

公共關係

國立新竹教育大學
許建民

- 製作美食報導或節目的風潮
 - 餐廳或小吃店都會張貼採訪的新聞報導/合照
 - 媒體的報導衛這些商家提升知名度，也為商家的形象加分
- Kotler (2003) 指出，愈是非營利性質的組織，對於公共關係的仰賴就愈重要。
- 經營媒體關係是公共關係的重要一環，運動與媒體是一種共生的關係。
 - 魚幫水，水幫魚

一、公共關係之概念

- 公共關係強調的是與不同群體的溝通，這些群體可能包含了媒體、社區、員工、政府、投資人、一般大眾。
 - 針對不同對象，期溝通的內容與方式就不盡相同
- 公共關係的目的就是爲了要促進企業與溝通團體之間的認識與瞭解。



- 公共關係的主要目的在和行銷者的各種「大眾」(public)維持良好的關係，並建立良好的組織形象
 - 顧客、潛在顧客、股東、員工、工會、社區、媒體、政府
- (一)主要的公關工具
 - 新聞、演說、事件、出版品、視聽材料、網站、公共服務、識別系統

- (二)公共報導
 - 公共報導係指行銷者將其產品、服務、政策或經營理念等，透過媒體以新聞報導或節目形式刊播出來。
 - 公共報導和廣告是不同的
- 【應用場合】：開發一種新產品、組織或產品得獎、使用某種高科技的設備、名人參觀、特殊事件
- 【負面的報導】

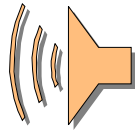


- 廣告和公共報導的差異
 - 廣告是以付費購買媒體時段或空間傳遞訊息
 - 公共報導是強調和媒體之互動，以增進媒體曝光率，不需付費，且較具公信力
- 公共關係就是如何和與媒體/第三者互動，取得他們的信任，進而報導



二、媒體關係之建立

- 媒體關係就是要經營與媒體的互動，並透過媒體為運動組織進行宣傳。
- 媒體的角色
 - 為民耳目
 - 為民喉舌
- 新聞具備的特質
 - 即時性
 - 鄰近性
 - 正確性
 - 非尋常性



一、媒體關係的工作要點

- 瞭解媒體的工作型態
 - 電視、廣播電台、平面、網路與新聞社
 - 全國性、地方性
 - 專門或特定記者採訪特定運動新聞
 - 截稿時間
 - 取得記者的聯繫方式
 - 文字記者與攝影記者



- 大型賽會都會成立新聞工作小組及媒體服務中心，其工作要點為：

- 擬訂申請採訪流程與相關表格
- 設置賽會媒體中心
 - 記者會空間、工作平台、影印設備、印表機等
- 規劃民生相關服務

服務項目	規劃服務內容
食	媒體中心的用膳區；提供餐點及飲料
住	賽會期間免費住宿；規劃媒體指訂旅館及提供優惠
行	賽會現場停車空間及停車證；交通接駁服務

二、提供媒體值得報導的素材

- 提供具有價值的事件，也就是要有「賣點」
- 哪些是他們感興趣的
- 遇有重大事件，報導通監會被壓縮

三、思考與媒體溝通的型態

- 新聞資料
- 媒體聚會
- 記者招待會



(一)新聞資料

- 此種方式主要提供書面內容，如新聞稿、媒體手冊
- 【新聞稿】
 - 新聞稿必須以媒體的需求格式來撰寫
 - 標題(重點提示)
 - 倒金字塔內文
 - 第一段(何人、何事、何時、為何、何處、如何)
 - -雙倍行距；8.5x11吋紙張
 - -兩側留1吋，上下留2吋
 - -左上方(組織全名、地址、電話、傳真、e-mail、聯絡人及職稱)
 - -即時稿件，首頁右上方
 - -內文重要性(前段>中段>後段)
 - -盡量使用短句
 - -全文不要太冗長，大約1張A4
 - -如超出一頁，每頁標示頁碼，最後一頁加註「end」

【媒體手冊】

- 提供深度的資訊
- 包含歷史資訊或個別運動員資料

【賽會快報】

(二)媒體聚會

- 新聞議題需要解釋時



● (三)記者招待會

- 確認重要媒體的時間
- 邀請函
- 提醒電話
- 會議場所佈置(足夠空間、停車位、電話、餐點)
- 器材檢查(講台、廣播...)
- 報到桌(新聞稿...)
- ※提供他們想要的



● 【報紙與雜誌】

- 運動行銷主管可嘗試和報紙、雜誌的發行人、總編輯、編輯、主編等熟識
 - -可將資訊傳遞給哪些適合的出版者
 - -哪天適合哪些內容
 - -高品質的照片
- 『平面媒體的報怨』
 - -運動組織只想做免費廣告
 - -運動行銷者企圖扭曲題材或事實
- 『稿件被拒』
 - -無法吸引讀者
 - -誇大事實



● 【電視與廣播】

- -他們所要的是收視率
- -讓自己擁有精彩的賽事
- -權利金
- -廣告



● 四、規劃媒體公關互動

- 宣傳方案
 - 系列活動，增加曝光機會
- 建構合作關係
 - 建立夥伴關係
 - 提供廣告預算
 - 協助提供民生需求

● 五、危機管理

- 指定發言人



三、良好媒體關係的原則

1. 活出自己，輕鬆不呆板的分享你在運動上的愉悅
2. 不要嘗試透過檢查、壓力或詐欺阻止消息發布
3. 隨時合作，可採電話或親自連絡
4. 不以缺乏說服力的故事搪塞
5. 不使用行話，而用大家熟悉的字眼
6. 使用事實、勿用謠言
7. 麥克風、錄音設備是媒體取得事實的器材，別要求他們不要錄音
8. 儘可能提供最多的服務給媒體
9. 不要只給獨家
10. 新聞媒體需要的是新聞，而不是公共報導

四、社區關係之建立

- 職業運動主場概念，社區關係就成為公共關係的一環。

- 積極參與社區公關活動
- 公益活動

- 充實社區關係需考量

- 思考參與這個慈善計畫對組織營運的效益
- 將慈善活動與行銷計畫結合
- 思考策略夥伴



問題與討論

- 請說明一個優質新聞稿所需具備的條件
- 請討論運動組織在規劃媒體活動時具有哪些特色
- 請討論記者會規劃的要點
- 請選擇你所服務學校的運動代表隊，並為該運動代表隊製作媒體手冊，以協助其宣傳工作
- 假設你剛接任某一職業球團的公關部經理，為協助球團經營地方球迷，求團主管希望你能夠規劃增進社區關係方案，針對此，提出你的建議。