

記者：1A譚珈喬、1A王善婷、1A劉可鵬  
指導：邱志琪老師、鍾偉成老師

## 劉俊嫻校友

- 2003 入讀仁濟二中
- 2005 辯論隊主辯（中三），勇奪全港冠軍
- 2006 全港物流運輸徵文比賽冠軍（中四）
- 2010 本校預科畢業，升讀城市大學公共及行政學系
- 2012 英國利物浦大學交換生
- 2013 大學畢業  
入職奧比斯 助理傳訊主任
- 2014 晉升傳訊主任



辯論隊主辯（2005）  
中三級的劉俊嫻與中六師兄弟姐妹並肩參賽，勇奪全港冠軍，培養良好的語文及邏輯思維。

公關：Agency PR、In-house PR

問：請問當初為甚麼會加入奧比斯工作？

答：公關分兩種：一種叫“Agency PR”（獨立公關公司），主要是協助客戶或品牌，進行一些推廣宣傳活動，而這類工作，我大學時做實習接觸過了。另一種是“In-house PR”（機構內部公關部）。對於沒有工作經驗的大學畢業生，要晉身機構的公關部是困難的。但很幸運，畢業時正值奧比斯招聘初級職位，我覺得她是一個品牌形象很好的慈善機構，那就嘗試申請，很榮幸地獲取錄。就這樣我加入了奧比斯。

問：傳訊主任這個職位有什麼職責？

答：In-house PR有趣之處，在於需要處理很多「品牌管理」（Brand Management）的工作。品牌管理涉及範圍廣泛，例如：Logo（商標）該用甚麼顏色？是否可以放在某個位置？這做法有沒有違反品牌方針呢？這些都是In-house PR很重要的職責。另外，就是「危機處理」（Crisis management），這是作為In-house PR所必須掌握的技能，正正是我很想去學的。奧比斯的公關需要在各地進行宣傳活動，來維持捐款。畢竟要維持一架醫療飛機，並不是容易的事。我們的醫療飛機將於2016年到亞洲地區，包括香港作宣傳活動。

問：你們是如何建立企業形象，帶出機構的使命感？

答：公關首先要清楚機構的定位。以奧比斯為例，從這張照片可以看出，雖然小女孩一隻眼睛蒙上了紗布，但她的笑容充滿了希望。這張照片可以帶出兩個信息：奧比斯為有需要的人帶來希望；奧比斯亦是一個專業團隊，醫療隊伍是經過嚴格考核，才能到世界各地幫忙別人，我們肩負了十分重大的責任，我們的捐款者就是認同我們的專業，因此捐款支持我們。



問： 請問從事這份工作需具備甚麼個人特質？

答： 外向性格。公關是一個不能停步的行業。去年可行的意念，並不等於今年也可行，需要我們要去發掘更多新的事物。外向性格可幫助我們認識新的人物，了解外界發生的事；另外還需要有靈敏的觸覺。語文能力也是不能缺少的，要從哪個角度寫出來，才能感動人心？這需要良好的語文基礎。加上我們有時需要翻譯，要想一些吸引人的句子，這個都是我們每天還在學習的。

問： 想請問你在這份工作中得到甚麼的收穫？

答： 我的收穫真是十分豐富，這份工作帶給我充實的經驗。我主要負責尋找媒體贊助，尋找新的合作機會；從這過程我認識了不同的人、不同的機構；我的性格比較喜歡外向型工作，我很喜歡想些不同的點子，當然想出來的點子不一定是好，但是經過這個過程，我學會了不斷學習，從而達到上司的期望。另一方面，我也能認識社會上不同成就的人，例如：前新聞主播方健儀，知名藝人吳君如、吳鎮宇等，從與他們的溝通過程中，也讓我學會了人與人之間的溝通技巧、相處之道等等。

前新聞主播方健儀擔任奧比斯學生大使團長，劉俊嫻與她前往山東進行探訪。



### 奧比斯 Orbis

奧比斯——國際飛行眼科手術醫院，誕生於上世紀70年代，是世界上史無前例的跨專業（醫療業與航空業）合作項目，旨於協助發展中國家培訓眼科醫生，讓更多失明者重見光明，重拾自尊，享受自食其力的人生。奧比斯正好體現了「授人以魚，不若授人以漁」的精神。



# 公關人員如何

## 推廣大型活動？

### 新媒體力量——KOL (Key Opinion Leader)

宣傳活動原來是非常專業的策劃工作，需要考慮很多條件和因素。劉俊嫻指出，不能每年都用相同方式宣傳，需要有新方法。去年奧比斯嘗試找KOL幫手，即是一些在網絡或某些平台較有影響力的人物。公關人員會參考一些數據來評估人物的影響力，例如facebook專頁追隨者人數。當他們應邀宣傳活動時，他們的支持者亦有一個途徑認識企業機構。

