

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「數碼營銷」職能範疇

名稱	處理數碼營銷公關危機
編號	110966L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責處理數碼營銷公關的從業員。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備數碼營銷公關危機的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 識別引發潛在公關危機的背景及類型</li> <li>• 檢視處理公關危機的原則</li> <li>• 檢視處理公關危機的流程</li> </ul> </li> <li>2. 處理數碼營銷公關危機 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 應用網絡監察系統，及時追蹤不同電子渠道上關於企業的資訊</li> <li>• 應用資訊管理系統，檢討及訂立企業對外發佈資訊內容，辨識潛在公關危機</li> <li>• 根據內部既定處理公關危機守則，統一發佈事件回應聲明</li> <li>• 監察事件發展動態和公眾迴響，以減低負面影響</li> <li>• 檢討整體處理危機流程，提出改善建議</li> </ul> </li> <li>3. 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 監察事件的資訊和動向，及時處理公關危機</li> </ul> </li> </ol>
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"> <li>• 能夠識別資訊的準確性，分析事件內容，以辨識潛在公關危機</li> <li>• 能夠處理公關危機及檢討相關流程，並提出改善建議</li> </ul>
備註	