨文化傳播、國際媒體策略管理、公共關係：理論與實務、綜合傳播策略研究等

入學資格
 申請人須持有認可之大學學士學位

申請手續
 申請章程及表格可向香港中文大學新聞與傳播學院索取(詳情請瀏覽本院網頁)

查詢：2609 7522
 傳真：2603 5007
 電郵：com@cuhk.edu.hk
 網址：http://www.com.cuhk.edu.hk

請即申請，截止日期：二零一零年二月廿八日



關傳訊經理李敬賢在研討會上，分享了宣傳「地球一小時」2009的策略：

(i) 分階段推出各類廣告

3月28日前，刊登報章廣告；在巴士、街上、巴士站、戶外廣告牌宣傳「地球一小時」；同時推出由香港名人參與拍攝的「地球一小時」的宣傳短片；

3月28日後，繼續播放「讓每天都是地球一小時」廣告。

(ii) 建立「地球一小時」網站

Facebook建立群組、Youtube上載有趣錄像，還有招募Bloggers在其blog上介紹和宣傳「地球一小時」。

(iii) 藉名人效應製造話題

邀請陳奕迅、林憶蓮、卡通人物麥兜等為代言人。

(iv) 教育推廣活動

在多間企業和學校籌辦有關「地球一小時」活動，吸引傳媒報道。

舉辦一系列與「地球一小時」有關的公開比賽，如攝影比賽等。

(v) 產品宣傳

推出「地球一小時」系列產品，如T-shirt、慳電產品等。

總結這次活動時，李敬賢指出，透過傳播發送的資訊要簡單直接，籌劃宣傳計劃時，要先做好分工，專人負責不同項目，也要鼓勵員工主動提出建議，發揮一人一力量，從而有助發掘宣傳新平台。✘



香港公共關係專業人員協會(PRPA)自一九九五年成立，今年即將踏入十五載。比喻人生，就像家中的嬰兒從呱呱落地開始，一直成長至入讀高中。孩子能身心健康成長，父母的呵護、褓姆的照顧、老師的教導、營養的支持，缺一不可。

我們在過去的十五年裡，以踏實的脚步向前發展，全是眾會員、顧問和委員的功勞。十五年前，十位志同道合的公關專業人員走在一起，造就了PRPA的誕生。自始至今，創會會員仍以不同方式關心本會的發展，維護本會的利益。縱使其中一位已離世，他的精神仍永存本會核心之中。其中幾位依然活躍參與會務，處處為會著想，表現父母關懷子女之情。

這些年來，我們獲得本會多位顧問的指導，令本會得以建立專業地位。我們的顧問皆為社會上或業界德高望重的人，他們為本會提供寶貴意見，猶如循循善誘的老師，讓我們得益良多。

悉心處理會務的執委會成員，以及三位常設委員會的成員，就像本會的褓姆，如照顧孩子起居飲食一樣，為會務操心，確保本會能處於穩健狀態，維持正面形象，堅守專業態度。

當然，協會存在的關鍵就是會員，猶如孩子賴以成長的飲食營養與精神支持。令我銘感於心的是，多年來有不少忠實會員對本會不離不棄，熱衷參加本會的各項活動，與我們一起成長，共同維繫專業精神和友情，共同感受家的溫暖。✘



入行公關 有何「敲門磚」？

許嘉慧

本會於十月十七日舉辦了一個名為“Embark on Thrilling Career in Public Relations”的分享講座，邀請了四位不同背景的資深公關，分享自己的職業生涯，吸引了大批對公關行業有興趣的學生和現職公關從業員參加。

記者·公關「一線牽」

香港電燈集團有限公司公共事務經理劉美儀（Esme）在未投身公關界以前，曾任職英文報章記者四年。她轉投公關行業後，先後在電視台、鐵路、公營機構和公用事業等機構任職。

她指出，公用事業的公共事務角色，就是讓公眾及其他持份者了解公司服務，從而爭取支持，提升公司的知名度及公眾形象，也為企業內其他部門提供公關顧問服務，又要處理投訴及查詢，可謂是公司的「眼、耳、口、鼻」。

