

## 危機意識

葉碧玲

公關工作最富挑戰性的地方莫過於如何面對和處理危機，特別是安排大型活動，變數奇多，公關專業人員每每都要預測可能會發生的問題，以便釐訂預防及應變措施。

許多體育活動必須在戶外場地舉行，主辦的體育機構大多已有既定的應變機制，而當中的變數不止於天氣，還有人和事，例如重要嘉賓或表演者遲到令節目被迫調動、現場觀眾反應過烈引起混亂、參加者比賽中途身體不適、球賽以分數而非時間定輸贏導致電視台刪減其他節目…都是較容易預測的事。

公關人員其實也要心細如塵。隨身帶備高層人士致辭的後備講稿，還有他可能被嘉賓或傳媒提問的答案，並預早提供給他閱覽避免尷尬情況等，都是習以為常的做法。經歷過未能應變的事便要謹記下次預防，例如上司突然在活動上派完所有名片，問你有否他的名片，這次幫不了，下次便可考慮準備，免得上司失去聯繫重要生意夥伴的機會。

所以每次活動都要重溫之前的教訓，及早把活動舉行當日可能會發生的情節逐一細想，重覆數次，還要與同事大腦震盪，集思廣益，然後把預測到的風險記下，再訂立應變措施，在上司確認後分發給其他管理層和協助的同事，以一致的口徑和手法回應突變，定能化險為夷，使活動順利完成，並取得傳媒正面的報道。

- 完 -

撰文：葉碧玲

作者為香港體育學院公眾事務及市務拓展經理，從事體育推廣及公關十多年。