



## 會長的話

### 恭喜香港公共關係專業人員協會榮譽主席崔綺雲博士

踏入2022年第一件喜事，衷心恭賀中國國際公共關係協會（CIPRA）三十週年，此外，CIPRA特授予32家優秀機構和60名先進個人“傑出貢獻獎”榮譽稱號，當中包括PRPA榮譽主席崔綺雲博士 (Dr Linda Tsui) 榮獲“傑出貢獻獎”榮譽。崔博士多年來在公關行業及PRPA貢獻良多，此乃實至名歸。

疫情下公關工作已進入新常態，既多了朋友在家工作，也多了公司實施彈性上班時間或分A、B隊上班；也看到不少朋友比以前更習慣使用網上會議。就我們的公關工作性質來說，人與人的見面交流始終是很重要的，

這種種對我們舉辦活動也帶來不少挑戰。過去八個月，我們舉辦的多個活動多以視像兼實體 (hybrid) 進行，我相信疫情過後，這種混合模式也會維持一段時間。不過，這種混合模式也讓我們學得懂了新科技帶給我們的方便，也縮短了我們與海外同業之距離，就如我們鼎力支持、由香港貿易發展局舉辦的 Marketing Pulse Conference, 將於三月中舉行，PRPA邀請了本地及海外業界人士透過視像會議參與及分享不同地區最新的公關工作資訊和情況。此外，我們亦成立了人才發展工作小組，並邀得多位公關界新力軍參與，期望進一步給予我們的下一梯隊更多機會。

香港現時仍然在疫情的陰霾下，情況時好時壞，很感恩我們的團隊由最初有人事變動極缺乏人手，後來得到各方朋友介紹有心有力的公關人才參與執委工作，在各同事及友好的努力和支持下，我們今年成功舉辦了多個活動，性質多元化，反應熱烈亦令人鼓舞，在此再次感謝各界支持！



新冠疫情進入了第五波對各行各業繼續帶來難以量度的打擊，對市民生計的影響更令人無奈。我們會繼續做好本分，齊心抗疫之餘，來年為大家推出更多活動，期待雨後的陽光。

我在此向大家拜年，謹祝大家身體健康，工作順利！

許翠鳳

## 集眾力爭獎牌 化壓力為動力

**香**港運動員在2020東京奧運取得歷史性一金兩銀三銅的佳績，激發大眾對體育發展的關注。PRPA早前邀請到香港體育學院公共事務及市務拓展經理葉碧玲女士 (Rainnie)、精英單車運動員李慧詩小姐 (Sarah) 以及劍擊總教練鄭兆康先生分享推廣體育的公關策略，運動員的壓力及團隊管理心得。

### 保持運動熱情 線上線下推廣體育

香港體育學院（體院）的公共事務及市務拓展經理葉碧玲女士 (Rainnie)與我們分享在體院的公關工作，她指出公關的力量主要體現在社區參與（community engagement），企業傳播（corporate communication）及款項募集（fund-raising）方面。社區關係及市務科主要負責社交媒體及市場推廣，在Facebook、Instagram、YouTube及WeChat等平台上載體育學院的影片及帖文。此外，也有紀念品售賣機以及推出WhatsApp sticker。在品牌方面，體院會籌辦一些展覽，也會接受媒體採訪，製作紀念品及運動員的制服；亦有舉辦活動，如運動員獎勵計劃及教練的頒獎典禮。去年，因疫情緣故，教練頒獎禮以網上形式舉辦，也有邀請傳媒拍攝影片，同時作網上直播。

至於運動員推廣方面，Rainnie指出啟德體育園快將建成，加上現時大眾對大型體育賽事的討論度高，社會大眾皆希望體育發展得更好。而公關的角色就像經理人，負責討論合約條件。運動員的生活非常忙碌，所以公關在安排眾多的贊助和活動時，必須具效率。例如根據鄭教練指示，運動員一星期只有星期六下午及星期日的時間可以參與其他活動，其餘五天皆須進行訓練。而且亦要留意大型運動會前後的時間，例如奧運完結後，全運會又緊接其後……儘管安排運動員出席活動不是一件容易的任務，但她的目標是幫助運動員，亦希望運動員不與社會脫節，故此透過他們出席不同活動，讓社會人士認識他們。