### 主流方式——官方資訊、藝人代言

機構當然亦有官方網站和通訊刊物，但除非是忠實的支持者，通常一般市民不會特別留意。舊有媒體相對新媒體來說成效不高了。另外，有時也會找些明星擔任代言人，因為明星可以吸引記者媒體的採訪及注意。公關會因應宣傳對象的年齡，例如如果宣傳對象年齡介乎25至41歲，挑選的明星代言人也要是這個年齡層感興趣或認識的人，當然這位代言人不能有負面新聞，以免影響機構的形象。

### 其他細節：經費用得其所

推廣活動所需經費要有審慎的預算，以免讓人誤會揮霍捐款。至於活動所有細節，公關也需顧及。



## 危機處理

### 誠意 · 智慧 · 決斷

劉俊嫻指出，危機是指會對機構產生負面影響的事件。機構建立形象並非一朝一夕的，需要長時間經營方有正面形象，如果危機處理不當，過去的努力就付之一炬。她舉了「盲俠行」作為危機處理案例：

### 第一原則：誠心反思

奧比斯「盲俠行」是每年一度的盛事。由於參加者眾，起步會按時段分批放行。2014參加者反映，認為起步點等待時間過長；於是2015年機構將等候時間縮短，結果出了大問題。

2015年七千多位參與者要走約10公里路段，其中一段約有二百多級梯階，而路段較窄。縮短等候時間的決定，直接導致大量人流在上述路段嚴重擠塞。原意改善，結果情況更為糟糕。大量參加者即時在奧比斯Facebook留言，負面情緒爆發。

### 蒙古之旅 (2015)

奧比斯當時邀請香港記者前往採訪，既要安排旅程訪問，同時亦要完成採訪影片拍攝的任務。

## 第二原則：勇於面對

劉俊嫻表示，現今資訊發達，任何事情切忌嘗試隱瞞。奧比斯成立了一個危機處理小組，公關部是成員之一。面對facebook就活動所爆發的負面情緒，奧比斯直接面對，並無逃避。

其中一位長期支持者以《愛之深，責之切》，公開發表千字文投訴，質疑奧比斯的行政管理能力，表明不再參與任何活動，以及中止定期捐款。奧比斯勇敢決定面對這個危機，挽回公眾的信心。除了反省不足之處外，奧比斯特意招攬這位投訴人作為智囊團成員，為將來活動的籌劃提供意見。結果投訴人不但沒有中止捐款，更成為了奧比斯的有力支持夥伴。

### 入行途徑

公關需要什麼特質？修讀哪些學科更有利入行？  
以下分別是傳訊主任的真實招聘廣告，以及一所本地大學「傳訊及公關處」的介紹，相信大家從中可以推斷到答案！

### 某報業評議會誠聘傳訊主任

#### 職責：

- 處理公眾投訴；
- 安排會議，工作坊，記者招待會等活動；
- 準備新聞稿及報告；
- 維持辦公室日常行政工作

#### 資歷／條件：

- 大學畢業（新聞、大眾傳播或相關專業）
- 兩文三語流利
- 工作獨立自主，溝通能力強
- 有相關工作經驗者優先考慮
- 能立即到職者優先考慮

### 某大學「傳訊及公關處」

#### 我們的使命是：

透過媒體、活動及接待服務，向社區推廣大學的核心價值、抱負、使命、願景和成就。

向大學成員清楚傳達大學的目標及策略計劃。

#### 我們的工作：

媒體關係：記者會、專訪、傳媒茶敘、新聞稿、報道監察、議題管理

活動及項目：籌劃講座、晚宴、典禮及嘉賓到訪等活動

市場推廣：機構形象及推廣活動管理、宣傳工具、紀念品、圖片資料庫及機構錄像、網站管理、新聞分析報告

### 進修途徑

同學們如有興趣了解公關或傳訊行業的升學進修途徑，可以登入資歷名冊檢索。



根據以關鍵詞「公關」檢索，現時本地專上院校開辦的認可課程共14項，資歷程度由「級別2（證書）」至「級別6（學士後深造文憑）」均有。

例如：

級別6：公關及企業傳播深造文憑·香港大學專業進修學院

級別5：傳理學社會科學學士（榮譽）學位——公關及廣告·香港浸會大學

級別4：公關及媒體事業高級文憑·職業訓練局

級別2：中文商業及公關寫作證書·香港中文大學專業進修學院