

人工智能化危為機 掌握資訊必有轉機

公關公司「蘇杭街一號」創辦人羅永聰先生及Social Strategies Hong Kong 和 Hong Kong Jervois M創辦人盧勁業先生早前為PRPA會員講解如何利用人工智能化危為機，透過社交媒體工具聆聽大眾的聲音，能夠節省時間及費用，短時間內維護公司正面形象。PRPA與HKGCC再次合辦講座反應熱烈，感謝各位會員支持。

數碼媒體顯進步 傳統媒體被取代？

數碼媒體在現今社會普及化，不少公關從業員也是社交媒體的用家，以數據撰寫社交媒體報告，用作社媒聆聽及追蹤。傳統的工具只會計算媒體曝光率數量，先進的系統有助分辨正評及負評，例如公眾對免費活動的意見及想法。人工智能化幫助分辨搜尋主要字眼，自動更新系統的調整，讓人工智能系統與公司的資料同步更新。

人工智能化成為現今公司必要的工具。

遇上公關事故，公關人員可先了解事情的發生，運用數據處理及預計事情，以作澄清及回應事件，避免公司品牌形象受損及營運受影響。



▲ 羅永聰先生和盧勁業先生分享危機管理及數碼媒體運作的實例及見解。



▲ PRPA會長許翠鳳女士(左一)及HKGCC副行政總裁陳利華先生(右一)致送紀念品給羅永聰先生(左二)及盧勁業先生(右二)

掌握市場資訊 應用數碼媒體

為了完善使用數碼媒體，全盤掌握輿論的源頭、時間、不同平台至關重要，人工智能化能夠知道社交輿論散佈於那些網上平台，找出事情的起因，可避免遺漏某些不顯眼但重要的輿論，影響事情往後的決策。溝通計劃在處理危機中亦是必須的，多變的危機需要不同的溝通方法，溝通計劃要因應情況而調節及改變。當全盤掌握事情後，並要開始考慮如何執行，除了透過官方渠道向不同公眾作出澄清，清澄過程中亦需進行社媒監察，了解公眾是否滿意官方答覆，小心統籌及處理回應。

危機分為三個階段，第一階段是較小規模的輿論，可視乎情況及稍後回應。第二階段是意見領袖開始參與輿論及發表意見，容易在此階段得知大眾對事情的看法及角度。第三階段是輿論已在多個平台散播，需要資源減低公眾輿論。揀選社交媒體監控考慮，可根據公司品牌的情況而作出調整，如特別監察某個行業、地方、語言、改變搜尋字眼等等，以最短時間收集多個平台的數據，作合適的判斷。



▲ PRPA與香港總商會合辦線上活動，吸引近百參加者了解如何善用人工智能化危為機。

抓緊時間 分秒必爭

公關從業員時刻留意社會現況，避免事情發酵成不可收拾的地步。同事之間的溝通是解決問題重要的一步，人工智能有助公關人員及時知道事情發生的情況，掌握事情全面的資訊及散佈的平台，作出正確的判斷，因應着持分者及事情作出回應。人工智能工具及人性化的公關服務結合，才能發揮更好、更全面的效果。就使用人工智能的時間性而言，處理危機成效可取決於消息發佈於那些平台及覆蓋的範圍、處理時間大約於半小時至一、兩小時不等。危機內容深度方面，視乎公關得知的消息，如面書的回應、平台上幾層的多個回應。透過使用新聞搜尋工具，應考慮覆蓋範圍的闊度、資料及數據的深度。假若有意見領袖把錯誤的消息發佈於不同平台，可把正確的消息發佈於有關平台，讓公眾接收及判斷資訊，更可以嘗試和意見領袖溝通，期望把事情在短時間內清澄及受控。



▲ (由左起) 黃希文女士、尹美玉女士、許翠鳳女士、羅永聰先生、盧勁業先生、陳利華先生、袁嘉欣女士、潘志蘊女士大合照



▲ PRPA送給主講嘉賓的小小心意。

可持續發展—走入大坑虎豹別墅

PRPA 在 6 月 2 日與會員、業界朋友參觀前身為虎豹別墅的虎豹樂園，作為可持續發展系列的首個活動。

在現今社會，可持續發展之角色日趨重要。社會各行各業先後支持和推動可持續發展，公關業界有需要加以認識可持續發展的概念，了解經濟發展、社會共融及環境保護因素，在各業界有可持續發展的項目時集結公共關係的技巧，協助各業界推廣可持續發展活動，滿足現今社會的期望和保護後代的福祉。