▲ 三位講者與PRPA委員合照。

提到運動員贊助方面，Rainnie表示，贊助商通常也會在世界各地也會找宣傳大使，他們很早便會計劃好向體院公關部尋找人選或心目中已有人選，再與運動員見面，並商討酬金以及活動安排。公關部亦需密切跟進傳媒查詢，當傳媒詢問運動員在大型運動會的準備情況，公關部便會將傳媒的問題整合在一起，以省卻運動員多次回答重複的問題的時間。體院亦會配合教練的時間，舉辦meet-the-media的活動，讓運動員與記者會面。疫情下meet-the-media session透過zoom舉辦，如劉慕裳位於美國時是以zoom接受訪問，並透過網上訪問作分流，公關部需要從中協調，並按次序訪問及控制時間長度。

Rainnie表示，傳媒佔體院公關工作大量的時間，平均每年剪報量有7千至1萬多份，近三、四個月的剪報更有2萬以上，數量龐大得驚人。Rainnie也提大家要繼續留意各大型賽事，如亞運、全運會及冬奧等，希望大家保持這份支持體育發展的熱情。

## 女車神以不變應萬變

「牛下女車神」李慧詩的運動員生涯充滿高低起伏，在2012年倫敦奧運取了獎牌，卻在2016年不幸遇上「炒車」意外，直到2021年征戰東奧，在這八年間不斷面對無法預期的挑戰，壓力一天比一天大。

## 壓力大小看心情變化

Sarah笑以增高比喻承受壓力的過程，發育時做運動會刺激骨骼，提高骨質密度，使骨骼變強壯。運動時骨頭承受壓力就像人承受壓力的狀態。壓力的刺激能為運動員生涯帶來成長，並使運動員更加堅強。她指在疫情下舉辦奧運充滿變數，既可能延期亦可能取消，當中的不確定性也引來壓力般，時大時小。Sarah又說大家也許會覺得壓力時高時低十分辛苦，但其實壓力大小都是一樣的，只是因為心情的變化才使人感覺到辛苦。所以我們面對壓力的態度需要處變不驚，做自



▲ 香港體育學院劍擊總教練鄭兆康及精英單車運動員李慧詩，分享團隊及壓力管理上的心得。

己能力所及的事，就不會有很大的變化，

## 運動員的美夢

職業運動員的路上有高峰亦有低谷，Sarah回想十八年來作為單車運動員的經歷，除了獎牌，還有很多人欣賞運動員的努力並邀請他們作分享，這絕對是運動員的美夢；當面對一些的低潮期或與教練意見不合時就會是惡夢。但有時候事情過後，也會回歸現實，繼續努力向目標進發。她以夢境作喻，夢境代表潛意識，不論夢的好壞，背後的意思都值得我們深思，因此不需過於驚慌或沉醉其中。當夢境過去時，一切也會過去。

Sarah認為公關就是運動員的經理人，替他們接洽及篩選工作，以保留運動員在商場上的價值。公關部了解運動員的生涯短暫，知道運動員真正的價值

。她認為公關就如保姆般，在出席活動前公關部會收集問題並提醒她有什麼注意事項，即使在訓練後出席活動，沒空檔吃飯時也會悉心照顧她。她表示運動員的價值其實超於明星，她亦希望能保持這種價值。

談及未來大計時，Sarah 表示她希望成為斜槓族 (Slasher)。Sarah 喜歡運動行業，亦對寫作感興趣，希望從事這兩個行業，透過不同學科的交錯，進行更多交流，為她帶來更多發展空間及潛力。她表示運動員與平常人相比下更有魄力，往後也要不斷提醒自己保持著這樣的心態去面對壓力去變強。

## 賽前不受訪 方能成「世界第一」

作為香港劍擊隊的總教練，鄭永康教練笑稱教練團隊為八國聯軍，來自羅馬尼亞、法國、烏克蘭、中國等地，來自歐洲的教練與來自內地和本土的教練比佔更大部分。他認為聘請教練就是為了訓練運動員獲取佳績，這是唯一的目標，所以他所有決定都是圍繞著這一個目標而運作。他所需要的是團隊精神，首要是合作和團結，當各劍種的教練出現問題時，他不會在運動員面前指出問題，只會在私下進行學術探討。此外

