

公共關係 (Public Relations) 或稱公眾關係，通常簡稱 PR 或公關，是指有關著名人物、商業機構、政府、非牟利機構等各種組織，為改善與社會公眾的關係、促進公眾對其認識，以樹立良好形象、取得公眾的理解及支持。主要從事組織機構信息傳播，關係協調與形象管理等職能。是企業機構用來建立公眾信任度的工具，由於社會上的分工越來越細，公關人員的重要性愈顯增加。



以下就四個基本的公關業務進行分析：

過濾 filter、感知 Perception、防禦 Defense、推廣 Promote

過濾 filter

以公司業務為例，面對國會、媒體、議員、里長、地方社團，公關工作往往是第一線與之接觸的單位，舉例來說，面對國會議員、地方代表，常有許多包羅萬象之陳情案，公關單位此時就必須啟動保護公司立場的第一道防火牆，率先過濾掉不合公司內規的案件；另外，面對媒體包羅萬象的問題，需站在公司立場捍衛，並且在媒體不實報導之時即時澄清，避免後續新聞效應擴大。



感知 Perception

面對事情、積極反應，公關工作不能只是等問題，而是要積極面對問題。每個大企業經營上總會面對到些許的問題，而公關工作在處理上，透過第一層過濾後，必須有明確的判斷標準，以及對基本事件發生的敏感度，以致接下來能夠採取適當的因應措施，明確地替公司設立停損點，以致後續效應不再擴散。

防禦 Defense

公關工作重要的一環之一在於防禦。以媒體公關為例，現今媒體型態已趨多元，有別於以往僅有報紙跟老三台，媒體世界網路之崛起，加上各家媒體重

視「即時新聞」致使每日新聞量大增，而人人可以在媒體上刊載個人意見及參與論述，其意見多元，有些時候消息來源不甚準確，媒體如果未作確實把關，就容易造成假消息流竄，因此公關工作就必須過濾輿情，找出對公司不利的消息，加以澄清以捍衛公司立場。

推廣 Promote

公關工作業務之一也要是公司的化妝師，以本公司為例，文物展示區參訪、民眾、工商團體參訪行程，就是公司在對外領域上的耕耘與經營。在現行的參訪事宜裡，我們會透過影片簡介向民眾說明台船公司的基本業務、社會責任領域，以及公司實績展現，加上透過廠區導覽，會使民眾對於本公司係全台最大的「整艦商維」與「造修合一」機構有更多且更深入的了解，使本公司不再是蒙著神秘面紗，而是讓全體國民引以為傲的台灣之光。



綜觀上述所列，公關工作包羅萬象，戰地攝影記者，Robert Capa(羅伯特·卡帕)：「如果你照得不夠好，那就是你距離現場不夠近」。要親臨現場了解問題之真因，是與各界互動力與美表現的重要性。在訊息傳播速度如此迅速的領域中，微妙的公共關係處理更為重要。如何成為具有正確決斷力、明快回應力及高度執行力的公關團隊，在「有為有守」中，相關執行在過與不及之間的眉角拿捏都是藝術，如何做好品牌的經營及呈現，這是日積月累滴水穿石的功夫。

再完善的制度、規範、流程或管理，都不如一個能真正帶動人心的精神與理念，長官的信任與支持是公關團隊最有力的後盾。這些執行力很多來自於「人」。乞丐也有三個朋友，多一個朋友多一條路，少一個敵人少一堵牆，人脈的累積「經營人心」，這是長期與各界互動的平時功課，是從對方的利益出發，短期造福對方、長期創造雙贏，進而外界正面評語會替我們再次傳播。因此在專業的公關人員養成、組織更強大且富戰力的公關團隊，將可以為本公司帶來更多正面的助益。這些的「思維」，如何落實成「制度」，讓人才的能力發揮，進而為公司創造價值，一直是公關部門努力的目標。



傳承造船®守護海洋