PRPA今年推出以可持續發展為主題的一系列活動，並在 6 月 2 日與會員、業界朋友參觀前身為虎豹別墅的虎豹樂園。我們十分感謝虎豹樂園執行董事（樂園策劃）李明哲女士在當天與我們分享，促進文化保育交流，從而加深業界對可持續發展的認識。



PRPA會員於虎豹樂園合照留念。

虎豹樂園歷史

甫步入別墅，年代感和富貴感撲面而來，參觀虎豹樂園先要了解的是其歷史。我們和會員通過講解員和建築內的文字解說了解到虎豹別墅歷史和現況。胡文虎及胡文豹兩兄弟祖籍福建，將父親創立的配方改良，製成家傳戶曉、專治身體痛症的虎標萬金油，兩人其後選擇以香港作為虎標藥物第二大生產地。胡文虎於大坑道為其夫人建成佔地8英畝的房子及私人花園。房子雖是胡文虎家人的住所，但以兄弟二人的名字來命名，因此稱為虎豹別墅。

大宅樓高4層，包括地庫、地下客廳、一樓睡房層及頂層的露台天台。大宅外面除了有中式園林景致外，也融入不少西洋建築元素。虎豹別墅亦是香港碩果僅存採用中國式折衷主義的建築之一。



PRPA會長許翠鳳女士(左)致送感謝狀予虎豹樂園執行董事（樂園策劃）李明哲女士(右)。

虎豹樂園現況

在 2009 年，虎豹別墅建築群被列為一級歷史建築，兩年後，胡文虎慈善基金會及虎豹音樂基金有限公司獲得香港特區政府活化歷史建築伙伴計劃的支持，將虎豹別墅活化成虎豹樂園，成為現在的音樂學院。為市民提供五花八門的中西音樂和藝術項目，從而提升個人生活素養，開拓文化視野，並建造和諧的音樂教育。樂園亦會與本地及海外策略伙伴一同發展培訓，加強中西音樂文化交流。

別墅二樓是會客廳，作為場地租用或室樂演奏的用途。在會客廳上一層，是以前胡文虎宴客的飯廳，現在則是小小的音樂廳。至於頂層的露台，則可欣賞虎豹別墅的園景和維港的景色，享受寧靜的環境。



▲導賞員詳細講解虎豹別墅的建築特色。



▲虎豹樂園執行董事（樂園策劃）李明哲女士分享虎豹樂園的成立與發展。

李明哲女士的分享讓我們更為了解虎豹樂園。虎豹樂園提供了很多不同的活動給廣大市民參與，不論是小童或是長者也能夠參與其中。於過去的五月，虎豹樂園上演了多場精彩的藝術表演與講座，其中觀眾的投入程度高，反應熱烈。此外，虎豹樂園有音樂會和課程供大眾參加，市民可藉此改善心靈健康。虎豹樂園亦有設社區共融計劃，將音樂與身心健康元素整合於常規導賞團中，為參加者帶來不同的體驗，透過音樂放鬆心情。虎豹樂園活動的多樣性和廣泛性絕對能夠吸引到不同年齡層的市民。在這個夏天，虎豹樂園也將會繼續推出更多不同的精彩節目供市民參與。

總結

虎豹樂園的活化成果，讓新訪客可以了解歷史，舊訪客可以回味過去，除了推廣音樂文化，為這座歷史建築和社會注入新氣象，亦為正考慮支持古蹟保育的不同機構建立典範。PRPA 在將來會有其他關於可持續發展和其他不同議題的活動，有興趣的話可以密切關注我們的活動，希望不久的將來可以在活動中與大家見面！

