

市場推廣及傳訊 > 企業傳訊

名稱	危機溝通管理
編號	106649L6
應用範圍	提供專業意見以化解銀行危機。適用於與各界別如管理層、股東、客戶、僱員及公眾等溝通時出現的問題
級別	6
學分	4 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 展現危機溝通的專業知識 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 展現公共關係上的專業知識以制定保障銀行形象的措施 ● 評估危機以決定發放的資訊 2. 評估危機 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 評估危機波及範圍及影響 ● 展開調查以查明危機發生原因 ● 監察危機發展以取得最新資訊及整理事實 3. 制定危機溝通計劃 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 與管理層商量以決定處理危機溝通的內容、時機及渠道 ● 制定統一回應及委派發言人向傳媒及大眾發表聲明 ● 因應不同觀眾群發表不同訊息 ● 集中處理提問以便回應一致 ● 通知相關部門有關活動更改 ● 回應訊息要簡單、清楚及一致
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 於危機當中能管理溝通計劃及成功將銀行聲譽的損害減至最低
備註	