

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"> • 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 <p>2. 管理網絡危機公關</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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"> • 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培訓 • 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 • 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訊息 • 整合各種網絡資源以綜合運用訊息發佈 • 重視意見領袖的作用 • 重視網絡口碑的建設 <p>3. 展示專業能力</p> <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 • 處理工作細節，並主動找出改進的機會
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <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；及 • 訂立和優化掌握處理網絡危機策略。
備註	此乃能力單元107157L4的更新版