專欄：大江南北走一走 民以飲食APP為先？

去年十月中，跟一位IT界的前輩聊天，問及他居住北京這麼多年，見證中國內地科技飛快發展的感受！他說見證過許多驚人突破，其中最近期又接地氣的，可數餐飲業的數據化、電子化，其普及化極速發展！他憶述十一假期時，從北京開車經上海去到中山，一路上所到過的餐廳及飯館，大部份都使用電子化點餐買單！

1. 其實，正如南韓電影、電視、電子遊戲的興盛，國內外爭取領先地位，並不是偶然或運氣，這些皆是「國策」！國家層次的大力推動，各方配合，天時、地利、人和！終成大勢氣候！

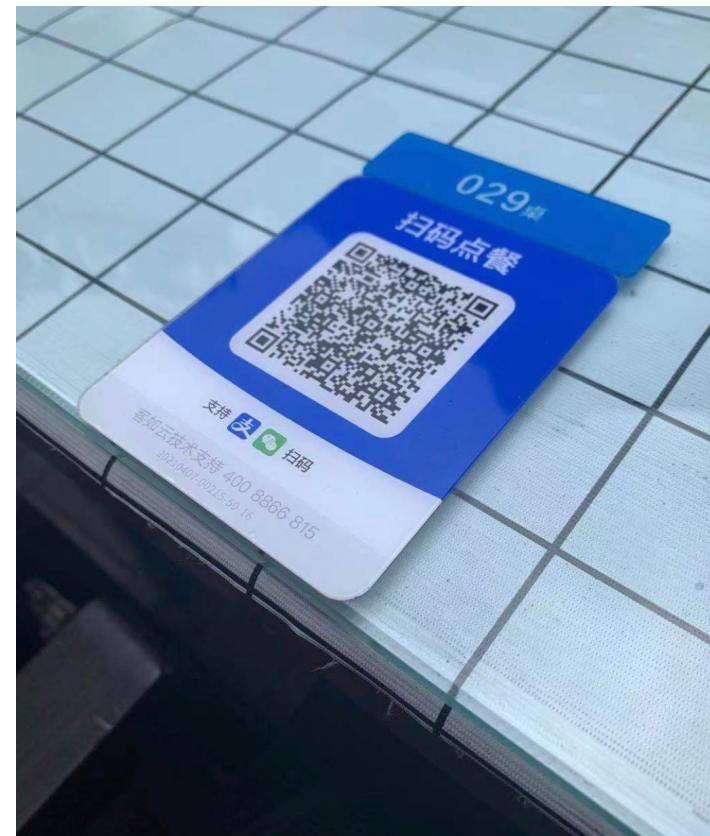
2021年中國兩會上，總理李克強在兩會報告提到：「……堅持擴大內需這個戰略基點，充分挖掘國內市場潛力。緊緊圍繞改善民生拓展需求，促進消費與投資有效結合，實現供需更高水平動態平衡。穩定和擴大消費。多渠道增加居民收入。健全城鄉流通體系，加快電商、快遞進農村，擴大縣鄉消費。穩定增加汽車、家電等大宗消費，取消對二手車交易不合理限制，增加停車場、充電樁、換電站等設施，加快建設動力電池回收利用體系。發展健康、文化、旅遊、體育等服務消費。鼓勵企業創新產品和服務，便利新產品市場准入，推進內外貿產品同線同標同質。保障小店商鋪等便民服務業有序運營。運用好『互聯網+』，推進線上線下更廣更深融合，發展新業態新模式，為消費者提供更多便捷舒心的服務和產品。引導平台企業合理降低商戶服務費。穩步提高消費能力，改善消費環境，讓居民能消費、願消費，以促進民生改善和經濟發展。」*

（備註：*源自新華社2021年3月5日）

2. 我們就是喜歡：便捷、有效、創新

國策以外，一般市民願意配合度也十分明顯！在十多年前，我已經發現，在內地的餐廳就餐，問服務員獲取WiFi 密碼，比要茶水更優先！服務員會很欣喜自豪地告訴你WiFi 密碼。這真是奇妙！似乎在挑選餐廳

