

職能單元代碼	KMC4R3085v2
職能單元名稱	組織公關形象管理
領域類別	行銷與銷售 / 行銷傳播
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、訂定公共關係計畫</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 分析歷年組織公共關係執行作法及成果，擬定新策略。 2. 整理組織公共關係政策及目標。 3. 依組織公共關係政策及目標，分析外部公共關係執行作法，並判別所獲得資訊的適當性與可用性。 4. 比對組織內外部作法異同處，並分析較佳方案。 5. 研擬公關活動企劃需求內容，並完成公關活動提案書（含目標、預算、範圍、資源、型態與辦理方式等）。 6. 依組織公共關係政策及目標，研擬年度公共關係執行計畫書（含策略、預算等），並取得主管同意。 <p>二、維護外部公共關係</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依組織公共關係計畫需求，建立代理商（例如媒體公關公司、廣告公司、媒體採購商）資料，並制定代理商關係管理策略及互動機制。 2. 依組織公共關係計畫，規劃對外公共關係活動。 3. 依組織權責分工，擔任組織內外部公共關係溝通角色。 <p>三、危機管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 協助制定組織危機管理處理程序，判別問題類型及處理方式。 2. 依判別後問題類型，進行內外部溝通協調，並成立危機處理小組進行危機處理。 3. 完成危機處理報告。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> ● 組織公共關係政策與目標 ● 公共關係型態 ● 公共關係計畫書 ● 相關法令規範 ● 財務報表概念 ● 認知心理學

	<ul style="list-style-type: none"> ● 職業道德規範 ● 外部公共關係類型 ● 公開發言規範及流程 ● 危機處理流程
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> ● 資料蒐集與判別能力 ● 市場情報蒐集及分析能力 ● 資料比對及方案分析能力 ● 溝通協調能力 ● 預算規劃能力 ● 公共關係計畫研擬能力 ● 公共關係維護能力 ● 公關活動規劃能力 ● 口語表達技巧 ● 協商談判技巧 ● 品牌塑造能力 ● 品牌行銷推廣及管理能力 ● 危機處理能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> ● 內外部公共關係：如政府關係、業界或協會關係、媒體、消費者關係、投資者與股東關係、員工關係、推廣商等。 ● 相關法令規範：如公平交易、廣電相關法規、個人資料保護法、身心障礙者權益保障法、智慧財產權、性別平等法等。