

「內外兼備」才是真正的「美」

陳志豪

有時候當聽見一些朋友將「公關」與「化妝」混為一談，我會問：「他（公司）本身還不美嗎？」

公關業者當然了解公關工作的關鍵在於溝通，目的是要讓各持份者知道公司在幹什麼，以及將他們的意見帶給公司管理層，所以才有「公關的功能在於管理與不同持份者的溝通」之學說。亦即是說，公關的工作是要令公司「由內美到外」，繼而讓大家都知道公司「美」。

但是在現今社會，要公司「美」得大家都認同，已經不單是產品或服務不出問題便可，更重要的是公司在發展業務時，所做的決定是否道義上正確，或是否得到相關持份者（甚至社會）的認同，這正是我們看企業社會責任的真義。

現在社會對企業的期望，已不只是慈善捐款／贊助，或鼓勵員工於「列印前先想清楚」那麼簡單，而是企業的每一步是否造福社會，或在作每個決定時是否有顧及對個別持份者的影響。要做到這樣，便需要整個管理層明白，在社會上沒有企業能夠「獨贏」；要維持本身的競爭優勢，可以讓公關人員主動接觸不同的持份者，了解他們的關注及想法，解釋企業的處境，繼而在替業務發展方針及營運管理等重大事情作出決策時，充分考慮持份者的意見，藉此達至「多贏」局面。

- 完 -

撰文：陳志豪

作者為 PRPA 執委會秘書，現任職於公共機構。