也會了解團隊成員的人品、能力和態度，儘管一個教練具備能力，但不認真對待工作不願發揮最大實力，就跟沒有能力沒有分別，所以態度是非常之重要的。

要爭奪獎牌，不僅要事前準備充足，更要適時調整作戰策略。鄭教練指，運動員在比賽路上有高有低，首要任務是安慰運動員，為運動員減輕壓力，作為教練，不能將負面情緒宣洩給其他人，也需要自己去反思。

鄭認為自己在劍擊隊的角色是負責給予方向，更以船作比喻，船上固然有船長，但同時也有其他崗位各司其職。他要在合理預算內安排合理的訓練和比賽，但具體的訓練計劃就交給各劍種的主教練。鄭教練又兼通各個劍種並會擔任各劍種的國際賽事裁判。

談到運動員與公關的關係時，鄭教練將體院的公關部比喻為外交部，透過與外界的接觸讓外界更了解體院，體院的整體形象、與傳媒的關係以及對運動員的照顧及對自身價值的保護等。他直言，體院良好的形象與公關部的努力是密不可分的。



▲ 三位講者與PRPA會員於講座後合照留念。

## 逆戰公關 愈戰愈強

**颯** 風來臨前有跡可尋，但公關危機來臨前卻可能是風平浪靜。身處這個風高浪急的環境，公關該如何應對危機？PRPA早前邀請到香港中文大學新聞及傳播學院副教授利嘉敏(Kaman) 與大家分享危機管理之原則和新趨勢，並分析世界各地的正反面公關案例，讓大家在這個日日是戰場的世代，依然可以成為「逆戰公關」。

### 變種危機 無跡可尋

原來現今世代除了病毒會變種之外，危機亦會變種。何謂「變種危機」？Kaman指，以往做公關只要不做錯事，多做好事，並且懂得將好事發揚光大，這就可以做好公關的本份。但現在即使不做任何事，平白無故也會陷入危機，而且有圖也未必有真相。

Kaman以早前網上流傳一張有喜力啤酒的橫額及鬥狗場面的相片作例子。因這張網絡圖片而令喜力陷入公關危機，不少網民看到鬥狗和喜力的橫額就認為喜力支持這項殘忍的虐待動物活動，紛紛轉發並抨擊喜力。現在流行說「fact check」，但這只是一張網絡圖片，究竟這個事實應該如何查證呢？這事件不停在網絡發酵，喜力也在其社交平台發出聲明，先表明喜力強烈反對鬥狗的立場，再提出相片出處無從稽考，希望知情人士可留言給予更多資訊，幸好的是有留言指相片應該攝於蒙古一間酒吧內。喜力看見此留言後，立即派當地人員調查，發現原來喜力在早前贊助酒吧一項普通活動，但酒吧在活動後並未有移除喜力橫額。因而令喜力和鬥狗場



▲ 利嘉敏博士分享她對「逆戰公關」的看法。

面同時出現。Kaman認為喜力的迅速反應值得參考，喜力表明永遠不會再與此酒吧合作，跟殘忍虐待動物的行為劃清界線。

### VUCA世代 危機一觸即發

Kaman指現時是「VUCA世代」，V指易變性(VOLATILITY)、U指不確定性(UNCERTAINTY)、C指複雜性(COMPLEXITY)、A指模糊性(AMBIGUITY)。現今世代與以往最不同的地方，就是現在充滿不確定性。所以現在的公關每天都處於作戰狀態，而且每一場仗都非常難打。Kaman指出，公關說到底就是要「面向公眾」，而現時公眾情緒很易燃燒及受牽動，當情緒波動時，危機就一觸即發。故此，Kaman認為懂得閱讀及辨認情緒是非常重要的。近年流行談Big Data, Social listening, 亦曾有人問Kaman, AI可否取代公關？她認為從不擔心AI能取代公關，因為AI能應付的是「手板眼見」功夫，當要閱讀



