

保險業 《 能力標準說明 》 能力單元

「市場營銷」職能範疇

名稱	管理危機溝通
編號	105550L5
應用範圍	此能力單元適用於需要負責管理危機溝通的人士。具此能力者，能為企業策劃對應方法及處理危機傳訊工作。
級別	5
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具備危機管理的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 掌握危機管理的方法 • 深諳應付媒體技巧 • 掌握企業結構以獲取最新的營運細節 2. (a) 計劃危機公關溝通管理 <ul style="list-style-type: none"> • 按危機對商譽風險級別的影響來分類危機 • 訂定回應的主要訊息 • 準備對應的資料 • 指定發言人 • 就主要訊息諮詢有關持份者 • 取得管理層批准發表佈主要訊息 • 聯絡其他業務單位計劃補救行動 2. (b) 處理危機 <ul style="list-style-type: none"> • 判斷可運用的媒體 • 確保發言人理解回應的詳情 • 在企業內向所有支援單位傳遞主要訊息 • 確保跟進的傳訊工作與主要訊息一致 • 設立內部及外部溝通渠道作跟進之用，例如最新的危機詳情、問題和反應等 • 確保所有的傳訊均傳遞擬定的立場，例如承諾解決問題、專業和關懷等 • 確保適時的傳訊工作 2. (c) 檢討危機溝通管理方法 <ul style="list-style-type: none"> • 檢討整體危機溝通管理方法的效能及效率 • 找出重要的成功因素 • 為未來的危機溝通管理制定改善的計劃 3. 有效地管理危機公關以維護企業形象 <ul style="list-style-type: none"> • 制定適當的主要回應訊息以維持企業的形象 • 適時以適當的媒體宣佈回應 • 協調跟進的傳訊，確保與主要訊息一致 • 按處理方法效能評估來改善未來的危機溝通管理方法
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"> • 能夠分析危機情況以制定從企業合適的回應 • 能夠制定適當的傳訊方法來作出回應 • 能夠維繫有效的內部及外部傳訊渠道以方便訊息傳播 • 能夠透過適當的傳訊方法及跟進程序來管理危機傳訊過程 • 能夠評估傳訊方法的效能，並予以改善的方法為處理未來危機傳訊
備註	此能力單元亦適用於一般保險、人壽保險業者及保險經紀。