

## 不確定局面當中，該如何進行投資者溝通？

新型冠狀病毒肺炎的擴散給金融市場蒙上了陰影，也讓企業開年不久就已經歷了不少波折。全球企業在不斷變化的疫情局面底下快速應變的同時，上市公司還需要準備應對業績發布，著手部署對各持份者的溝通策略和內容。因為疫情的原因，在中國內地和香港上市企業的業績公布可能還會延遲，這讓金融行業在擔心企業能否持續經營、評估總體經濟衝擊之餘，面臨了更多的不確定性。

專業公關人士、投資者關係從業員及企業管理層故此必須思考如何回應投資者的擔憂，在不確定的情勢中盡可能提供外界迫切需要的明確性。下面是在針對投資界進行溝通時，管理層需要注意的六個要點：

“

強調公司“處理風暴”的能力  
與決心同樣重要。

”

### 從內到外進行溝通

在目前的艱難局勢中，公司需要優先考慮與員工、供應商與合作夥伴進行及時、高質量的溝通。這不僅是優秀管理能力的體現，也是保證公司核心基礎穩定的關鍵——而核心基礎也正正是投資界所十分看重的。

另外，“從內到外”還是一個能立刻檢驗溝通策略是否有效的好方法。畢竟，如果連自己的員工都對管理層的說法不感信服，外部持份者更不會輕易買單。內部溝通可通過官方或非官方渠道進行，而企業需要瞭解在組織內部，誰掌握著非正式的溝通渠道，儘早與他們建立聯繫並保持聯絡。

不確定局面當中，該如何進行投資者溝通？

## 適度溝通短期挑戰

不論是營運風險、供應鏈波動還是市場環境變化，在溝通這些短期挑戰時，都應該保持適度坦誠。適當的坦誠溝通不是示弱，相反，它是風險管理與優秀企業管治的表征。如果溝通得宜，它可以傳達管理層對於現今局勢的理解，並展現出管理層層在應對困難情景時的領導能力。所以，管理層應該在溝通上盡可能保持明確清晰，並盡自己所能評估疫情對業務的短期影響，不要試圖過分淡化、或者拒絕回答短期波動對業務的影響，相反，要以清晰、透明的方式進行回應。

## 重申公司長期以來的穩定基礎

強大及穩定的基礎可以支持企業最終恢復業績，創造長遠價值。現在正是企業管理層強調其長期以來穩定基礎的重要時機。企業同時亦需要更新自身的優勢和重點核心信息，從產品特點到人才水平、甚至創新投入等等，缺一不可。

## 溝通解決方案與承諾

在評估疫情對業務造成的影響的同時，更應充分溝通公司的解決方案與應對措施。強調公司“處理風暴”的能力與決心同樣重要。需要注意的是，其它持份者也會緊密關注企業與投資者溝通的相關內容，因而可能在更廣泛的層面對公司形象產生影響。

## 做好準備應對不確定局面

在溝通業績展望與指引時，請保持客觀、現實，為最差情況做好準備。由於目前的情況可能會維持相當長的時間，也可能演變成一個長期挑戰。所以企業需要隨時掌握最新動態、考慮不同的可能性，應對來自投資界的合理擔憂與質疑。

## 謹記您的溝通目標

當然，投資者的興趣會側重在疫情對公司業務和財務表現的影響上，而企業則需要展現其對達成其他持份者的承諾的決心。公司若能在困難時期實現不同持份者的共同目標，並與各方（諸如業務夥伴和客戶）通力合作，同時也彰顯了公司為投資者創造長期、可持續價值的能力。

## 結論

簡而言之，我們的目標是在評估衝擊、適度指引的同時，傳遞長期信心與企業韌性，並在兩者之間取得平衡，在當今不確定的局勢中穩定投資者情緒。

本文觀點僅代表作者本人，不一定代表FTI Consulting、其管理層、附屬機構或其它員工的意見。

黃載欣 Joanne Wong  
資深常務董事、北亞洲主管 策略溝通  
香港  
+852 3768 4747  
joanne.wong@fticonsulting.com

梅倩如 Mae Mei  
高級總監  
策略溝通  
上海  
+86 21 2315 1065  
mae.mei@fticonsulting.com

耿麗娟 Maggie Geng  
高級總監  
策略溝通  
北京  
+86 10 5634 1798  
maggie.geng@fticonsulting.com



EXPERTS WITH IMPACT

黃載欣，富事高諮詢 (FTI Consulting) 策略溝通諮詢資深常務董事

黃載欣為富事高 (FTI Consulting) 策略溝通部的北亞洲主管，擁有超過20年、橫跨亞洲各區域的企業傳訊經驗，在企業聲譽管理、危機公關、公共事務、政府關係、市場進入、變革管理、員工溝通、企業社會責任、投資者關係、媒體關係、品牌傳播等一系列領域擁有深厚經驗。她同時是一位推動亞洲企業走向國際化的傳訊專家，並為國際企業高管提供危機培訓。

www.fticonsulting.com

©2020 FTI Consulting, Inc. All rights reserved.