

溫師雁

AI世代中的PR

溫師雁（97聯合新聞及傳播）當過衝鋒陷陣的記者，到處跑新聞挖狗仔，也曾做過兩年AO，深入政府架構。輾轉間，她投身企業公關行列，至今已累積超過十年經驗，感受到人工智能（Artificial Intelligence）對公關人員的衝擊。溫師雁認為，如何在AI世代下自處，是未來公關業界的重要課題。



先後於《星島日報》、《壹周刊》及《經濟日報》任職記者的溫師雁，指記者與公關相似之處，在於必須對身邊事物充滿好奇心和關心。做記者期間，她培養出

一種判斷力，對於公關工作有很大幫助：「無人會告訴你哪裏有新聞，要自己發掘，我就從那時開始培養出判斷力，對時事、社會以至世界的觸覺更敏銳。」溫師雁指，有了這種觸覺，就容易察覺到可能發生的公關危機，於事故前出招化解。

能分辨資訊 懂上下協調

除了籌辦活動、撰寫新聞稿和年報，企業公關更要主動爭取及發掘機會、想辦法解決問題。對溫師雁而言，寫作技巧、溝通技巧和時間管理在她心中不太重要，最重要是判斷力：「做公關要處理好多問題。有時大小事情會同時發生，公關便要做出正確決定並向上司建議。」她指平日多認識身邊的事物和人，有助培養視野及提高判斷力。

溫師雁處理過各類公關危機，包括09年環球貿易廣場地盤工業意外、大型發展商的管理層變動、家族辦公室的官司糾紛等，她指在處理危機時「抓大放小」的能力不可或缺：「每次發生事故時，各部門都會第一時間找公關處理。在極短時間裏有大量資訊湧至，此時便要『抓大放小』，過濾及判斷重要與次要的資訊，從而決定合適的安排與人手。」

但就算有了方案，有時候忠言逆耳，上司未必即時接納建議。溫師雁指她跟上司偶爾會有分歧，這時便要懂得「政通人和」的道理，令各方持份者及內部員工都支持自己：「最重要講真話，有些公關懂得鑑貌辨色，見上司有面色便不提出建議。其實不少上司欣賞講真話的人，縱使上司當下不接納意見，但沉澱過後就會發現是忠言。」她



溫師雁經常帶客戶參觀公司的藝術展，圖為上海K11的Vivienne Westwood時裝藝術展。



溫師雁（左二）除了自身公關工作，亦積極參與無止橋義務公關工作，多年來助組織推廣及建立傳媒關係。

溫師雁（後排右一）曾任職的公關工作讓不少品牌擁有推廣機會，包括推展閱讀活動助年輕人出書。

補充，當雙方建立信任後，上司亦會更容易接納下屬的建議。

借科技展優勢 不怕取代

近年人工智能和機器學習的突破性發展，反映了新科技的演進和融合。溫師雁形容現時人類處於「顛覆性年代」：「以前是工業革命，之後是網絡時代，我覺得現在是第三個年代，即AI世代。」她指AI的出現改變了媒體形態，由傳統媒體漸變為網絡媒體，公關再以舊有方式處事已行不通：「公關的工作之一是負責媒體關係，但不再是以前那套——認識十幾間報館的老總，或幾十個專欄作家就可以處理。今時今日還要配合大數據與數碼化。」溫師雁舉例指，現時美國聯合通訊社已利用機械人撰寫新聞稿，例如當有地震發生，即使記者正在睡覺，機械人已可察覺地震並即時撰稿，稿件經記者核實後便可馬上發放為新聞報道。

曾經有調查指出，未來五至十年AI將取代50%的工種。溫師雁坦言，公關是對人的工作，難以被AI取代，但也要因應世代變化作出相應調整：「當AI可以取代各種事物時，公關人員更應緊貼科技趨勢，多發掘新創意。另外，人與人之間的溝通、人的熱情用心都是AI取代之不了，這些方面都應該加強。」她強調AI可以分析所有數據，但下決

定的始終是人，因此自我判斷的能力同樣要維持。

為了加深對AI的認識，溫師雁主動學習，包括閱讀相關書籍、與

AI範疇的專業人士交流等。她提到在AI世代下如何自處，是公關人員必須思考的議題，「一定要變，不變的話就會被淘汰。」



溫師雁認為AI已經改變了媒體形態，網媒的興盛使公關難以再以舊有方式處事。

溫師雁小檔案

1997年	香港中文大學聯合書院社會科學學士
1999年	英國華威大學社會政策碩士畢業
2000-02年	任職《星島日報》記者
2001年	獲得香港報業公會「最佳新人獎」
2002-04年	出任政府政務主任
2005-11年	加入新鴻基地產任職傳訊工作
2011-12年	加入新世界發展任職企業傳訊工作
2013-15年	協助新鴻基地產郭氏家族處理公關事務
2015年至今	出任新世界發展有限公司助理總經理（公共事務）
2016年	香港大學國際關係碩士（優異）