作者：PRPA內地事務主任關月娥女士



時，有WiFi 服務比食物還重要。

這過去一年內，由於疫情的實際「零接觸」需要，顧客當然也樂意配合！餐廳堂食、外賣送餐、在家做飯原材料配送……通通電子化起來！

3. 沒有工人姐姐（內地稱「阿姨」）沒關係，只要有美食送餐APP就得啦

中國是民以食為天的大國，有許多普及的美食介紹或送餐APP，包括：美團外賣、餓了麼、大眾點評、百度外賣……通過在一個APP上點餐，「外賣小哥」幫你親自去星巴克買杯咖啡，再去麥當勞買一份薯條，然後去茶餐廳買一杯港式奶茶和一份叉燒飯，最後送到你府上，這種服務，不是方便是什麼？！宅男宅女，不就是這樣煉成嗎？

愛吃火鍋的朋友，也可以在APP如「每日優先」上買到火鍋材料，配料和各類食材，應有盡有。貼心的服務是：一小時內到家。只是一鍵之間，便可以吃到新鮮的！

送餐也可以是愛的傳遞！

以前情人節送花服務極受歡迎，今天除了送花以外，還可以代點送餐！我知道我家「阿姨」的老公，每天替她點最愛的午餐，由外賣代買代送，真是照顧到愛心傳遞的好機會！

4. 線上線下數據化管理

「隨著網絡的普及和飛速發展，網絡作為一種廣告媒體已經越來越受到餐飲企業的重視。網絡媒體不僅僅具有

覆蓋面廣、不受時空限制、媒體信息豐富多彩、廣告效果易於統計、成本相對較低等特點，與傳統媒體相比，最重要的特點還在於具有信息雙向流通的交互功能。人們的交流圈子和方式從『耳濡目染』走向『手指文化』，對餐飲業的生產、經營、管理，尤其是營銷活動的影響是革命性的。」**

新媒體的特質及數據化管理，使市場推廣及管理更具針對性和科學化，效率和準確程度更有效益。「例如在微信平台，語言表達通常以『朋友』的方式出現，從而拉近顧客和企業之間的距離，增強親切感。」**

同時，社交媒體有群組效應，互相推介及分享，潛移默化效果漸漸形成，甚至慢慢成為慣性顧客！只要產品或服務合適、滿意度高、用戶粘性強，再通過溝通知道客戶喜好，由大數據為產品返單護航！

「讓顧客形成使用習慣：微信的用戶基數相對較大，現在走在大街小巷，大到商場購物，小到街邊地攤兒買水果，大家都在使用微信支付，餐廳可以開通微信訂餐、微信支付等方式，來便捷客戶的用餐體驗。通過微信開發，增加互動板塊，如抽獎，發紅包，發代金券等來活躍粉絲，刺激消費。」**

「信息的傳播是即時的，擴散很快，在病毒營銷的助力下，隨便一個信息都可以起到顛覆性的傳播效果。」**
(備註: **源自<https://www.aaa-cg.com.cn/xmt/2816.html>)

大中小型的餐廳各自挑選不同的新媒體作廣泛宣傳，並針對自己客戶群進行市場管理。基於新媒體的群組及蝴蝶效應，只要有一個突破性的噱頭，配合穩定的產品和服務，打開市場的成本可能比以前低，但鞏固及持續性發展戰略有賴於數據分析及資源投入！

微信營銷具有高到達率、高曝光率、高接受率、高精準度、高便利性、高群眾傳播性、多行業及生活服務綜合整體性等優勢，目前被許多服務行業在嘗試。從接收信息、下單、買單、分享到持續接收餐廳產品活動信息或推廣促銷邀請，微信一號包辦。這個小圈幾乎成為消費者的生活圈！

「1月19日，騰訊高級執行副總裁、微信事業群總裁張小龍在演講中表示，每天有10.9億用戶打開微信，3.3億用戶進行了視頻通話；有7.8億用戶進入朋友圈，1.2億用戶發表朋友圈，其中照片6.7億張，短視頻1億條；有3.6億用戶讀公眾號文章，4億用戶使用小程序。微信支付已經像錢包一樣，成了一個生活用品。」***

(備註: ***源自山西晚報2021年1月20日)