Esme指，發放公司資訊是她的工作範疇之一，當中，包括主動和被動的方式。主動的方式有：發佈新聞稿、召開記者會、安排訪問；被動的則有：回應傳媒以及關注團體查詢等。此外，還需要負責監察社會輿論及傳媒報道、事



◀ 講座後講者與執委齊齊合照

▶ Jenny 寄語有意入行者應裝備好自己



▶ 負責培訓及活動的執委尹美玉向參加者逐一介紹演講嘉賓

故/危機處理、與各持份者保持緊密聯繫等等之工作。Esme提及她四年的記者生涯訓練，培養小心謹慎，靈活應變的處事方式，而良好的寫作技巧、懂發問、了解媒體運作等，均有助於她現時的工作。

Esme 在分享她職業生涯中的「樂」與「苦」時指出：「樂」在於公關的工作節奏快，富有挑戰性及滿足感。由於需緊貼時代脈搏，與不同層面人士接觸，以便掌握第一手資料，故較別人知得多，永不會「無嘢做」或工作內容「千載不變」。「苦」則在於要隨時候命（二十四小時 on-call），又要「一腳踢」處理大小事務，而公關工作亦沒有「成功方程式」。

作為機構發言人，Esme 說，公司形象攸關，在處理公司公共事務時心理壓力很大，不過在處理公共事務中，往往危中有機，機中有危，無「萬靈藥」或「必勝之道」，要懂得如何控制「損」情和化「危」為「機」，則必須肯「試」肯「學」。

Agency公關人員 三頭六臂

博雅公共關係香港有限公司執行董事馮燕萍（Georgeana）和Esme同樣也是記者出身，之後投身公關行業，但不同者是，她先投身企業內部公關部門（In-house）再轉到公關顧問公司（Agency）。

Georgeana認為，公關顧問公司與企業內部傳訊工作很不同：任務形式多樣、時常要接觸新事物、需要有很強的分析能力和策略性的想法，以及團隊合作精神。除此之外，Georgeana笑稱，一個專業的公關從業人員需要有三頭六臂，「三頭」--「諗頭、睇頭、嘴頭」，即是要有創新的想法，處事要有吸引人的亮點，還要能





▶ Kitty 分享在公關工作中的開心學習旅程



▶ 博雅公關的Georgeana 演繹公關人員的「三頭六臂」



▶ 以熱誠把壓力轉化為動力是港龍Elin的座右銘



說會道。「六臂」--「肩膀、手臂、掌心、指頭、一對手、腳背」，就是要有承擔，能夠承受較大的工作壓力，有好的寫作能力，不怕辛苦等。

Georgeana 的助手Kitty — 一個剛畢業沒多久的「出爐」大學生，又怎樣加入公關這個行業？又為什麼選擇在Agency開始其公關專業生涯？且聽她娓娓道來。



▶ 會長葉衛國向各演講嘉賓致謝

Kitty認為，做公關是一個開心的學習旅程，而在Agency的工作可以讓她接觸到很多不同的行業，同時豐富了自己的個人經歷。在短短的一、兩年間，她已經可以接觸創意和策略性的傳媒管理，參與打造香港的品牌產品和處理危機等工作，她很滿足自己豐富多姿的工作。

她認為作為一個專業公關人員的要素是：有肯做的態度、能恰當地表達自己的觀點、願意去學習，當然也要細心（特別是在處理危機的時候）。她給有意入行的與會者的提示是，要裝備自己成為一個專業公關人員，需要有潮流觸覺、良好的語言技巧，特別是能操流利的英語。

機會是留給有準備的人

港鐵公司企業傳訊部主任譚錦儀（Jenny）根據自己的經驗，從三個不同角度闡述了公關專業的機遇與挑戰。

Jenny先後在Agency和不同之企業傳訊部工作。她建議年青人如果志願加入公關行業，Agency能夠提供很多鍛煉的機會。同時，年輕人一定要多方面充實自己，尤其要提高自己的語文能力。

Jenny介紹說，公共關係行業充滿挑戰的。以她現時在港鐵公司的日常工作為例，每天都需要與媒體、地區居民、社群組織等不同的持份者交流與溝通。因此，豐富的人際溝通技巧，與他人溝通的熱情也是不可或缺的。同時，不規律的工作時間也是公關行業的一個特點。