▲ 利嘉敏博士與PRPA 委員合照。

及聆聽公眾情緒時，始終需要靠「人」。而談及如何安撫公眾，Kaman就指她參考世界各地應對疫情時的情況，並歸納了「TRUE原則」：包括公開透明(Transparency)、澄清謠言(Rumor clarifications)、更新資料(Updates)、教導公眾如何做(Education)。

Kaman亦建議情感問題，適宜情感解決。她引用英國KFC為例子，作為一間專賣炸雞的快餐店，KFC竟然長達十多天沒有炸雞供應，當時的消費者感到非常憤怒。但KFC的處理手法很值得借鏡，他們在社交媒體發出帖文，指因轉換供應商的關係，以致需要暫停供應炸雞，承諾會盡快恢復供應。KFC還在帖文中附上一張雞桶上印有「FCK」的相片幽自己一默，這一下舉動，成功將消費者的怒火化成笑容，因而成為成功的公關案例。

## 社會大環境 顛覆公關常態

Kaman指現今環境，基本上是完全顛覆以往公關理論，譬如以往公關回應要主動積極，但現今如果反應過快，可能帶來更大的反效果。她分享了內地一篇「外賣騎手 困在系統裡」的文章，文中指在內地當外賣騎手，為了要在期限內將食物送到客人手上，不少騎手會罔顧安全和交通規則，因而釀成交通意外，更有騎手不幸身亡。原來外賣騎手一旦送貨超過了



▲ PRPA 許翠鳳女士致送紀念品予利嘉敏博士。

期限，就沒有工錢，故此他們每次出勤都是「搵命搏」，分秒必爭。文章一出，引發熱議，內地其中一大外賣平台「餓了麼」迅速回應，指系統會在結算付款的時候增加一個「我願意多等5分鐘/10分鐘」的小按鈕，讓消費者選擇。此回應一出，又引發另一場風波，不少消費者均不滿「餓了麼」將責任轉嫁在其身上。另一外賣平台「美團」的回應比「餓了麼」遲，但卻汲取其教訓，美團的回應指公司認為外賣騎手出意外，這全是公司責任，不會轉嫁消費者，日後亦會檢討系統，預留足夠送餐時間，並審視員工利益。美團的回應網民十分受落，與餓了麼高下立見。由此可見，主動積極回應未必是最好，現今的公眾未必要求公關回應得快，但要求回應精準到位。

## 守住公關 守住美好

世代轉變，有人曾問Kaman「現在做公關，還有什麼意思？」。Kaman直指現在做公關才更有意思，當然眼前有掣肘，但如何在有限的空間去創造，這就十分不簡單。因此她寄語公關同行，「守住專業、守住優雅、守住美好」。



▲ 利嘉敏博士寄語公關同行，「守住專業、守住優雅、守住美好」。

## 新常態下 奇妙又安心的遊樂體驗

**早** 前PRPA很高興邀請到香港迪士尼樂園商業策略及綜合策劃總監鄔秀琳女士及傳訊及公共事務副總裁黎佩珊女士，與一眾會員分享主題樂園在新常態下的營運及傳訊策略。



▲ 香港迪士尼樂園商業策略及綜合策劃總監鄔秀琳女士及傳訊及公共事務副總裁黎佩珊女士，與一眾會員分享主題樂園在新常態下的營運彈性及傳訊策略。

### 留港渡假 同樣快樂

疫情反覆難測，通關遙遙無期，主題樂園的旅客人數因而大幅下跌。但有危自有機，正因為通關無期，令一向熱愛旅遊的港人也選擇留港渡假或享受「Staycation」。香港迪士尼樂園也好好把握此機遇，致力為無法外遊的港人在園內營造渡假的感覺。例如，去年的聖誕節，香港迪士尼推出「A Disney Christmas」，在園內從白天到晚上飄送皚皚白雪，讓遊客可留港感受一下白色聖誕的氣氛。除此之外，迪士尼更推出香港居民專享「雙重暢玩」優惠，以港幣 688 元入園兩次，讓遊客可以再次探索奇妙國度，盡情投入迪士尼的歡樂世界中。

為了令遊客可以安心暢遊，樂園採取了一系列防疫措施，包括實施人流管制，所有遊客於入園前進行網上預約時，須登記姓名及聯絡電話；並須通過體溫檢測，用手機掃描「安心出行」二維碼及佩戴口罩等。



