



# 從外交到公關的旅途 ——曾詩嵐副總經理專訪

訪談&撰稿：張竣閔、於樂衍

## 系友簡介

曾詩嵐副總經理，任職於傑眾公共關係顧問股份有限公司。畢業於政治大學外交學系，並修習了企管的輔系。在短暫處理外商公司的行政工作，及赴英國留學並取得 MBA 學位後，便致力於在公關領域服務。學姊接手過許多著名企業與政府的相關項目，包含 GUCCI、阿聯酋航空等，甚至曾處理過 2009 年陸客來臺旅遊的活動。藉由這次系刊，曾詩嵐副總經理將分享其在公關領域的經驗。

## 公關的工作秘辛

對於學姊為何會選擇在公關領域發展，她表示，當時自己希望能創造一個三角關係，包含外交的 politics、企管的 business 及公關的 communication。學姊認為公關工作具體而言包含了各式層面：聯絡媒體、新聞稿以及危機處理等，隨著科技進步，更有數位公關 influencer 的出現。整體上而言，公關其實可以被歸納為品牌的經營與發展。

在訪談的過程中，學姊分享了一些她覺得公關工作有趣的原因。首先，公關代理商能比社會大眾及記者更早知道內部消息，企業需要代理商的協助，提早為新項目作出計畫。例如：當一支新手機發表前，基本上社會大眾、記者甚至是企業內部人員都不一定會知道，然而公關為了協助企業處理相關事宜，通常能夠掌握最尖端的情報。學姊提及，公關的角色是將相關事宜妥善處理，雖然現代資訊取得十分便捷，但公關仍是傳遞資訊上重要的角色。除此之外，公關還有一個特別的地方：能接觸到各種不同的產業與客戶。為

了能夠更好的幫助企業、回應公司需求，公關工作者們需要去接觸與認識該產業的相關知識，以達到更好的效果。例如學姊以往服務過新加坡旅遊局，因為這次機會，能夠了解它的策略，以及吸引其他國家遊客的方法等各種旅遊相關知識，而這些因為服務不同產業而積累的知識也常成為未來發展的養分，例如：學姊曾服務訂房網站的同事後來也觸及了阿聯酋航空和 AIRB&B 等相關業務。

## 公關！公司之間的外交官

學姊認為公關與外交非常相似，在核心概念上其實相差無幾。從社會角度、經營方向以及台灣的駐外代表政策方向思考，國家其實也是一種品牌，需要去經營維護，如何從各個面向去宣傳台灣，是目前駐外代表們更常思考的方向。學姊也認為這樣可以達到更長期的目標、建立台灣這個品牌的形象。公關所做的是累積企業資產，而外交是累積國家的名聲，雖然所學有些差異，但從這一面向剖析，兩者自然是相近的。



學姊也推薦各位外交系同學踏入企業公關或是行銷公關的領域，外交系的各位同學在大學中所培養的基礎就是站在不同立場、角度看待國家之間的競爭、談判以及管理與它國之間的關係，如果應用到職場上也將是外交系同學的一大優勢，雖然外交領域傳授的知識是從政治面的剖析，但若以經營的角度出發，公關與外交確實是有重疊之處。除了非公職的領域以外，關於公職領域的工作，學姊也期許各位同學能同樣進行廣泛的涉獵，我們不可能只鑽研一種領域就能夠因應所有狀況。例如：身為駐外代表，也需要知道台灣企業在當地的發展等相關知識。從知識的廣泛獲取來看，兩者又更加相似了。

## 如何當個好公關

學姊一再強調公關是一門雜學，除了廣泛知識的吸收以外，也提到了公關人員需要培養品味，以便達成更有效的溝通。此處的品味並不一定需要花費龐大的錢財，而是指一種生活體驗，去發掘並懂得有質感的去包裝。學姊提到她的一位同事很喜歡逛美術館，並不一定是去欣賞某特定物件，而是純粹去走一走看一看，在欣賞美術館的作品、陳列方式以後，能幫助他在規劃活動時能更清楚要運用的元素、陳列方式等，對他而言就是一種靈感；學姊又分享了另一位喜歡體育的同事，在接到LPGA的比賽企劃時，能更有感觸的去代入、去思考怎麼進行推廣；喜歡爬山的人在接到永續方面的企劃後，山林的體驗也能為他盡一份力。此外，生活體驗也不一定要是主流的，自己喜歡的東西，也能夠誕生出以往從未思索過的創意，或是產生更多獨到的見解。