在招聘員工時，Jenny曾遇到一些全無準備的應徵者，無論對工作的要求和公司的背景都一無所知。她指出，事實上很多招聘廣告已詳列要求，只是許多應徵者都視而不見。她建議在應徵前必須先了解自己是否真正適合該份工作；一份優秀的履歷在應徵時也至關重要。此外，面試前，更要做充分的準備；面試時，則無論身體姿勢，眼神交流等一些身體語言，也會成為面試官考慮的重要因素。

是壓力也是動力

港龍航空企業事務經理黃慧娟（Elin）指出，企業傳訊部門涉及的工作範圍便十分廣泛，包括公共事務、媒體關係、危機管理、事件管理、企業社會責任和國際交流等。

Elin認為，公關行業充滿機遇與挑戰，需要從業人員擁有良好的心理質素和隨時處理危機狀況的能力，也必須對公司的運作有充分的瞭解。不同行業的公關，有不同的重點和要求，但最重要的是投身這個行業，必須充滿熱誠（passion），將壓力成功轉化為動力。

Elin指，年輕人想要加入公關行業，積累一些與媒體相關的經驗，十分重要。

最後，與會講者都一致認為，公關從業員是一份專業和富有挑戰性的職業，要投身這個行業，必須對工作充滿熱誠及不斷充實自己，並奉勸那些只是想「渾一渾」或「得過且過」者免問。☒

參觀有線電視

許翠鳳

與傳媒合作是公關人員日常主要工作的一部分，可是，並不是每位從事公關工作的朋友也有傳媒工作經驗或背景，對於傳媒採訪的需求、心態和跑新聞究竟是什麼一回事也未必了解。

香港公共關係及專業人員協會於2009年12月18日下午，舉行了「公關人員傳媒探訪—參觀有線電視」活動。有關活動之推廣資料發出後不到一星期，20個名額旋即爆滿，活動之受歡迎程度可見一斑。

有線電視在港、九、新界均設有採訪中心，這次主要參觀香港有線電視之荃灣總部大樓，得到有線電視新聞台採訪主任黃慶州先生全程接待；參觀了新聞部，讓同業對電子新聞製作和採訪，有更深刻的認識，有助日後與傳媒之間合作。

黃慶州先生首先向參加者簡單介紹了有線電視大樓的分區、新聞台的位置等，隨即引領大夥兒到新聞製作的幕後基地，講解電子新聞的由來。在香港，新聞製作電子化是由有線電視率先引入，面對每日大量的新聞資訊發佈及傳媒採訪邀請，數碼科技對新聞採訪和製作起著莫



▲探訪完成，來一幅大合照

大幫助，並讓觀眾能第一時間獲得即時新聞；有線電視新聞對香港電子新聞發展可謂起著重要影響。

黃先生又介紹錄影廠內新聞主播即時報道新聞的實況、駐廠主播及工作人員與在戶外現場採訪記者的交流和配合等；就是廣告時間，電視畫面上播放著廣告，廠內各人其實仍是分秒必爭，忙得不



▲新聞報導員不可或缺的好拍檔—閱讀提示器

可開交。值得一提的是，不要以為主播在鏡頭前從容不逼、字正腔圓，原來他們一邊讀稿，還要一邊控制即時報讀器和出稿速度，少一點訓練、臨場經驗和自信也難以勝任。黃先生又分享了新聞部每天如何分配採訪工作的安排和優次，並給予出席者一些與電子傳媒合作的小貼士。





事實上，電子傳媒和新聞廣播渠道有限，但每天卻有大大小小、官方或非官方的機構籌劃的採訪活動，在有限的

時間和資源上，傳媒機構時時刻刻也要審時度勢，作出取捨。通過對傳媒工作的了解，專業公關人員在計劃下一次傳媒採訪活動時，是否應重新考慮其新聞價值，並多從目標對象考慮，從而達到雙贏？

