

店舖傳媒處理指引

各位店舖的同事，您們好！

作為 xxxxxx 的前線工作人員，以及店舖的親善大使，您們是公司的代表，在值班的時候，您們的言行、舉止及外表也會影響公司的形象；以上種種，在處理傳媒時尤其重要。當您在店舖遇到傳媒到訪，或者他們在店內進行錄影、拍攝、採訪顧客或員工時，請按照以下一些簡單的指引接待傳媒：

步驟一： 保持鎮定及有禮，就像如常接待顧客一樣
禮貌地請記者稍等，並立刻通知店舖經理。

步驟二： 索取資料
禮貌地向記者索取資料以便跟進。

情況一：記者直接向你／妳發問 不要回答任何問題。

請按照以下提示，禮貌地回答：

「(對方的名字/X小姐/X先生)，唔好意思，我唔係(公司名稱)嘅發言人，所以唔方便回答您嘅問題。我依家將您嘅問題記錄低，然後立即轉介俾有關嘅同事，盡快同你聯絡。」

請向記者記錄以下聯絡資料，以便進一步跟進。

- 記者名字
- 所屬傳媒機構
- 聯絡資料(電話號碼，最好是手機號碼)
- 到訪目的及問題

(注意：這些資料需由店舖經理記錄在「傳媒到訪記錄表」內，然後傳真至XXXXXXXX)。

情況二：記者有意在店舖內拍攝、錄影

不可在未經公司批准的情況下，讓任何人士拍攝或錄影。

店舖經理須要禮貌地向記者解釋公司規例，在未經公司批准的情況下，不能讓傳媒在店舖內拍攝、錄影或訪問顧客。請向該記者記錄以下聯絡資料，以便向公司申請批示：

- 記者名字
- 所屬傳媒機構
- 聯絡資料(電話號碼，最好是手機號碼)

(注意：這些資料需由店舖經理記錄在「傳媒到訪記錄表」內，然後轉交火炭總寫字樓)。

步驟三： 聯絡火炭總寫字樓

第一聯絡人

姓名：xxxxxxxxx

(日間聯絡電話) xxxxxxxxx

(夜間聯絡電話) xxxxxxxxx

第二聯絡人

姓名：xxxxxxxxx

(日間聯絡電話) xxxxxxxxx

(夜間聯絡電話) xxxxxxxxx

第三聯絡人

姓名：xxxxxxxxx

(日間聯絡電話) xxxxxxxxx

(夜間聯絡電話) xxxxxxxxx

步驟四： 陪同記者

當店舖經理致電公司的時候，確保記者有其他同事陪同。

步驟五： 提供協助

情況一：記者直接向你／妳發問

在一般情況下，公司會讓店舖經理知道公司的意向及回覆的時間，或指示店舖經理立刻與該記者聯絡。店舖經理必須根據公司的指示，向記者清楚解釋公司的安排。

「我哋寫字樓嘅同事會喺 X X 分鐘之內回覆您，X 先生／小姐會致電您嘅手機或辦公室電話。」

「我哋寫字樓嘅 X 先生／小姐想直接用電話回覆您，請跟我到辦公室用電話。」

情況二：記者意圖在店舖內拍攝、錄影

當公司同意讓傳媒拍攝、錄影或採訪顧客時，店舖經理必須陪同記者，並且盡量提供協助（如某種商品的陳列位置。記緊要有禮貌及盡量提供協助。

步驟六： 填寫「傳媒到訪記錄表」

當記者離開後，請立刻填寫「傳媒到訪記錄表」，然後電郵至 xxxxxxxxxxxxxx 公共關係部。

(電郵地址：xxxxxxx)

傳媒處理正確與不正確的方法

正確方法：

1. 態度樂觀、善意及有禮。
2. 保持鎮定、友善及專業。
3. 請留心聆聽記者的說話。
4. 如有需要，請禮貌及簡短地回答記者，而內容只涉及一些指定資料，如貨品資料、退貨及退款保證等。
5. 請記者留下名片或記錄他/她的聯絡資料，如可能的話，向記者查詢有關採訪的消息來源。

不正確方法：

1. 請勿冷落或回避記者。
2. 不要說：「不知道」、「無可奉告」等，請依照步驟二處理。
3. 切勿告訴記者或顧客一些叫他們「不要記錄在案」的說話，因為您任何一句說話，都有機會被報導的。
4. 不要給記者任何評論或私人意見。
5. 不要評論任何競爭商號或提供該商號任何資料，如產品價錢等。
6. 不要答應記者任何事情。
7. 未獲火炭總寫字樓批准，切勿讓傳媒在店舖錄影、拍攝、採訪顧客或員工。
8. 不要在傳媒面前與其他同事竊竊私語。如有需要，請記者到店內辦公室傾談。
9. 不要把任何聯絡資料或同事的個人資料給予傳媒，應將傳媒聯絡資料轉交火炭總寫字樓，或請記者聯絡傳媒熱線。

(第8點之內容，根據個別國家為準。如有公關部同事駐守，其聯絡電話將成為傳媒熱線。)

傳媒到訪記錄表

(當傳媒離開後，請立刻填寫以下表格，
然後電郵至 xxxxxxxxxxxx，xxxxxx 收)

店舖編號：_____

日期：_____

店舖名稱：_____

記者姓名：	
所屬傳媒機構：	
到訪總人數：	
到訪時間：	
到訪目的： (如拍攝、錄影、採訪等)	
經總寫字樓批准	有 (批准人：_____) 沒有
逗留時間：	
任何問題：	
其他資料： (如傳媒的態度及反應、 對傳媒所提供協助、 記者有關採訪的消息來源 等。)	

填表人：(姓名)_____

簽署：_____

(職位)_____

日期：_____

時間：_____