

**零售業 《能力標準說明》 能力單元**

「顧客關係管理」職能範疇

名稱	管理網絡危機公關
編號	111275L4
應用範圍	此能力單元適用於顧客關係管理相關人員。從業員能夠根據機構既定的顧客關係管理策略，操作網絡危機事件監測系統。當危機事件發生時，助機構發現危機的潛在成因的資訊，降低危機的破壞性，保護企業的形象、品牌不受侵害。
級別	4
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解網絡危機的特徵和產生的危害</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解網絡危機的特徵 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 突發性</li> <li>○ 破壞性</li> <li>○ 不確定性</li> <li>○ 急迫性</li> <li>○ 輿論關注性</li> </ul> </li> <li>● 瞭解網絡危機的危害 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 爆發規模大</li> <li>○ 傳播的速度快和範圍更廣泛</li> <li>○ 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</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 管理網絡危機公關</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在網絡上執行機構既定的顧客關係管理策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 訂立正確的危機意識</li> <li>○ 訂立危機預警系統</li> <li>○ 訂立危機管理小組，制定危機處理計劃</li> <li>○ 執行危機管理的模擬培訓</li> <li>○ 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</li> </ul> </li> <li>● 優化企業危機管理策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 對網絡媒體給予足夠重視</li> <li>○ 及時公開危機事件的各種訊息</li> <li>○ 整合各種網絡資源以綜合運用訊息發佈</li> <li>○ 重視意見領袖的作用</li> <li>○ 重視網絡口碑的建設</li> </ul> </li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 處理工作細節，並主動找出改進的機會</li> </ul>
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>● 瞭解網絡環境下企業危機的特點；</li> </ul>

## 零售業 《能力標準說明》 能力單元

### 「顧客關係管理」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"><li>• 訂立危機前的預警工作流程；及</li><li>• 訂立和優化掌握處理網絡危機策略。</li></ul>
備註	此乃能力單元107157L4的更新版