▲ PRPA 會長許翠鳳女士感謝香港迪士尼樂園讓PRPA會員有機會了解，迪士尼樂園如何在新常態下營造奇妙又安心的遊樂體驗。

為了令遊客可以安心暢遊，樂園採取了一系列防疫措

在新常態下，每位入園的遊客都必須佩戴口罩，雖然這是全新的習慣，但有一些遊客亦因而創出個人風格，例如將口罩與不同迪士尼卡通人物的頭飾配搭，為樂園帶來不同的面貌。

## 善用社交平台 保持緊密聯繫

過去兩年，在疫情嚴峻時，香港迪士尼樂園曾三次按政府要求及配合防疫措施而暫時關閉。在關閉期間，網上社交媒體正是最好的渠道，讓樂園與員工、遊客、媒體及大眾保持緊密聯繫。例如，香港迪士尼樂園透過其社交平台及網站，公佈關閉期間的樂園票務及酒店服務的安排。疫情的發展難以預計，與樂園內部及外部保持有效密切而有效的溝通是非常重要的，故此香港迪士尼一直與相關政府部門及持份者緊密溝通及進行游說，參照政府指引制



▲ PRPA會員適逢聖誕假期前到訪香港迪士尼樂園，眾人於聖誕佈置前留影。

訂健康及安全措施，持續審視及調整樂園的營運及相關安排，致力在新常態下為遊客及員工帶來健康及安全的環境。



▲ PRPA會員在香港迪士尼樂園渡過了愉快又奇妙的一天。



## 生活誠可貴，星名價更高， 生活娛樂一體化，線上線下齊發威！

2021至2022年，收看香港樂壇頒獎禮，"Mirror"樂隊成為大贏家！有人說，今年在香港營銷宣傳活動中，如果沒有Mirror，就好像沒做過廣告一樣！

同一道理，在中國內地，商品營銷的宣傳活動，缺了網紅推廣，就好像缺少了什麼似的！

以前「人言可畏」，現在網絡世界上，「沒有人言的產品」才可畏呢！

### 究竟網紅的定義又是什麼？

「網絡紅人」(Influencer)是指在現實或者網絡生活中因為某個事件或者某個行為而被網民關注從而走紅的人或長期持續輸出專業知識而走紅的人。他們的走紅皆因為自身的某種特質在網絡作用下被放大，與網民的審美、娛樂、刺激、窺探、臆想、品味以及看客等心理相契合，有意或無意間受到網絡世界的追捧，成為「網絡紅人」。因此，「網絡紅人」的產生不是自發的，而是網絡媒介環境下，網絡紅人、網絡推手、傳統媒體以及受眾心理需求等利益共同體綜合。

上至優雅麗人、英俊男子、出色推銷人員，甚至農民工大哥。只要有鏡頭緣、觀眾緣的，都有機會成為網紅。

網紅皆有吸引人之處，廣受歡迎的都具有比較強的創作力、執行力和表演慾、演藝經歷、鏡頭敏銳度.....都是勤奮的人。

這幾年來，衝出中國、國際走紅的，要數優雅青蔥古樸風的"李子柒"。少言語，妙音韻，尋求細節中交代如何「認真」研究民間特色古方，她精心製作，打造古法食品再現眼前。

「2021年2月2日，吉尼斯世界紀錄發文宣佈李子柒以1410萬的YouTube訂閱量刷新了由其創下的「YouTube



中文頻道最多訂閱量」的吉尼斯世界紀錄，如果是按世界範圍的2020十大網紅排行榜，國內網紅中李子柒無疑會拔得頭籌。」(MAIGOO百科)

口才好，語速又快得驚人，同時內容搞笑又具都市感的，要算"Papi醬"。

工作勤奮及動員力超強，卻具爭議性的，大家要看看"薇婭"了。

網紅就是：集創作人、表演者、推介者及entrepreneurship於一身的個體！表演細胞比學歷高低來得重要，你是否會想嘗試？



# 成為會員

**香**港公共關係專業人員協會 (PRPA) 於 1995 年成立，致力推動公關行業的發展，鼓勵及促進業界交流。PRPA 積極與香港及境外公關組織合作，促進本港、內地、海外公關行業的交流之外，在培育下一代公關專業人才方面，亦不時舉辦講座，並安排資深公關人士向現正就讀有關課程之學生及對公關行業有興趣的人士講解公關行業的需求及發展前景。