5.究竟餐廳堂食與通過APP點餐有何不同？

我發現同一份菜式，價錢相當，堂食的菜量多出10-15%左右！有的餐廳老闆認為APP中間收的服務費比例約10-20%不等，有點高！所以不願加入APP的餐館名單中！

年輕友人親身體驗意見：

a. 餐廳電子點菜及買單的優勢：方便快捷、減少疫情交叉感染機會、看圖點餐更直觀、餐廳管理職責可以更SOP（Standard Operating Procedure）」流程化、降低人工成本。

b. 但其不足之處：有問題時很難找到人詢問、服務缺乏溫度、有些上菜的服務員幾乎不認識自己上的菜是什麼（只要對單號）。

c. 昨天去吃飯那家是傳統點餐，價錢更便宜一點，環境、菜品都更高質量，最讓我想推薦給朋友、回頭再去的原因卻是他們的服務——我點的烤雞要等30分鐘，老闆娘/經理見我們沒有額外點飲料，就送了2杯，說是烤雞讓我們久等了，比起今天自助點餐，吃的開心很多！疫情推動APP外賣、電子點餐，很多老人家也開始學習使用！

6. 創新還看未來！

無疑現在這一浪，已經推動食品與服務標準化！AI餐廳已在實驗或試營運的階段，未來已經快到了！

在三十年前，大家常有從士多雜貨舖借用電話這回事。未來，餐廳「服務員」親自面對客戶提供服務或許會成為「懷舊選項」！（這彷彿在無人駕駛的「的士」上找司機聊天！哈哈！）

數碼廣告(出版類別)比賽評審日

香港互動市務商會主辦的第三屆「香港初創數碼廣告企業X出版宣傳支援計劃」已於6月29日舉行「數碼廣告（出版類別）比賽」頒獎典禮暨得獎者分享會，宣布賽果，得獎者即場分享創作心得。「數碼廣告（出版類別）比賽」目的為培育本地數碼廣告創意人才，同時為本地作家開拓宣傳新路向。本會會長許翠鳳女士連續三年為評審之一，對每年日益創新又獨特的數碼廣告作品尤為欣賞，更鼓勵公關業界跨界別交流，增加對市場的觸覺，從而刺激思路，為自己、為行業增值。



專業評審 (由左至右) 黃嘉輝博士、司徒廣釗先生、許翠鳳女士、許朝英先生、麥嘉隆先生、Mr. Frankie Luk、Mr. Kenneth Wan。



PRPA會長許翠鳳女士與一眾評審合照。

「傑出推銷員獎」

「傑出推銷員獎」由香港管理專業協會及市場推銷研究社合辦，該獎項於1968年首次推出，至今已經推出逾半個世紀，歷年嘉許出色的銷售人員競爭熱烈。頒獎典禮將於2021年8月6日星期五在香港會議展覽中心舉行，屆時將宣布前5名決賽入圍者並頒發最佳代表獎。今屆的獎項主題是「行者無疆」，銷售員沒有受到界域的限制，透過市場策劃嘗試開拓不同客源的精神值得敬佩。本會欣然成為支持機構之一，在疫情下，銷售員或會遇到更多挫折，面對客人的流失所作出的嘗試，更值得大家尊重和學習。

(廣告)

香港恒生大學 首創「策略傳播」文學碩士課程



香港恒生大學傳播學院開辦的「策略傳播」文學碩士課程現正接受2021/22年度入學申請。課程的特點是整合政治、社會及企業傳播於一身，涵蓋商業策略傳播、公共事務與管治、全球議題、社會責任和研究及數據分析的前瞻技術等，以培訓學員配合日益需求的「政、社、企」綜合傳播需要。

課程除提供傳統企業傳播的訓練外，亦傳授「社會營銷」及「政治游說」的知識，並讓學員學習全面的策略傳播理論及實務知識，特別是社會大眾對企業和政府日益要求的相關議題。課程將會提升學員對傳播風險及危機分析的能力，設計出有效的商業、社會或政治傳播策略。

詳情查詢：<https://scom.hsu.edu.hk/en/masc>

報名：<https://registration.hsu.edu.hk/pga/>

成為會員

香港公共關係專業人員協會 (PRPA) 於 1995 年成立，致力推動公關行業的發展，鼓勵及促進業界交流。PRPA 積極與香港及境外公關組織合作，促進本港、內地、海外公關行業的交流之外，在培育下一代公關專業人才方面，亦不時舉辦講座，並安排資深公關人士向現正就讀有關課程之學生及對公關行業有興趣的人士講解公關行業的需求及發展前景。