當然，任何行業都有辛苦的地方。公關工作常需要同時應付好幾個案子，要在短短的時間裡將多項任務的相關知識紀錄並且進一步活用，在一項任務結束後，又

會有新的任務出現，基本上要不斷地獲取新知。對於許多人來說，可能壓力會出乎意料的大。學姊分享一個在英國留學時遇到的優秀同學，在所有人為報告焦頭爛額時，他總能快速解決，在踏入公關這門學系之後，曾經有次抱怨道：「我以為公關就是每天開心過日子、光鮮亮麗去參加活動、跟人交際，哪知道事情這麼多，早知道不來了。」其實在公關許多時候在看似亮麗的外表之下，需要付出的努力遠比想像的更多。提前一個月籌備的企劃，只為了應對一小時的演出，確實會給剛加入公關領域的同學不小的震撼。

## 公關生活的經歷分享

學姊也提到公關生活中最印象深刻的一次經歷，就是2009年陸客來台。公關工作在陸客來台的事件中可說是扮演了舉足輕重的角色，因為這是近六十年來第一批來台的陸客，在當時是至關重要的事件，任何事項都沒有先例可以追尋，也可以說是一場超級精彩的大冒險。大到來台的人數、交通方式和行程規劃，小到他們每天要吃什麼，用什麼食材，這些事情都需要公關來和其他的單位商量規劃。學姐追憶過往，回想起當初的經驗，只有四個月籌備時間，以當時的工作量而言其實相當緊迫。公關需要不斷地聯各個廠商，從兩岸高層、旅館、餐廳、旅遊景點到夜市攤販，通通要在時限內處理完畢。



學姊認為：陸客和台灣人相處會有彼此不熟悉之處，而公關的工作便是傳遞正確的資訊，讓雙方都可以過得更加舒適。陸客來台能感到賓至如歸，而台灣人也可以友好地跟陸客相處。此次經驗不僅是台灣旅遊業的一個重大里程碑，同時也能作為一個先例供後人參考。台灣有許多的旅行社在這之後也都加以借鑑，設定陸客會喜歡的行程。

此次接待陸客來台可說是大成功，雖然工作很多、時間很緊迫，但成果非常豐碩。學姊身為公關也看到許多特別的現象，或是一些平常所見不到的事物，這也可以說是公關工作的一種樂趣之一。

## 給學弟妹的建議

學姊在公關領域走跳多年，她認為公關是一門很大的學問，你要學習如何探索不同的生活。學姊建議趁大學有空時，可以多多踏出舒適圈做點嘗試，不論是室外的動態活動，或是知識性的論壇以及研討會，都是一種豐富生活的方式。學姊提到公關本身就是跨領域的工作，但跨領域其實並不代表你需要什麼都會，而是對各個領域的知識都有一些涉略。所以當你在豐富生活的同時，也是在培養自己各方面的知識。

在外交系的栽培之下，學姐也培養出了追蹤國際潮流的能力，以及較強的英文能力。學姊也建議各位外交系的學弟妹，多利用外交系的栽培方式，來建立吸收國際資訊以及追蹤國際趨勢的能力，並且在此同時可以多加鍛鍊英文能力。如此一來，外交系的學生們不論是面對國內或是國外的客戶，都可以侃侃而談。

最後學姊給出的建議是，要跟上現在的潮流。以近期來舉例，就是 AI 人工智慧的興起。學姊認為要學習有智慧地的運用

AI 工具，而不是只拿 AI 工具作為翻譯軟體。因為科技會日新月異，而 AI 工具只會越來越強大，但不論科技如何進步，終究是為人所利用，因此最重要的是腦袋中的思想跟創意。AI 終究只是工具，而人類才擁有最終決策權，因此要學習跟上現在的流行浪潮，才能走在世界的最前面。

## 學姊的冒險故事...



[曾詩嵐學姊的冒險故事](#)