全賴業界及會員的鼎力支持，PRPA 的會員人數多年來保持穩定增長。會員來自不同界別，有政府機構、公用事業、本地公司、跨國企業等，也有自僱人士及不同規模的公關顧問公司。

PRPA 現有會籍包括創會會員 (Founding member)、永久會員 (Life member)、專業會員\* (Full member)、機構會員 (Corporate member)、附屬會員 (Associate member)，及學生會員 (Student member)，申請表格可於 [www.prpa.com.hk](http://www.prpa.com.hk) 下載。現有會員如成功引薦新會員加入，可獲免費出席 PRPA 活動贈券乙張。

如欲查詢有關本會會籍事宜，請與本會會員事務執委張一心 (maria.cheung@prpa.com.hk) 或行政助理禰敏妮 (Mani) (enquiry@prpa.com.hk) 聯絡。

\*合資格成為「專業會員」者，必須從事公關工作並具有不少於兩年相關經驗。



## 2021年執行委員會成員及增選委員



## 歡迎新會員

業界的支持對PRPA 十分重要，我們歡迎以下新會員 (2021 年 10 月至2021 年 12月) 加入：

### 專業會員

方家浩 Ptarmigan Media (Asia) Limited

### 學生會員

張韻希 The University of Hong Kong

### 永久會員

方瑞婷 China Construction Bank (Asia)

(以姓氏或公司名稱筆劃/英文字母順序排名)

沙田中央郵政信箱 647 號

電話：9143-3997

網址：[www.prpa.com.hk](http://www.prpa.com.hk)

香港公共關係專業人員協會出版

## PRPA 顧問 Advisors

### 陳祖澤先生

載通國際控股有限公司副主席兼獨立非執行董事

### Dr John Chan

Independent Non-executive Director & Deputy Chairman  
Transport International Holdings Limited

### 黃懿慧教授

香港城市大學傳訊及媒體講座教授

### Professor Christine HUANG Yi-Hui

Chair professor of Communication & Media  
The City University of Hong Kong

### 關則輝先生

恒隆地產有限公司董事 - 集團傳訊及投資者關係

### Mr CF Kwan

Director - Corporate Communications & Investor Relations  
Hang Lung Properties Ltd.

### 梁天偉教授

香港樹仁大學前新聞與傳播學系系主任

### Professor Leung Tin Wai

Ex-Head, Department of Journalism and Communication  
Hong Kong Shue Yan University

### 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

### 曾立基先生

縱橫公共關係顧問集團主席

### Mr Richard Tsang

Chairman  
Strategic Public Relations Group Limited

### 司徒廣釗先生

義務數碼傳訊科技顧問

### Mr Ralph Szeto

Honorary Digital Communication Technology (DCT) Advisor

### 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

## PRPA 榮譽主席 Honorary Chairman

### 崔綺雲博士

### Dr Linda Tsui

## 執行委員會 Executive Committee

### 許翠鳳 會長

### Agnes Hui President

### 黃慧娟、潘志蘊 副會長

### Elin Wong, Teresa Pun Vice President

### 黃慧娟 義務秘書

### Elin Wong Honorary Secretary

### 潘志蘊 義務司庫

### Teresa Pun Honorary Treasurer

### 張一心 召集人, 會員事務

### Maria Cheung Convenor, Membership Affairs

### 屈家妍 召集人, 傳媒關係及出版

### Marina Watt Convenor, Media Relations and Publication

### 劉俊嫻 委員, 傳媒關係及出版

### June Lau Member, Media Relations and Publication

### 黃希文 召集人, 培訓及活動

### Sophia Wong Convenor, Training and Programme

### 李建樂 委員, 培訓及活動

### Kevin Li Member, Training and Programme

## 增選委員 Co-opted Member

### 吳宛蓉、梁瑋淇、趙翠怡

### May Ng, Kiki Leung, Tracy Chiu