全賴業界及會員的鼎力支持，PRPA 的會員人數多年來保持穩定增長。會員來自不同界別，有政府機構、公用事業、本地公司、跨國企業等，也有自僱人士及不同規模的公關顧問公司。

PRPA 現有會籍包括創會會員 (Founding member)、永久會員 (Life member)、專業會員* (Full member)、機構會員 (Corporate member)、附屬會員 (Associate member)，及學生會員 (Student member)，申請表格可於 www.prpa.com.hk 下載。現有會員如成功引薦新會員加入，可獲免費出席 PRPA 活動贈券乙張。

如欲查詢有關本會會籍事宜，請與本會會員事務執委張一心 (maria.cheung@prpa.com.hk) 或行政助理禰敏妮 (Mani) (enquiry@prpa.com.hk) 聯絡。

*合資格成為「專業會員」者，必須從事公關工作並具有不少於兩年相關經驗。



歡迎新會員

業界的支持對PRPA 十分重要，我們歡迎以下新會員（2021 年 4 月至2021 年 6 月）加入：

專業會員

張芷慧 (Natalie)	The Hongkong Electric Company Ltd.
蔡雪容 (Stepanie)	Hong Kong Trade Development Council
李建樂 (Kevin)	Bravo Transport Services Limited

(以姓氏或公司名稱筆劃/英文字母順序排名)

PRPA 顧問 Advisors

陳祖澤先生

載通國際控股有限公司副主席兼獨立非執行董事

Dr John Chan

Independent Non-executive Director & Deputy Chairman
Transport International Holdings Limited

黃懿慧教授

香港城市大學傳訊及媒體講座教授

Professor Christine HUANG Yi-Hui

Chair professor of Communication & Media
The City University of Hong Kong

關則輝先生

恒隆地產有限公司董事 - 集團傳訊及投資者關係

Mr CF Kwan

Director – Corporate Communications & Investor Relations
Hang Lung Properties Ltd.

梁天偉教授

香港樹仁大學新聞與傳播學系系主任

Professor Leung Tin Wai

Head, Department of Journalism and Communication
Hong Kong Shue Yan University

石嘉麗女士

奧美公共關係有限公司董事總經理

Ms Clara Shek

Managing Director
Ogilvy Public Relations Worldwide

曾立基先生

縱橫公共關係顧問集團主席

Mr Richard Tsang

Chairman
Strategic Public Relations Group Limited

司徒廣釗先生

義務數碼傳訊科技顧問

Mr Ralph Szeto

Honorary Digital Communication Technology (DCT) Advisor

黃鎮南先生

義務法律顧問

Mr Duffy Wong

Honorary Legal Advisor

劉瑞飛陳京暉會計師事務所

義務核數師

Lau Chan and Company, CPA

Honorary Auditor

PRPA 榮譽主席 Honorary Chairman

崔綺雲博士

Dr Linda Tsui

執行委員會 Executive Committee

許翠鳳 會長

Agnes Hui President

黃慧娟、潘志蘊 副會長

Elin Wong, Teresa Pun Vice President

黃慧娟 義務秘書

Elin Wong Honorary Secretary

潘志蘊 義務司庫

Teresa Pun Honorary Treasurer

張一心 召集人, 會員事務

Maria Cheung Convenor, Membership Affairs

屈家妍 召集人, 傳媒關係及出版

Marina Watt Convenor, Media Relations and Publication

劉俊嫻 委員, 傳媒關係及出版

June Lau Member, Media Relations and Publication

黃希文 召集人, 培訓及活動

Sophia Wong Convenor, Training and Programme

李建樂 委員, 培訓及活動

Kevin Li Member, Training and Programme

增選委員 Co-opted Member

吳宛蓉、梁瑋淇、趙翠怡

May Ng, Kiki Leung, Tracy Chiu

沙田中央郵政信箱 647 號

電話：9143-3997

網址：www.prpa.com.hk

香港公共關係專業人員協會出版