

零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

「策略、環境、社會及管治管理」職能範疇

名稱	推動公關危機管理政策
編號	111226L4
應用範圍	此能力單元適用於零售業管理階層員工。從業員能夠運用預防公關危機的技巧及方法，推動相關工作範疇的公關危機管理政策，確保團隊瞭解相關政策、原則及程序。
級別	4
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解危機管理的趨勢</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解企業風險的種類及特性（如：網絡安全、監管變化） ● 瞭解風險與危機的整體系統與執行機制 ● 瞭解危機事件發生時，坦誠溝通的重要性，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 ○ 談判技巧 ● 瞭解機構的公關危機管理政策、原則及程序 <p>2. 推動公關危機管理政策</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 幫助團隊瞭解機構的公關危機管理政策 <ul style="list-style-type: none"> ○ 定期與團隊檢視相關政策的實施情況（如：核對風險清單） ○ 在相關政策、原則及程序有任何修訂前先向團隊解說，確保團隊清楚新修訂的內容及生效時間 ● 推動相關工作範疇的公關危機管理政策及程序 <ul style="list-style-type: none"> ○ 確保機構既定公關危機管理政策及程序到位，並能因應實際狀況作適當的調整（如：當被懷疑產品對公眾健康可能構成重大威脅，爭取時間作初步回應） ○ 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 ○ 執行機構的媒體發佈計劃 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 撰寫內容清晰、切題、針對目標群眾的訊息 ▪ 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（如：在惡劣的環境下，仍保持自己最基本的素養）及運用合適的人際關係技巧 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 處理危機時，保障機構、客戶及商業夥伴的整體利益 ● 激勵員工面對危機，培養主動匯報潛在危害、不安全行為、險失事件的文化
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"> ● 能夠按照機構的公關危機管理政策及程序，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 ● 能夠有效執行機構的媒體發佈計劃，及時發放訊息，維護各利益相關者的權利資料。

零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

「策略、環境、社會及管治管理」職能範疇

備註	改編自能力單元105063L5
----	-----------------