

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「營運企劃及營銷策略」職能範疇

名稱	管理網絡危機公關
編號	107157L5
應用範圍	訂立網絡危機事件監測體系和一套完善的網絡危機應對策略。當危機事件發生時，可以確定危機的根本原因，降低危機破壞性，保護企業的形象、品牌不受侵害。
級別	4
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 認識網絡危機的特徵和產生的危害 <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解網絡危機的特徵 <ul style="list-style-type: none"> ● 突發性 ● 破壞性 ● 不確定性 ● 急迫性 ● 輿論關注性 ● 瞭解網絡危機的危害 <ul style="list-style-type: none"> ● 爆發規模大 ● 傳播的速度快和範圍更廣泛 ● 破壞性更強，危機事件的評論權甚至裁判權由企業轉移向網民，引起的爭議更大 2. 訂立預防危機策略 <ul style="list-style-type: none"> ● 訂立正確的危機意識 ● 訂立危機預警系統 ● 訂立危機管理小組，制定危機處理計劃 ● 執行危機管理的模擬訓練 ● 運用公關手段來建設和維繫與公眾關係，以獲得更多支持者 3. 優化企業危機管理策略 <ul style="list-style-type: none"> ● 對網絡媒體給予足夠重視 ● 及時公開危機事件的各種信息 ● 整合各種網絡資源以綜合運用信息發布 ● 重視意見領袖的作用 ● 重視網絡口碑的建設 4. 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"> ● 所制定的危機管理策略或措施，不可抵觸香港法例相關的規定
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"> ● 瞭解網絡環境下企業危機的特點 ● 訂立危機前的預警工作流程 ● 訂立和優化掌握處理網絡危機策略
備註	