

## 酒井法子的危機處理

陳燕玲

日本著名女藝人酒井法子去年捲入吸毒事件，引起了市民茶餘飯後的廣泛討論；但希望在這兒分享的，是她的危機處理手法。

她在前夫被捕後，人間蒸發數天，而事件發生後，甚至懷疑佈局讓人以為她與兒子是受害人，直至她後來出現，被大家發現是謊話連篇，令她的形象徹底「破產」。

基於現今網絡世界「壞事傳千里」的分秒必爭及「亞米巴原蟲」式的複製性，黃金 24 小時必須掌握，必須給予足夠的重視，亦切忌「擠牙膏」式的披露。原則包括：

- 一) 真誠 — 決不向媒介提供虛假訊息。
- 二) 實在 — 提供可以披露的適當資料，永遠不要說「無可奉告」。
- 三) 數字 — 以數字說明事實，並為企業解釋立場。
- 四) 發言 — 以最合適的部門及人選，用最簡易的說明解釋。
- 五) 理性 — 面對負面/錯誤報道時，發言人必須理性，切勿語氣激動。
- 六) 感性 — 同理心的表達，在適當的時候，尤其是表達對事件中受影響對象的歉意。

就企業的危機處理來說，危機期不僅包含平息危機事件本身的過程，更應該指修復和重塑品牌的過程，而地域特性亦影響媒體關係管理，例如內地、香港及台灣等由於有不同的政治及媒體形勢，所以處理時亦要留意當地的媒體生態。

一間有信譽的機構，就如誠實的朋友，讓您的客戶信賴，讓媒體尊重。

- 完 -

撰文：陳燕玲

作者為 PRPA 督導委員會主席，現職新巴城巴企業傳訊副總監。