香港有線電視有限公司開創香港多頻道收費電視服務的先河，目前，每年製作逾一萬小時節目，當中，新聞、電影及體育節目更發展為極具代表性的旗艦頻道。這次參觀訪問涵蓋內容豐富，深入淺出，一眾出席的公關同業均感到獲益良多。在此再次感謝有線電視，特別是其外事部及新聞部全人。✕



黃慶洲向出席者介紹有線新聞部其中一個錄影室



▲有線新聞台一隅

「雙關」— 目標明確的廣告媒介

「雙關」是香港公共關係專業人員協會的季刊。本刊目標對象明確，讀者包括本會會員及其他友好及合作機構，如中國國際公共關係協會等，而符合資格成為本會會員者包括：各大公營及私營機構公關及傳訊部要員、公關顧問及其他公關及企業傳訊從業人員。

歡迎各界在本刊刊登廣告，收費及廣告稿尺寸如下：

版位	期數	廣告費 (港幣)
A4全版	1	2,850
	2	4,800
	3	6,600
	4	8,000
A4半版	1	1,500
	2	2,520
	3	3,470
	4	4,200
A4插頁	1	2,400

稿件製作

- 廣告商須負責提供已製作完成可供付印的菲林片、分色稿、美工檔案及已印好的廣告插頁；
- 黑白廣告與彩色廣告同價；

尺寸及規格

Full Page	A4 - 210mm(W) x 297mm(H)
Bleed Advertisement	220mm(W) x 307mm(H)
Half Page Horizontal	190mm(W) x 120mm(H) max.
Half Page Vertical	95mm(W) x 230mm(H) max.
Screen Line	175dpi
Position	ROP

最後交稿日期為出版日前一星期。

其他廣告宣傳

- 於本會活動場合派發廣告單張：每次港幣800元
- 惠賜廣告，請與本會傳媒關係及出版執行委員

李少媚小姐 (9186 3226) 或
 禰小姐 (8112 0028) 聯絡。

中國國際公關協會召開會員代表大會

中國國際公共關係協會(CIPRA)第四屆會員代表大會在2009年12月18日在北京召開。身兼該會理事的本會顧問、恒生銀行助理總經理兼企業傳訊主管張樹槐先生、本會前任會長崔綺雲博士專程到北京出席會議。大會由李道豫會長主持，會員聽取並通過了鄭硯農常務副會長的會務報告和該會四個專業委員會：地方組織工作委員、學術工作委員會、公關公司工作委員及企業公關工作委員會的工作報告。大會並通過修訂會章、調整會費和選出了新一屆理事會。李道豫先生續任會長、鄭硯農先生為常務副會長。本會張樹槐先生繼續獲選為理事，崔綺雲博士獲選為常務理事。✕

(右起)張樹槐、崔綺雲、李道豫會長和來自廣州的理事謝景芬先生拍照留念



大會在北京國賓酒店舉行

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.
- 張樹槐先生
恒生銀行助理總經理
Mr Walter Cheung
Assistant General Manager
Head of Corporate Communications
Hang Seng Bank
- 林黃碧霞女士
埃克森美孚香港有限公司
公共事務部—香港及華南
副總裁
Mrs Grace Lam
Vice President, Public Affairs
Share Services Centre - HK&S China
ExxonMobil Hing 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
- 梁樹賢先生
核數師
Mr William Leung
Auditor
- 黃鎮南先生
義務法律顧問
Mr Duffy Wong
Honorary Legal Advisor

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
- 許翠鳳、尹美玉
培訓及活動
Agnes Hui & Ruby Wan
Training & Program
- 李少媚
傳媒關係及出版
Clara Li
Media Relations & Publications
- 莫淑儀
會員事務
Amy Mok
Membership



恭賀新禧

香港公共關係專業人員協會敬賀



民政事務局長嘉許計劃頒獎典禮 Secretary for Home Affairs' Commendation Scheme Presentation Ceremony



本會前任會長 獲局長嘉許

本會前任會長崔綺雲博士於2009年12月15日榮獲民政事務局長曾德成局長頒贈「民政事務局長嘉許計劃」嘉許狀。該計劃旨在表揚在社區服務、康樂體育和文化藝術等範疇表現出色、貢獻卓著的人士。崔博士一向熱心社會服務，並出任政府多個諮詢組織的職務。✕