

零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

「銷售及市場推廣」職能範疇

名稱	處理公關危機管理
編號	105063L5
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責公共關係的員工。這能力的應用涉及非常規性工作，並需具備判斷及分析能力。於處理危機事件時，能夠迅速作出回應，並為公司制定危機處理的應變方案，從而減低對客戶及商業夥伴的影響，並儘快恢復正常運作。
級別	5
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 危機管理理論</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解危機管理理論 • 瞭解機構危機管理及公共關係處理的原則及程序 • 瞭解不同媒體 (記者會、報紙、電視、電台等) 的資訊發佈覆蓋範圍、功效等 • 瞭解危機出現時，有效溝通的重要性，並能掌握各種溝通技巧及其利弊，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 公開演講 • 傳媒採訪及介紹 • 談判技巧 • 瞭解有關零售業務的營運方式、環節及其可能出現的危機，例如：產品安全問題 • 瞭解不當處理危機所引致的後果 • 掌握危機評估及風險管理理論及技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 生命、財產及環境的風險 • 機構形象及商譽的風險 • 社會宏觀環境的影響，如：經濟、政治等 • 瞭解危機處理過程中需要的人力及資源、組織及指引或指示的形式 <p>2. 處理公關危機管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 進行危機的風險評估，並制定危機管理政策 <ul style="list-style-type: none"> • 辨識潛在風險及其成因，並進行風險評估 • 分析危機處理及回應的限制 • 制定危機管理政策，如：應變計劃、善後工作等 • 訂立危機處理的角色分工、管理結構及溝通方式 • 按照機構政策及法律規定，制定合適的媒體發佈計劃 <ul style="list-style-type: none"> • 發佈內容清晰、切題、針對目標群眾 • 透過已建立的溝通渠道，及時發放訊息 • 維護各利益相關者的權利資料 • 接受媒體採訪時，要保持專業態度及運用合適的人際關係技巧 • 執行危機管理政策 <ul style="list-style-type: none"> • 按照機構既定程序及守則，迅速執行危機管理政策，並能因應個別狀況作適當的調整 • 確定各利益相關者的回應優先順序，並對各受影響的商業夥伴及營運部門，提供適時而準確的訊息 • 執行媒體發佈計劃 • 監察危機應對及處理的進展情況，並因應需要適當地調整危機管理策略 • 執行危機善後工作，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 檢討及評估危機處理的成效，提出適當的改善建議，並記錄相關資料及存檔 • 向所有利益相關者匯報事件詳情 • 啟動補救措施(如恢復操作、補救計劃) <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 處理危機時，必須保障機構、客戶及商業夥伴的整體利益

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「銷售及市場推廣」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠按照機構危機管理政策及程序，迅速回應及處理公關危機，並因應狀況的特殊性而作出適當的調整，以減低對機構形象的損害程度；及 能妥善地執行危機善後工作，並檢討危機管理政策的成效，提出合適的改善建議。
備註	